

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

| 2024



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 2024

---

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 .....                                                          | 7  |
| 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) .....                     | 33 |
| 4.2.1. Missão .....                                                                 | 33 |
| 4.2.2. Objetivos e atividades .....                                                 | 33 |
| 4.2.3. Grau de concretização dos objetivos .....                                    | 34 |
| 4.2.4 – Indicadores de atividade .....                                              | 38 |
| 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 .....                                             | 46 |
| 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 .....                                               | 53 |
| 4.6. Direção de Serviços Comuns (DC) .....                                          | 57 |
| 4.6.1. Missão .....                                                                 | 57 |

|                                                                                           |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.6.2. Objetivos e atividades .....                                                       | 57  |
| 4.6.3. Grau de concretização dos objetivos .....                                          | 59  |
| 4.6.4. Projetos .....                                                                     | 68  |
| 4.6.5. Indicadores de atividade .....                                                     | 68  |
| 4.7. Divisão de Gestão Patrimonial (DGP) .....                                            | 70  |
| 4.7.1. Missão .....                                                                       | 70  |
| 4.7.2. Objetivos e Atividades.....                                                        | 70  |
| 4.7.3. Grau de concretização dos objetivos .....                                          | 71  |
| 4.7.4. Projetos .....                                                                     | 72  |
| 4.7.5. Indicadores de atividade .....                                                     | 73  |
| 4.7.6. Ações desenvolvidas na área do Ambiente.....                                       | 73  |
| 4.7.7. Unidade de Gestão Patrimonial .....                                                | 74  |
| 4.7.8. Programa ECO.AP .....                                                              | 75  |
| 5. Síntese dos resultados da atividade da SG .....                                        | 76  |
| 5.1. Síntese dos objetivos e dos projetos por Unidade Orgânica .....                      | 76  |
| 5.2. Síntese dos projetos da SG .....                                                     | 78  |
| 6. Afetação de recursos.....                                                              | 80  |
| 6.1. Recursos Humanos.....                                                                | 80  |
| 6.2. Recursos Financeiros.....                                                            | 81  |
| 6.2.1. Orçamentos da responsabilidade da SG .....                                         | 81  |
| 6.2.2. Execução Orçamental.....                                                           | 83  |
| 6.3. Recursos tecnológicos .....                                                          | 86  |
| 7. Audição de Dirigentes e Trabalhadores/as .....                                         | 87  |
| 8. Avaliação do Serviço Prestado .....                                                    | 90  |
| 8.1. Inquérito de Satisfação a Clientes da SG .....                                       | 90  |
| 8.2. Inquérito de Satisfação a entidades fornecedoras da SG .....                         | 93  |
| 9. Avaliação do Sistema de Controlo Interno.....                                          | 96  |
| 9.1. Ambiente de controlo .....                                                           | 96  |
| 9.1.1. Contactos regulares entre a Direção e as unidades orgânicas.....                   | 97  |
| 9.1.2. Desenvolvimento e incentivo às boas práticas .....                                 | 97  |
| 9.1.3 Auditorias externas .....                                                           | 98  |
| 9.1.4 Implementação de Canais de Denúncia .....                                           | 98  |
| 9.2. Estrutura organizacional .....                                                       | 98  |
| 9.3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementadas no serviço ..... | 99  |
| 9.4. Fiabilidade dos sistemas de informação .....                                         | 101 |
| 9.5. Sustentabilidade.....                                                                | 103 |
| 9.5.1. Sustentabilidade na Secretaria-Geral.....                                          | 104 |
| 9.5.2. Sustentabilidade no Ministério .....                                               | 106 |
| 10. Análises comparativas.....                                                            | 109 |
| 10.1. Benchmarking entre Secretarias-Gerais.....                                          | 109 |



|                                                  |     |
|--------------------------------------------------|-----|
| 10.2. Indicadores de desempenho da SGMTSSS ..... | 111 |
| III. BALANÇO SOCIAL .....                        | 114 |
| IV. AVALIAÇÃO FINAL .....                        | 119 |
| V. ANEXOS .....                                  | 123 |

1. Relatório Form@r 2024
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. Relatório da atividade do projeto SGConcilia
6. Resultados do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos/as Trabalhadores/as SG 2024
7. Resultados do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Clientes SG 2024
8. Resultados do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Fornecedores SG 2024
9. Sistema de Controlo Interno – Questionário 2024
10. Indicadores de Benchmarking SG 2024
11. Balanço Social 2024

## 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 .....                                        | 23 |
| Quadro 7 - Objetivo 6 .....                                        | 24 |
| Quadro 8 - Objetivo 7 .....                                        | 25 |
| Quadro 9 - Objetivo 8 .....                                        | 25 |
| Quadro 10 - Objetivo 9 .....                                       | 26 |
| Quadro 11 - Objetivo 10 .....                                      | 26 |
| 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 .....                                | 33 |
| Quadro 16 - Indicadores de Atividade da DRH .....                  | 38 |
| 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 .....                                                    | 53  |
| Quadro 24 - Resultados da DC .....                                                                    | 57  |
| Quadro 25 - Documentação registada em Smartdocs referente à SG .....                                  | 61  |
| Quadro 26 - Evolução de atendimento 2017/2024 na Linha Azul e na Receção .....                        | 64  |
| Quadro 27 – Documentação tratada pela equipa de Relações Públicas em Smartdocs .....                  | 65  |
| Quadro 28 - Execução de projetos da DC.....                                                           | 68  |
| Quadro 29 - Indicadores de atividade da DC .....                                                      | 69  |
| Quadro 30- Resultados da DGP .....                                                                    | 70  |
| Quadro 31 - Projetos executados em 2024.....                                                          | 71  |
| Quadro 32 - Execução de projetos da DGP .....                                                         | 72  |
| Quadro 33 - Indicadores de atividade da DGP .....                                                     | 73  |
| Quadro 34 - Monitorização dos consumos de eletricidade, gás e água .....                              | 73  |
| Quadro 35 – Situação global de objetivos e projetos das unidades orgânicas em 2024 .....              | 76  |
| Quadro 36 – Situação dos Objetivos do QUAR da SG em 2024 .....                                        | 77  |
| Quadro 37 - Execução/Situação dos projetos da SG.....                                                 | 78  |
| Quadro 38 – Trabalhadores/as da SG em 31/12/2024, por Cargo/Categoria e Unidade Orgânica.....         | 80  |
| Quadro 39 - Orçamento da Secretaria-Geral .....                                                       | 81  |
| Quadro 40 - Orçamentos da responsabilidade da SG .....                                                | 82  |
| Quadro 41 - Execução orçamental por subagrupamento .....                                              | 83  |
| Quadro 42 - Evolução da execução orçamental por subagrupamentos económicos.....                       | 84  |
| Quadro 43 - Variáveis de análise na medição do grau de satisfação dos clientes .....                  | 91  |
| Quadro 44 - Variáveis de análise na medição do grau de satisfação dos fornecedores .....              | 94  |
| Quadro 45 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2024 na SG .....              | 104 |
| Quadro 46 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2024 pela Rede PorTodos ..... | 107 |
| Quadro 47 - Posicionamento da SGMTSSS face aos indicadores comparados com outras SG.....              | 109 |

## 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) .....                         | 24 |
| Figura 4 - Indicadores de Qualidade (% execução) .....                         | 29 |
| Figura 5 - Processos não contenciosos apreciados em 2024 .....                 | 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 2022-2024 (n.º) .....         | 51 |

|                                                                                                    |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Figura 9 - Tipo de aquisição .....                                                                 | 52  |
| Figura 10 – Volume de procedimentos desenvolvidos pela UMC (%) .....                               | 54  |
| Figura 11 – Volume de procedimentos desenvolvidos pelo NCOP (%) .....                              | 54  |
| Figura 12- Valor Contratual por tipo de procedimento do Pessoas2030.....                           | 55  |
| Figura 13 - Indicadores de atividade do Gescont.....                                               | 56  |
| Figura 14- Recolha seletiva de materiais recicláveis.....                                          | 56  |
| Figura 15 - Atos publicados em Diário da República.....                                            | 62  |
| Figura 16 - Evolução da avaliação da massa documental acumulada (ml) .....                         | 63  |
| Figura 17 - Taxa de execução dos objetivos das unidades orgânicas 2024.....                        | 76  |
| Figura 18 - Taxa de execução dos objetivos do QUAR 2024 .....                                      | 77  |
| Figura 19 - Taxa de execução dos projetos 2024 .....                                               | 79  |
| Figura 20 - Evolução do nível de tecnicidade .....                                                 | 80  |
| Figura 21 - Distribuição por agrupamentos .....                                                    | 84  |
| Figura 22 - Distribuição das despesas com pessoal .....                                            | 85  |
| Figura 23 - Média de avaliação da satisfação dos/das trabalhadores/as por grupo de perguntas ..... | 88  |
| Figura 24 - Evolução da satisfação dos/das trabalhadores/as da SG 2020-2024.....                   | 89  |
| Figura 25 - Valores médios de satisfação de clientes 2024.....                                     | 92  |
| Figura 26 - Evolução dos valores médios de satisfação de clientes 2020-2024.....                   | 93  |
| Figura 27 - Valores médios de satisfação dos fornecedores 2024 .....                               | 94  |
| Figura 28 - Evolução dos valores médios de satisfação dos fornecedores 2020-2024 .....             | 95  |
| Figura 29 - Evolução da execução dos objetivos do QUAR 2014-2024 .....                             | 111 |
| Figura 30 - Evolução dos resultados do QUAR 2014-2024.....                                         | 112 |
| Figura 31 - Evolução dos resultados dos objetivos das unidades orgânicas .....                     | 112 |
| Figura 32 - Evolução da execução dos projetos .....                                                | 113 |
| Figura 33 - Total de efetivos por sexo .....                                                       | 114 |
| Figura 34 - Distribuição de trabalhadores por escalão etário e sexo .....                          | 114 |
| Figura 35 - Distribuição dos efetivos por antiguidade e sexo .....                                 | 115 |
| Figura 36 - Distribuição de efetivos segundo o nível de escolaridade e sexo .....                  | 116 |
| Figura 37 - Distribuição de trabalhadores/as por carreira .....                                    | 116 |
| Figura 38 - Dias de ausência ao trabalho durante o ano, segundo o motivo e por sexo .....          | 117 |
| Figura 39 - N.º de participações em ações de formação interna/externa, por cargo/carreira.....     | 118 |

## I. Nota Introdutória

Concluído mais um ciclo da gestão anual da Secretaria-Geral (SG), apresenta-se o Relatório de Atividades de 2024, 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) 2024, 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 dos/as trabalhadores/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 9 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 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.

Na prossecução da sua missão de apoio aos serviços e organismos do MTSSS, em novembro de 2023, a SG viria a criar o Gabinete de Apoio Psicossocial do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (GAP), depois de ter sido apresentado no Instituto Superior Técnico, a 13 de outubro de 2023, numa cerimónia que contou com a presença da Sra. Ministra e Dirigentes máximos dos serviços e organismos do MTSSS.

Em junho de 2024, pelo Despacho interno n.º I-SG/DJC/3/2024, o GAP evoluiu para Gabinete de Segurança e saúde no Trabalho e Apoio Psicossocial da Secretaria-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social - CuidarAP, consolidando-se como um serviço mais abrangente, que passou a integrar a promoção da Segurança e saúde no Trabalho (SST), reforçando assim o seu papel na melhoria das condições laborais.

Pelo Despacho n.º 2848/2025, publicado no D.R. n.º 43, 2.ª Série, de 26 de fevereiro, que altera o Despacho 3166/2023, de 9 de março, o Gabinete Cuidar AP vê alterada a sua designação para Núcleo Cuidar AP, estabelecendo no seu ponto 1, alínea d) que ao mesmo “cabe assegurar as competências previstas na alínea b) do artigo 3.º, da Portaria n.º 139/2015, de 20 de maio, reportando diretamente à Direção, e com efeitos a 1 de março de 2025.

Em 2024, no âmbito da sua atividade, a SG prestou serviço a 31 entidades, sendo que ao nível dos serviços partilhados o apoio foi prestado a 15 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.

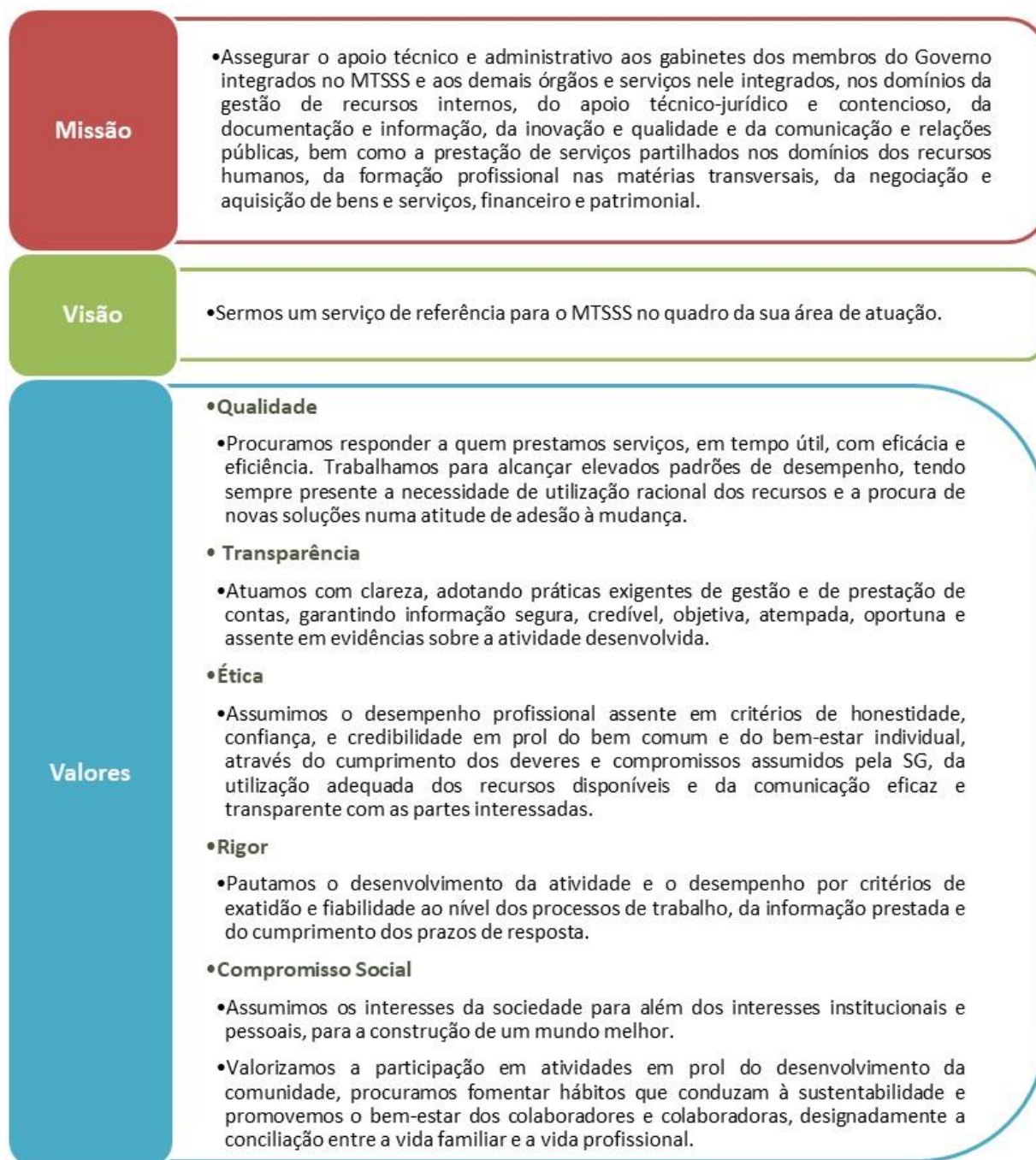
No seguimento da assinatura da Carta de Compromisso com a conciliação, ocorrida a 8 de março de 2023, ao longo de 2024, a SG, em conjunto com os demais 18 serviços e organismos do MTSSS, continuou a desenvolver as ações necessárias à implementação da NP 4552:2022 – Sistema de Gestão da Conciliação entre 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.

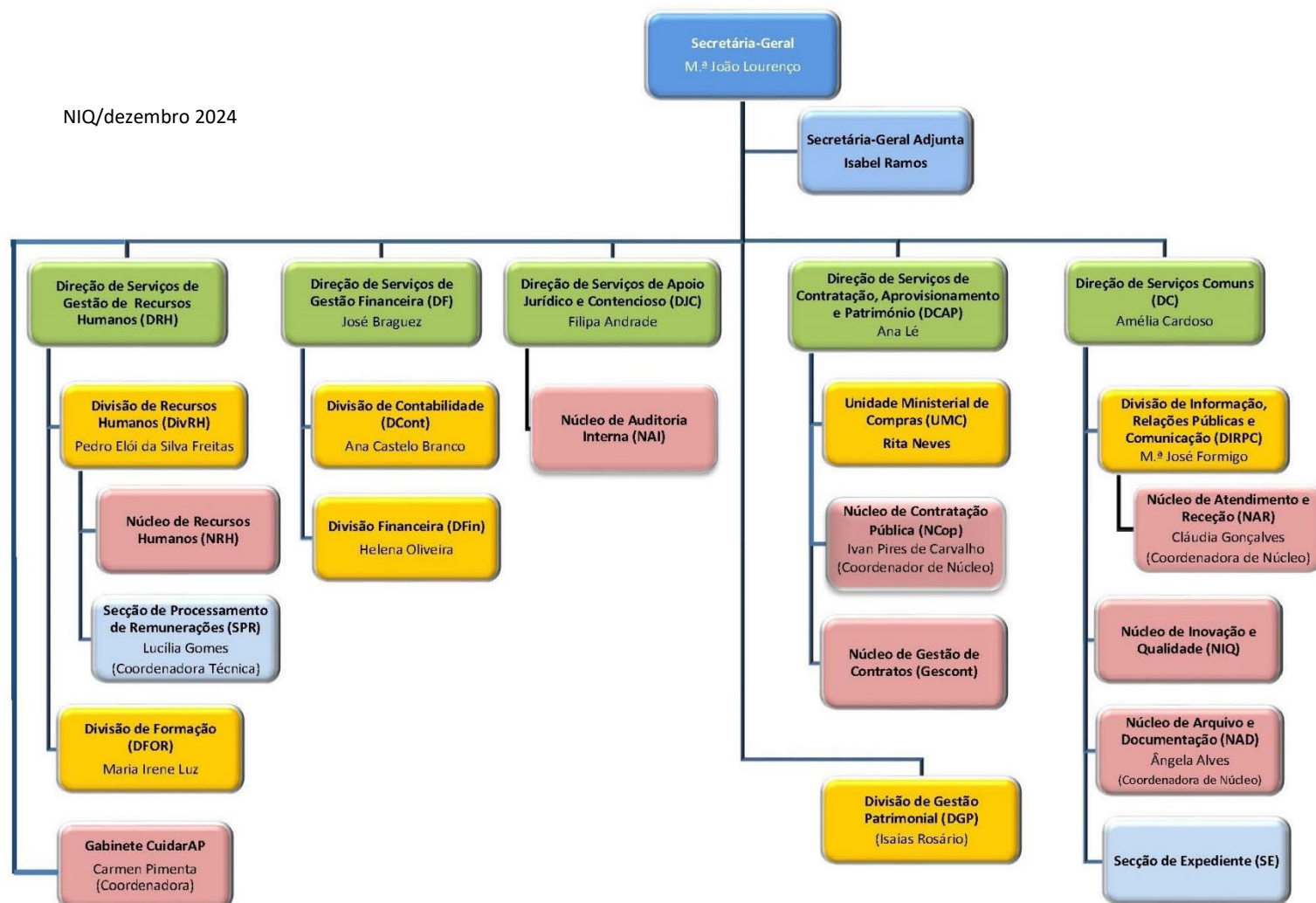
### Atribuições

- 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

NIQ/dezembro 2024





## 2. Síntese da Autoavaliação

---

No que respeita ao ano de 2024, a SG definiu um conjunto de 55 objetivos operacionais, na sua maioria diretamente alinhados com os objetivos estratégicos da SG, dos quais 12 objetivos operacionais constituem o QUAR da SG e os restantes 43 se encontram inscritos no respetivo Plano de Atividades e distribuídos pelas diversas unidades orgânicas que integram a SG.

No decurso de 2024 os 12 objetivos operacionais do QUAR não foram objeto de monitorização por parte do Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP). A situação do QUAR 2024 traduziu-se num resultado final de sete objetivos superados (58,00%) e cinco objetivos atingidos (42,00%).

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 36 foram superados (84%) e sete foram atingidos (16%), o que configura uma melhoria face ao ano transato.

Tal como em anos anteriores, em 2024, 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.

De salientar ainda a atividade desenvolvida pelos grupos de trabalho internos em funcionamento na SG, nomeadamente no âmbito da Sustentabilidade, do SGConcilia e do Gabinete Cuidar AP, cujos membros, na sua maioria, a par das funções desempenhadas nas respetivas unidades orgânicas, dão um contributo importante na implementação e desenvolvimento de projetos específicos nos domínios acima mencionados, dos quais se faz uma breve síntese no capítulo 4.1 do presente documento.

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: 26/08/2024   |        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                     |           | Versão: 1          |        |
| Ciclo de Gestão                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                     |           |                    |        |
| 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                     |           |                    |        |
| Designação do Serviço/Organismo: Secretaria-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                     |           |                    |        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                     |           |                    |        |
| Missão: A SG tem por missão assegurar o apoio técnico e administrativo aos gabinetes dos membros do Governo integrados no MTSSS e aos demais órgãos e serviços nele integrados, nos domínios da gestão dos recursos internos, do apoio técnico-jurídico e contencioso, da documentação e informação, da inovação e qualidade e da comunicação e relações públicas, bem como a prestação de serviços partilhados nos domínios dos recursos humanos, da formação profissional nas matérias transversais, da negociação e aquisição de bens e serviços, financeiro e patrimonial. |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                     |           |                    |        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                     |           |                    |        |
| Objetivos Estratégicos (OE)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                     |           |                    |        |
| OE1:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Assegurar a qualidade dos serviços prestados numa lógica de proximidade e de satisfação das necessidades das entidades do Ministério                                                                                                                                          |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                     |           |                    |        |
| OE2:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Racionalizar a gestão de recursos, garantindo a prestação de serviços partilhados de excelência nas áreas de recursos humanos, financeiros, patrimoniais, bem como das compras centralizadas                                                                                  |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                     |           |                    |        |
| OE3:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Promover a prática da inovação, da modernização/qualidade e da comunicação no Ministério, apostando nos sistemas de comunicação e nas tecnologias de informação, enquanto ferramentas essenciais para uma resposta ágil e garantia de suporte em eventuais situações de risco |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                     |           |                    |        |
| OE4:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Contribuir para o desenvolvimento do potencial humano do Ministério                                                                                                                                                                                                           |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                     |           |                    |        |
| OE5:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Promover a integração da sustentabilidade no sistema de gestão da SG e dos organismos do Ministério, assegurando a participação ativa nas redes e grupos criados para o desenvolvimento de novos modelos de atuação                                                           |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                     |           |                    |        |
| Objetivos Operacionais (OP)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                     |           |                    |        |
| EFICÁCIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                     |           | PESO:              | 28%    |
| OP1:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Garantir a celeridade na resposta aos interessados em processos não contenciosos                                                                                                                                                                                              |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                     |           | Peso:              | 20%    |
| Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                               | Realizado 2021 | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo                                                                                                  | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
| Ind.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | N.º médio de dias despendidos entre a data de receção do pedido do interessado e a data de saída da respetiva resposta                                                                                                                                                        | 9              | 9              | 8              | 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 | 10,51     | 100                | 0%     |
| Taxa de Realização do OP1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                     |           | 100%               |        |
| OP2:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Assegurar a coordenação e aplicação de medidas nos domínios da inovação, modernização e qualidade no Ministério                                                                                                                                                               |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                     |           | Peso:              | 40%    |
| Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                               | Realizado 2021 | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo                                                                                                  | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
| Ind.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | N.º de workshops/conferências temáticas                                                                                                                                                                                                                                       | 7              | 7              | 11             | 5         | 1          | 8             | 100% | Contagem do n.º de workshops e ou conferências temáticas realizadas                                                 | 13        | 167                | 66,60% |
| Taxa de Realização do OP2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                     |           | 168%               |        |

| <b>OP3: Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência</b> |                                                                       |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |           | <b>Peso:</b>       | <b>40%</b>  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|-----------|------------|---------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------|-------------|
| Indicadores                                                                                                                                        |                                                                       | Realizado 2021 | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo                                                                                                                                                                                                                                                                            | Resultado | Taxa de Realização | Desvio      |
| Ind.3                                                                                                                                              | Nº de processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas | 20             | 11             | 32             | 18        | 2          | 24            | 100% | Nº processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas                                                                                                                                                                                                                            | 26        | 133                | 33,33%      |
| <b>Taxa de Realização do OP3</b>                                                                                                                   |                                                                       |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |           |                    | <b>133%</b> |
| <b>EFICIÊNCIA</b>                                                                                                                                  |                                                                       |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |           | <b>PESO:</b>       | <b>20%</b>  |
| <b>OP4: Assegurar a implementação de medidas de eficiência energética no âmbito do ECO.AP no MTSSS</b>                                             |                                                                       |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |           | <b>Peso:</b>       | <b>20%</b>  |
| Indicadores                                                                                                                                        |                                                                       | Realizado 2021 | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo                                                                                                                                                                                                                                                                            | Resultado | Taxa de Realização | Desvio      |
| Ind.4                                                                                                                                              | N.º de ações de sensibilização                                        | n.a.           | n.a.           | 3              | 2         | 1          | 5             | 50%  | Contagem do número de iniciativas                                                                                                                                                                                                                                                             | 2         | 100                | 0,00%       |
| Ind.5                                                                                                                                              | N.º de medidas implementadas no edifício da Praça de Londres          | n.a.           | n.a.           | 3              | 2         | 1          | 5             | 50%  | Contagem do número de imedidas                                                                                                                                                                                                                                                                | 2         | 100                | 0,00%       |
| <b>Taxa de Realização do OP4</b>                                                                                                                   |                                                                       |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |           |                    | <b>100%</b> |
| <b>OP5: Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas no MTSSS</b>                                        |                                                                       |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |           | <b>Peso:</b>       | <b>40%</b>  |
| Indicadores                                                                                                                                        |                                                                       | Realizado 2021 | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo                                                                                                                                                                                                                                                                            | Resultado | Taxa de Realização | Desvio      |
| Ind.6                                                                                                                                              | Taxa de poupança média no processo aquisitivo                         | 12%            | 18%            | 21%            | 14%       | 1%         | 16%           | 100% | $\text{Média} = \frac{\text{Poupança obtida} + \text{Poupança processuais}}{\text{Poupança processuais}} / (\text{Valor Médio Propostas admitidas})$ Poupança obtida acrescida das poupanças processuais = Poupança obtida + (custo processual * (nº Entidades abrangidas - 1 Entidade (SG))) | 15,10%    | 103                | 2,50%       |
| <b>Taxa de Realização do OP5</b>                                                                                                                   |                                                                       |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |           |                    | <b>103%</b> |
| <b>OP6: Assegurar o atempado pagamento aos fornecedores</b>                                                                                        |                                                                       |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |           | <b>Peso:</b>       | <b>40%</b>  |
| Indicadores                                                                                                                                        |                                                                       | Realizado 2021 | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo                                                                                                                                                                                                                                                                            | Resultado | Taxa de Realização | Desvio      |
| Ind.7                                                                                                                                              | Prazo médio de pagamento (n.º de dias)                                | 20             | 19             | 23             | 23        | 3          | 18            | 100% | $PMP = \frac{\sum_{i=1}^n DF_i}{\sum_{i=1}^n A_i} = 365$ DF - Dívida a fornecedores com Aquisição de Bens e Serviços e Aquisição de Bens de Capital, ou seja, os encargos assumidos e não pagos, com análise trimestral.                                                                      | 20,7      | 100                | 0,00%       |
| <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 2021 | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo                                                                              | Resultado | Taxa de Realização | Desvio  |
| Ind.8                                                                                                                                    | Taxa de execução do Plano de Ação da Rede PorTodos                   | 86%            | 88%            | 85%            | 80%       | 5%         | 100%          | 50%  | (n.º de ações planeadas/n.º de ações executadas)*100                                            | 87,50%    | 109                | 9,38%   |
| Ind.9                                                                                                                                    | Grau de implementação do Plano de Sustentabilidade da SG             | 100%           | 83%            | 91%            | 80%       | 5%         | 100%          | 50%  | (n.º de ações planeadas/n.º de ações executadas)*100                                            | 89,47%    | 112                | 11,84%  |
| Taxa de Realização do OP7                                                                                                                |                                                                      |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                 |           | 111%               |         |
| <b>OP8: Garantir a satisfação dos clientes da SG</b>                                                                                     |                                                                      |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                 |           | Peso:              | 50%     |
| Indicadores                                                                                                                              |                                                                      | Realizado 2021 | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | 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              | 4,1            | 4,2       | 0,2        | 5             | 100% | média de todas as respostas obtidas no questionário                                             | 4         | 100                | 0,00%   |
| Taxa de Realização do OP8                                                                                                                |                                                                      |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                 |           | 100%               |         |
| <b>OP9: Garantir a execução do Plano Anual de Formação do Ministério</b>                                                                 |                                                                      |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                 |           | Peso:              | 6%      |
| Indicadores                                                                                                                              |                                                                      | Realizado 2021 | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | 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 | 167%           | 143%           | 98%            | 96%       | 2%         | 100%          | 70%  | n.º de ações de formação executadas/n.º de ações de formação programadas)*100                   | 116,00%   | 225                | 125,00% |
| Ind.12                                                                                                                                   | Taxa participação em ações formação profissional na SG               | n.a.           | n.a.           | 88%            | 55%       | 5          | 100%          | 30%  | (N.º trabalhadores/as que frequentaram ações formação interna e externa / Efetivo médio SG)*100 | 80,00%    | 114                | 13,89%  |
| Taxa de Realização do OP9                                                                                                                |                                                                      |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                 |           | 192%               |         |
| <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 2021 | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo                                                                              | Resultado | Taxa de Realização | Desvio  |
| Ind.13                                                                                                                                   | Nº de metros lineares de documentação avaliada disponibilizada       | 155            | 150            | 126            | 110       | 10         | 150           | 100% | Contagem do n.º de metros lineares                                                              | 115       | 100                | 0,00%   |
| Taxa de Realização do OP10                                                                                                               |                                                                      |                |                |                |           |            |               |      |                                                                                                 |           | 100%               |         |

|                                                                   |                                                                                                                       |                                                                                                                                                   |                |                |           |            |               |      |                                                                       |     |      |           |                    |        |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|-----------|------------|---------------|------|-----------------------------------------------------------------------|-----|------|-----------|--------------------|--------|
| 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 2021                                                                                                                                    | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmulade Cálculo                                                     |     |      | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
| Ind. 14                                                           | Nº de iniciativas de dinamização/formação realizadas no âmbito do MTSSS                                               | n.a.                                                                                                                                              | n.a.           | 7              | 6         | 2          | 10            | 40%  | Contagem do número de iniciativas de dinamização/formação             |     |      | 6         | 100                | 0,00%  |
| Ind.15                                                            | Nº de iniciativas de conciliação desenvolvidas na SG                                                                  | n.a.                                                                                                                                              | n.a.           | 6              | 4         | 2          | 7             | 40%  | Contagem do número de iniciativas                                     |     |      | 7         | 125                | 25,00% |
| 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                | 25,00% |
| Taxa de Realização do OP11                                        |                                                                                                                       |                                                                                                                                                   |                |                |           |            |               |      |                                                                       |     |      |           | 115%               |        |
| 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 2021                                                                                                                                    | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | 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%                                                                                                                                               | 91%            | 78%            | 90%       | 7%         | 100%          | 100% | (Nº de trabalhadores encaminhados/n.º de trabalhadores inscritos)*100 |     |      | 100,00%   | 125                | 25,00% |
| Taxa de Realização do OP13                                        |                                                                                                                       |                                                                                                                                                   |                |                |           |            |               |      |                                                                       |     |      |           | 125%               |        |
| Objectivos Estratégicos vs Operacionais   matriz de enquadramento |                                                                                                                       | OP1                                                                                                                                               | OP2            | OP3            | OP4       | OP5        | OP6           | OP7  | OP8                                                                   | OP9 | OP10 | OP11      | OP 12              |        |
| 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>                                                   |                                                                                                                                        |                                        | <b>100%</b>                                                                                                                                                                                                                                     |                                          |                      |
| 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>                                                 |                                                                                                                                        |                                        | <b>100%</b>                                                                                                                                                                                                                                     |                                          |                      |
| 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>                                                  |                                                                                                                                        |                                        | <b>100%</b>                                                                                                                                                                                                                                     |                                          |                      |
| 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, perfazem uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objectivos. |                                          | <b>82%</b>           |

| RECURSOS HUMANOS                                   |                |                                             |        |                    |                                           |                      |                     | Dias úteis 2024 (só considerados feriados) |  |  |  |                                     |                                          | 231                                  |  |
|----------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------|--------|--------------------|-------------------------------------------|----------------------|---------------------|--------------------------------------------|--|--|--|-------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------|--|
| DESIGNAÇÃO                                         | Pontuação CCAS | Pontuação efetivos planeados 2024           |        |                    | Pontuação efetivos Executados 2024        |                      |                     |                                            |  |  |  | Desvio (em n.º)                     | Pontuação Executada / Pontuação Planeada | UERHE / UERHP                        |  |
|                                                    |                | N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal) | UERHP  | Pontuação Planeada | N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social) | UERHE                | Pontuação Executada |                                            |  |  |  |                                     |                                          |                                      |  |
| Dirigentes - Direção Superior                      | 20             | 2                                           | 462    | 40                 | 2                                         | 462                  | 40                  |                                            |  |  |  | 0                                   | 100,00%                                  | 100,00%                              |  |
| Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa | 16             | 12                                          | 2772   | 192                | 11                                        | 2304                 | 176                 |                                            |  |  |  | -1                                  | 91,67%                                   | 83,12%                               |  |
| Técnico Superior                                   | 12             | 75                                          | 17325  | 900                | 63                                        | 67500                | 756                 |                                            |  |  |  | -12                                 | 84,00%                                   | 389,61%                              |  |
| Coordenador Técnico                                | 9              | 2                                           | 462    | 18                 | 1                                         | 36                   | 9                   |                                            |  |  |  | -1                                  | 50,00%                                   | 7,79%                                |  |
| Assistente Técnico                                 | 8              | 46                                          | 10626  | 368                | 25                                        | 16928                | 200                 |                                            |  |  |  | -21                                 | 54,35%                                   | 159,31%                              |  |
| Assistente Operacional                             | 5              | 8                                           | 1848   | 40                 | 2                                         | 320                  | 10                  |                                            |  |  |  | -6                                  | 25,00%                                   | 17,32%                               |  |
|                                                    |                | 145                                         | 33.495 | 1.558              | 104                                       | 87.550               | 1.191               |                                            |  |  |  | -41                                 | 76,44%                                   | 261,38%                              |  |
| RECURSOS FINANCEIROS                               |                |                                             |        |                    |                                           |                      |                     |                                            |  |  |  |                                     |                                          |                                      |  |
| DESIGNAÇÃO                                         | Planeado       |                                             |        | Corrigido          |                                           | Execução (30.jun.24) |                     |                                            |  |  |  | Taxa de Execução (face ao planeado) |                                          | Taxa de Execução (face ao corrigido) |  |
| Orçamento de Atividades (Funcionamento)            |                |                                             |        |                    |                                           |                      |                     |                                            |  |  |  |                                     |                                          |                                      |  |
| Despesas c/Pessoal                                 | 3.584.914,00   |                                             |        | 3.647.697,00       |                                           | 1.749.195,02         |                     | 3.520.188,69                               |  |  |  | 98%                                 |                                          | 97%                                  |  |
| Aquisições de Bens e Serviços                      | 1.649.767,00   |                                             |        | 2.117.006,00       |                                           | 512.096,75           |                     | 1.635.607,99                               |  |  |  | 99%                                 |                                          | 77%                                  |  |
| Outras despesas correntes                          | 21.000,00      |                                             |        | 21.000,00          |                                           | 4.711,40             |                     | 16.470,37                                  |  |  |  | 78%                                 |                                          | 78%                                  |  |
| Despesas de Capital                                | 626.541,00     |                                             |        | 96.519,00          |                                           | 35.692,13            |                     | 79.010,65                                  |  |  |  | 13%                                 |                                          | 82%                                  |  |
| Orçamento de Projetos (Investimento)               |                |                                             |        |                    |                                           |                      |                     |                                            |  |  |  |                                     |                                          |                                      |  |
| Despesas correntes                                 | 10.580,00      |                                             |        | 18.759,00          |                                           | 303,00               |                     | 7.609,20                                   |  |  |  | 72%                                 |                                          | 41%                                  |  |
| Despesas de capital                                | 2.155.088,00   |                                             |        | 2.146.909,00       |                                           | 0,00                 |                     | 62.418,77                                  |  |  |  | 3%                                  |                                          | 3%                                   |  |
| Outras                                             |                |                                             |        |                    |                                           |                      |                     |                                            |  |  |  |                                     |                                          |                                      |  |
| Total                                              | 8.047.890,00   |                                             |        | 8.047.890,00 €     |                                           | 2.301.998,30 €       |                     | 5.321.305,67 €                             |  |  |  |                                     |                                          |                                      |  |

### 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 2024.

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 implementação de medidas de eficiência energética no âmbito do ECO.AP no MTSSS.
- 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.

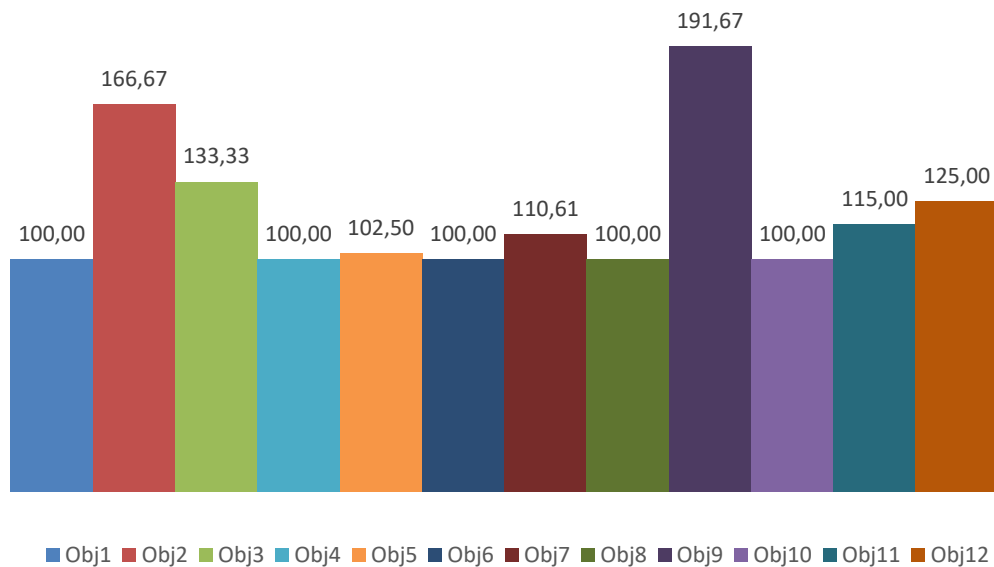
### **3.3. Grau de concretização dos objetivos**

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 2024 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 2024, relativa à execução do 1.º semestre e na sequência da qual viria a ser solicitada a alteração do QUAR 2024, através do ofício S-SG/20160/2024/DC-NIQC, dirigido ao GEP em 26-08-2024. Não tendo obtido resposta a este pedido, a SG assumiu a aprovação tácita do pedido.

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 2024 foram 12, encontram-se descritos na figura seguinte, verificando-se que cinco foram atingidos e sete foram superados.



**Figura 1- Taxa de realização dos objetivos (%)**

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

#### Quadro 2- Objetivo 1

| Garantir a celeridade na resposta aos interessados em processos não contenciosos                                       |      |            |               |              |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------|---------------|--------------|--------------------|
| Indicador 1                                                                                                            | Meta | Tolerância | Valor crítico | Resultado    | Taxa de Realização |
| N.º médio de dias despendidos entre a data de receção do pedido do interessado e a data de saída da respetiva resposta | 10   | 2          | 6             | <b>10,51</b> | <b>100,00%</b>     |

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             | <b>13</b> | <b>166,67%</b>     |

O objetivo 2 foi superado, sendo que o resultado apresentado se deveu à realização de 13 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 |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 02/fev                        | Reconhecimento de Boas Práticas de Sustentabilidade 2023 no MTSSS                                                                                                                      | 49                  |
| 07/fev                        | Conhecer para beneficiar - Cofre Previdência                                                                                                                                           | 171                 |
| 19/fev                        | Comemoração dos 50 anos do 25 de Abril                                                                                                                                                 | 87                  |
| 08/mar                        | Conhecer para beneficiar - Centro de arbitragem ...                                                                                                                                    | 87                  |
| 29/mar                        | À Conversa... com a EPAL - "Valor e Sustentabilidade da Água da Torneira"                                                                                                              | 40                  |
| 25/set                        | Webinar "Sabe qual é a sua pegada de carbono?"                                                                                                                                         | 109                 |
| 01/out                        | À Conversa sobre Envelhecimento Ativo e Saudável ... com Nuno Marques                                                                                                                  | 29                  |
| 04/out                        | À Conversa sobre As Plantas e a nossa Saúde com Miguel Boeiro                                                                                                                          | 22                  |
| 09/out                        | À Conversa sobre Osteopatia ... com Rafaela Romão                                                                                                                                      | 19                  |
| 14/out                        | Webinar "SUSTENTABILIDADE E LITERACIA EM SAÚDE - como a saúde mental, alimentação e atividade física impactam na saúde e bem-estar de todos os trabalhadores"  14 de outubro 2024  11h | 276                 |
| 15/out                        | Circuito da Saúde - Ação de sensibilização sobre bem-estar e saúde mental com rastreio de nutrição                                                                                     | 37                  |
| 25/out                        | CuidarAP - Encontro S.O.S.: Saúde Ocupacional e Segurança                                                                                                                              | 108                 |
| 02/dez                        | Economia Circular                                                                                                                                                                      | 77                  |
| <b>Total de participantes</b> |                                                                                                                                                                                        | <b>1.111</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.

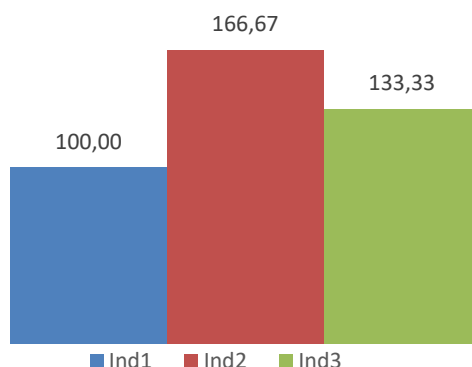
#### Quadro 4 - Objetivo 3

| 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                                                                 | 18   | 2          | 24            | <b>26</b> | <b>133,33</b>      |

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

Trata-se de um objetivo partilhado, tendo concorrido para este resultado a atualização de processos, procedimentos e/ou instruções técnicas de todas as áreas orgânico-funcionais da SG, com especial incidência na Direção de Serviços de Recursos Humanos e na Direção de Serviços de Contratação, Aproveitamento 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             | 2         | 100,00%            |
| Indicador 5                                                                                | Meta | Tolerância | Valor Crítico | Resultado | Taxa de Realização |
| N.º de medidas implementadas no edifício da Praça de Londres                               | 2    | 1          | 5             | 2         | 100,00%            |

O objetivo 4, constituído por dois indicadores de realização, foi atingido, tendo sido asseguradas todas as atividades previstas para a sua cabal execução, entre as quais se salientam a sensibilização aos utentes do edifício para uso estritamente necessário da água, a sensibilização dos vigilantes p/ verificação de eventuais situações de água a correr e de luzes ou outros equipamentos elétricos não desligados e a finalização de instalação do sistema solar térmico para aquecimento de águas.

**Quadro 6 - Objetivo 5**

| Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas no MTSSS |      |            |               |           |                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------|---------------|-----------|--------------------|
| Indicador 6                                                                                     | Meta | Tolerância | Valor Crítico | Resultado | Taxa de Realização |
| Taxa de poupança média no processo aquisitivo                                                   | 14%  | 1%         | 16%           | 15,10%    | 102,50%            |

Para efeitos de análise das poupanças obtidas, apenas 7 categorias foram consideradas viáveis, uma vez que as restantes não puderam ser avaliadas. Tal deveu-se à impossibilidade de apuramento, seja pela inexistência de

Acordo Quadro em vigor, como no caso de Águas, seja pelo facto de os procedimentos serem avaliados por taxas de desconto, como aconteceu com Viagens e Alojamento.

A taxa de poupança obtida foi de 15,10%, o que representa uma diminuição face ao ano anterior, mas ligeiramente acima da meta inicialmente definida.

Esta taxa de poupança, inferior ao valor crítico de 16% estabelecido no QUAR, deve-se essencialmente a duas categorias específicas: serviços de limpeza e serviços de vigilância. Nessas categorias, as poupanças foram significativamente reduzidas, uma vez que os valores contratados estavam muito próximos da média das propostas admitidas. Além disso, no caso dos serviços de vigilância, apenas foi possível calcular a taxa de poupança para três dos cinco lotes, uma vez que dois lotes não puderam ser avaliados devido a existência de ajustes diretos. Estes dois lotes estavam ainda pendentes de decisão sobre o contencioso pré-contratual, cuja resolução apenas ocorreu em novembro de 2024.

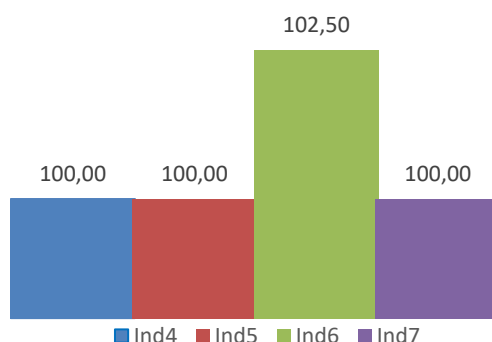
É relevante destacar que apesar das dificuldades e constrangimentos enfrentados em diversos procedimentos de contratação de serviços, foi possível atingir uma taxa de execução de 102,5% e superar o objetivo.

**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>20,7</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 <i>Rede PorTodos</i>                                              | 80%  | 5%         | 100%          | <b>87,50%</b> | <b>109,38%</b>     |
| Indicador 9                                                                                            | Meta | Tolerância | Valor Crítico | Resultado     | Taxa de Realização |
| Grau de implementação do Plano de Sustentabilidade da SG                                               | 80%  | 5%         | 100%          | <b>89,47%</b> | <b>111,84%</b>     |

Este objetivo, concretizado através de dois indicadores, foi superado, tendo-se atingido uma taxa de execução média global de 110,61%.

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>4,3</b> | <b>100,00%</b>     |

O questionário lançado pela Secretaria-Geral, para aferição do índice de satisfação de clientes, registou um resultado de 4,3 (numa escala de 1 a 5), valor que se situa dentro do intervalo de tolerância definido, mas com uma ligeira subida face a 2023 (4,1), 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 | 95%  | 2%         | 100%          | <b>116,00%</b> | <b>225,00%</b>     |
| Indicador 12                                                                                           | Meta | Tolerância | Valor Crítico | Resultado      | Taxa de Realização |
| Taxa de participação em ações de formação profissional na SG                                           | 55%  | 5%         | 100%          | <b>80,00%</b>  | <b>113,89%</b>     |

Este objetivo, constituído por dois indicadores, foi superado, tendo atingido uma taxa média de execução de 191,67%.

Com efeito, e quanto ao indicador 11, no âmbito do programa Formar 2024 foram planeadas 82 ações de formação internas e foram executadas 95 ações, pelo que a taxa de ações executadas e com garantia de financiamento foi de 116%.

Das 95 ações realizadas internamente, 20 enquadram-se na área das ferramentas de gestão e 23 intervenções enquadram-se na área das ferramentas de produtividade, diretamente relacionadas com a capacitação digital, o que representa 38% da formação executada.

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

Relativamente ao indicador 12, verifica-se que as participações em formação das diferentes unidades orgânicas da SG abrangeram 83 trabalhadores/as do total de 104 efetivos em 31.12.2024, o que resulta numa taxa de participação de 80%.

#### 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>115ml</b> | <b>100,00%</b>     |

Relativamente ao objetivo supra, verifica-se que o mesmo foi atingido, tendo sido avaliados cerca de 115 metros lineares (ml) de documentação, obtendo-se uma taxa de execução de 100%.

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                                                                           | 6    | 2          | 10            | 6         | 100,00%            |
| Indicador 15                                                                                                                                      | Meta | Tolerância | Valor Crítico | Resultado | Taxa de Realização |
| Nº de iniciativas de conciliação desenvolvidas na SG                                                                                              | 4    | 2          | 7             | 7         | 125,00%            |
| 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%          | 100,00%   | 125,00%            |

Quanto ao objetivo 11, constituído por 3 indicadores, importa referir que se 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, em 2024 investiu-se na formação das equipas do MTSSS envolvidas no projeto. Neste âmbito é de realçar a formação em Auditoria à Norma NP 4552:2022 (Sistema de Gestão da Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal) e na área da Comunicação, por forma a dotar os organismos com as condições e os conhecimentos necessários para a implementação da referida norma.



Do conjunto dos organismos do MTSSS envolvidos no projeto, verifica-se que mais um organismo obteve a certificação e dois obtiveram a respetiva renovação. Todos os organismos detêm medidas de conciliação implementadas, sendo que apenas três não reuniram as condições para a implementação.

No âmbito da SG, em 2024 deu-se continuidade ao programa “Conhecer para Beneficiar”, tendo-se realizado uma sessão de divulgação com Cofre Previdência e outra com o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL), ações que foram também alargadas a todo o Ministério.

A equipa de trabalho da SG, constituída no ano anterior, continuou a desenvolver o projeto SG Concilia, no sentido da implementação da Norma, tendo-se conseguido efetuar a caracterização do contexto da organização, a comunicação do projeto à SG, a elaboração da política de conciliação, a identificação e a concretização de medidas de conciliação.

Quantas às medidas de conciliação implementadas, para além das consultas de psicologia, passaram a efetuar-se consultas de osteopatia, fizeram-se rastreios de saúde, distribuíram-se por todos os postos de trabalho tapetes, teclados e ratos ergonómicos, também para apoio ao teletrabalho.

Contudo, o contexto da fusão das Secretarias-Gerais, levou a que se optasse por não avançar com a implementação da Norma, que estava inicialmente prevista.

É de realçar a consolidação do GAP, que alargou a sua área de atuação aos serviços de segurança e saúde no trabalho (SST), para a SG e para alguns dos serviços do MTSSS, continuando a prestar aos trabalhadores pertencentes a serviços ou organismos dependentes do MTSSS e colaboradores, apoio nas áreas social, da psicologia e da saúde.

Mais uma vez a SG continuou a ter uma taxa de 100% na resposta aos pedidos de jornada contínua e de teletrabalho.

Face ao exposto, o objetivo foi superado, tendo obtido uma taxa de execução média de 115,00%.

#### 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>100,00%</b> | <b>125,00%</b>     |

Na sua definição inicial, este objetivo era constituído por dois indicadores (Indicador 17 e Indicador18). Na sequência de um pedido formal de reformulação do QUAR 2024, dirigido ao GEP em agosto de 2024, foi pedida a anulação do indicador 18, pelo que este objetivo passou a manter apenas o indicador 17.

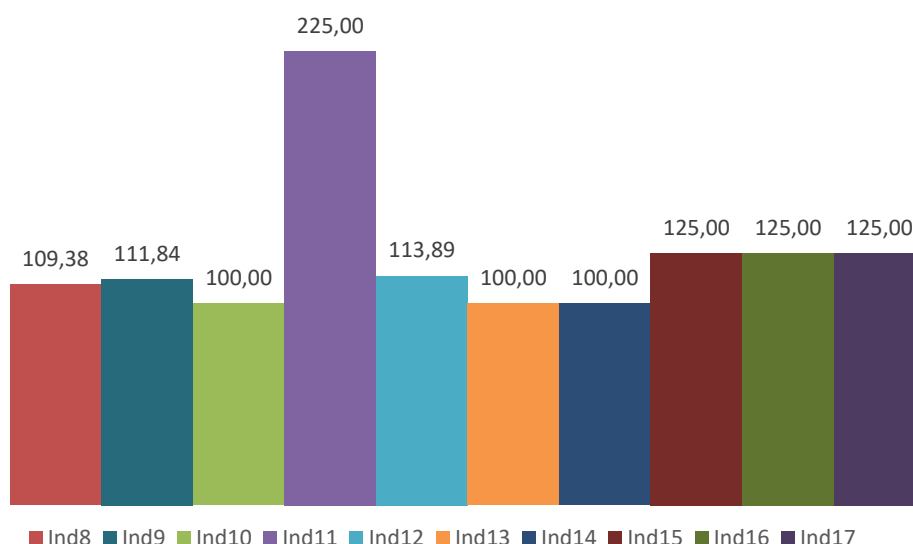
Face ao resultado apresentado, verifica-se que o objetivo 12 foi superado, com uma taxa de execução de 125%.

Com efeito, no âmbito da atividade do Centro Qualifica AP, durante o ano de 2024, foram registadas 286 inscrições, tendo sido possível realizar 226 encaminhamentos com respostas de educação e formação diversas e adequadas.

Do universo de 286 entrevistas de diagnóstico, 170 pessoas foram encaminhadas para percursos de RVCC Profissional, isto é, foram transferidas para outro Centro Qualifica da rede nacional com capacidade para desenvolver este tipo de resposta e 56 foram encaminhados para Formação Modular.

De referir que 60 pessoas ficaram com o processo suspenso por demonstrarem indisponibilidade, por motivos pessoais e/ou profissionais, para dar sequência ao processo.

Assim, no parâmetro Qualidade, constituído por 10 indicadores, dos quais sete foram superados e três 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 115,74%, conforme quadro infra.

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

| Eficácia                     | Eficiência          | Qualidade           |
|------------------------------|---------------------|---------------------|
| Ponderação 30%               | Ponderação 18%      | Ponderação 52%      |
| <b>39,20%</b>                | <b>21,53%</b>       | <b>55,02%</b>       |
| <b>Resultado final da SG</b> |                     |                     |
| <b>Bom</b>                   | <b>Satisfatório</b> | <b>Insuficiente</b> |
| <b>115,74%</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, o SGConcilia 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 do NIQ.

Ainda neste domínio, e na sequência da iniciativa anual de Reconhecimento de Boas Práticas e Ideias Inovadoras, promovida pela Rede PorTodos – Rede do MTSSS para a Sustentabilidade, 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.

Tendo iniciado a sua atividade em novembro de 2023, em junho de 2024, pelo despacho interno n.º I-SG/DJC/3/2024, o GAP evoluiu para o Gabinete de Saúde e Segurança no Trabalho e Apoio Psicossocial da Secretaria- Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social - CuidarAP, consolidando-se como um serviço mais abrangente, que passou a integrar a promoção da Segurança e saúde no Trabalho (SST),

reforçando assim o seu papel na melhoria das condições laborais e, por conseguinte, no apoio ao equilíbrio entre a vida profissional e pessoal. Esta evolução permitiu alargar as iniciativas implementadas, procurando promover uma cultura organizacional mais saudável e sustentável.

A atividade desenvolvida pelo Cuidar AP, no decurso de 2024, encontra-se relatada em documento próprio e que constitui o Anexo 4 deste Relatório de Atividades.

Desde 2023, encontra-se em desenvolvimento o Projeto Conciliar+ no MTSSS, promovido pela Rede PorTodos, sob coordenação da Secretaria-Geral, com o objetivo de promover a implementação e certificação de Sistemas de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal nos organismos do MTSSS de acordo com a NP4552:2022.

Assim, e considerando o Compromisso para a Conciliação, assinado no dia 8 de março de 2023, a Secretaria-Geral pretendia desenvolver as ações necessárias à implementação do Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal, com os seguintes objetivos:

- Conceber, desenvolver e implementar medidas de Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal na SGMTSSS.
- Implementar o procedimento do Sistema de Gestão da Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal e ser certificada pela NP:4552:2022.

No cumprimento destes objetivos, em 2023, a Secretaria-Geral iniciou o processo, com a criação de um grupo de trabalho, constituído por elementos da Direção de Serviços Comuns e da Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos. No desenvolvimento da sua atividade o GT começou por conceber o projeto SGConcilia, bem como o respetivo logótipo.

Na sequência do desenvolvimento do SGConcilia, em 2024 deu-se continuidade ao programa de sessões “Conhecer para Beneficiar”, tendo-se realizado uma sessão com o Cofre Previdência e outra com o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL), ações que foram alargadas a todo o Ministério.

A equipa de trabalho continuou a desenvolver o projeto, no sentido da implementação da Norma, tendo-se conseguido efetuar a caracterização do contexto da organização, a comunicação do projeto à SG, a elaboração da política de conciliação, a identificação e a concretização de medidas de conciliação.

De referir que devido à reforma da Administração Pública em curso, designadamente o contexto da fusão das Secretarias-Gerais, levou a que a SG optasse por não avançar com a implementação da Norma, como estava inicialmente previsto.

A atividade desenvolvida pelo GT SGConcilia, no decurso de 2024, encontra-se relatada em documento próprio e que constitui o Anexo 5 deste Relatório de Atividades.

## 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                        | 0              | n.a.               |
| OO2 - Garantir a correção dos descontos obrigatórios e a sua tramitação / reporte atempado                          | Descontos incorretos                               | 1                                        | 0                          | 0              | n.a.               |
|                                                                                                                     | Reportes com atrasos                               | 2                                        | 0                          | 0              | n.a.               |
| OO3 - Inscrever novos trabalhadores/as da SG e serviços apoiados na CGA ou SS sem atrasos nem lapsos.               | Inscrições com atrasos imputáveis à SPR            | =<2                                      | 0                          | 0              | n.a.               |
|                                                                                                                     | Inscrições com lapsos imputáveis à SPR             | =<3                                      | =<1                        | 1              | 300,00             |
|                                                                                                                     | 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 à SPR                             | =<3                                      | =<1                        | 0              | n.a.               |
|                                                                                                                     | Atrasos imputáveis à SPR                           | =<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                        | 3,49           | 171,92             |
|                                                                                                                     | Prazo médio de resposta a recursos                 | 15                                       | =<12                       | -              | Anulado            |
|                                                                                                                     | N.º de erros detetados nas respostas               | 3                                        | =<2                        | 2              | 150,00             |

| Objetivos Operacionais                                                                                                                        | Indicador                                                                                                                                                                | Meta                                          | Superação                                     | Resultados     |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------|--------------------|
|                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                          |                                               |                                               | Valor atingido | Taxa de execução % |
| OO7 - Elaborar os Balanços Sociais (SG, serviços apoiados e consolidado) em tempo e sem lapsos                                                | Balanços Sociais em tempo                                                                                                                                                | 5                                             | 6                                             | 6              | 120                |
|                                                                                                                                               | 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%                                           | 116%           | 120,83             |
|                                                                                                                                               | 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%)) | 55%                                           | >60%                                          | 80%            | 145,45             |
| OO10 - Contribuir para o aumento das qualificações escolares e / ou profissionais de trabalhadores/as inscritos/as no CQ, AP do MTSSS         | Taxa de respostas de educação e formação adequadas a cada percurso e de acordo com o orçamento                                                                           | 83%-97%                                       | 98%                                           | 100%           | 120,48             |
|                                                                                                                                               | 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%                                           | -              | Anulado*           |
|                                                                                                                                               | Cumprimento do prazo de submissão dos processos individuais para o Apoio Acelerador Qualifica                                                                            | Até 15 dias úteis após a data da certificação | Até 10 dias úteis após a data da certificação | 6 dias úteis   | 140,00             |
| OO11 - Assegurar/Sistematizar o Sistema de Controlo Interno, a monitorização e avaliação                                                      | Percentagem de medidas do Plano de Riscos implementadas e reportadas                                                                                                     | 89%                                           | 100%                                          | 93%            | 104,49             |
|                                                                                                                                               | Grau de cumprimento dos prazos definidos para entrega da monitorização do QUAR e SIADAP1                                                                                 | Prazo                                         | 2 dias antes do prazo                         | Prazo          | 100,00             |
| 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                                             | 6              | 120,00             |

\*Dado tratar-se de um Indicador do QUAR, foi pedida ao GEP a anulação formal deste indicador, pelo ofício S-SG/20160/2024/DC-NIQC de 26 de agosto de 2024.

#### 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 e disponibilizados 6 flyers sobre aspetos práticos relativos a recursos humanos.

O *objetivo 6*, constituído por 2 indicadores centrados no prazo médio de resposta e no n.º de erros detetado foi superado, uma vez que o prazo médio de resposta se situou em 3,49 dias.

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 e/ou renovação de trabalho em regime de teletrabalho e em regime de jornada contínua foram autorizados, num total de 39.

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

No Form@r 2024 foram planeadas 82 ações de formação internas e foram realizadas 95 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 116%.

Das 95 ações realizadas internamente, 20 enquadram-se na área das ferramentas de gestão e 24 intervenções enquadram-se na área das ferramentas de produtividade, diretamente relacionadas com a capacitação digital, o que representa 46% 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 10 ações de formação extraplano, nomeadamente sobre as temáticas da Prestação de Contas, em particular sobre o Sistema

de Normalização Contabilística para Administrações Públicas, sobre Auditorias Internas, Marketing Interno, Liderança com Programação Neurolinguística e SharePoint.

Foram ainda proporcionadas a participação de trabalhadores e trabalhadoras da Secretaria-Geral em 15 ações de formação no exterior.

O *objetivo 10*, relacionado com o resultado das intervenções técnicas no âmbito do Programa Qualifica, designadamente sobre as possíveis respostas de qualificação, foi superado, uma vez que a taxa de respostas de educação e formação adequadas a cada percurso e de acordo com o orçamento foi de 100% face a metas definidas de 90% para atingir e 97% para superar.

No âmbito da atividade do Centro Qualifica AP, durante o ano de 2024, foram registadas 286 inscrições e realizados 226 encaminhamentos para as seguintes respostas de educação e formação:

| Ofertas de Qualificação | RVCC PRO<br>(transferidos INA) | OUTROS<br>(Formação Modular) | Suspensos |
|-------------------------|--------------------------------|------------------------------|-----------|
| Nº de Candidatos/as     | 170                            | 56                           | 60        |

Do universo de 286 entrevistas de diagnóstico, 170 pessoas foram encaminhadas para percursos de RVCC Profissional, isto é, foram transferidas para outro Centro Qualifica da rede nacional com capacidade para desenvolver este tipo de resposta e 56 foram encaminhados para Formação Modular.

De referir que 60 pessoas ficaram com o processo suspenso por demonstrarem indisponibilidade, por motivos pessoais e/ou profissionais, para dar sequência ao processo.

Relativamente ao *objetivo 11*, e em concreto no que respeita ao indicador 1, na DRH estão implementadas 28 das 30 medidas definidas no plano de Riscos.

O *objetivo 12*, relativo à atualização dos manuais de procedimentos, criação/atualização de procedimentos e instruções técnicas, foram criadas 6 medidas de agilização e simplificação dos processos de trabalho.

#### 4.2.4 – Indicadores de atividade

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

| Produtos/Serviços                                           | N.º Ocorrências 2023 | N.º Ocorrências 2024 |
|-------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Balanço social consolidado                                  | 1                    | 1                    |
| Balanço social da SG, DGERT, GEP, IGMTSSS, INR              | 5                    | 5                    |
| Cartões de identificação / livre trânsito                   | 15                   | 40                   |
| Pedidos de pareceres à DGAEP via RITC                       | 20                   | 25                   |
| Respostas a consultas de Organismos do MTSSS                | 28                   | 28                   |
| Controlo e gestão de Interponto                             | Diário               | Diário               |
| Declaração de contagem de tempo p/ concursos                | 23                   | 2                    |
| Declaração de natureza diversa                              | 10                   | 30                   |
| Informações / Pareceres                                     | 416                  | 333                  |
| Ofícios                                                     | 977                  | 695                  |
| Participação e apoio aos júris dos procedimentos concursais | 8                    | 13                   |
| Procedimentos concursais                                    | 7                    | 13                   |
| Processos de aposentação organizados (para envio à CGA)     | 6                    | 6                    |
| Relatório de execução SIADAP do MTSSS (para a DGAEP)        | 1                    | 0                    |
| Vencimentos e outros abonos processados                     | 7561                 | 7759                 |
| SIOE                                                        | 50                   | 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                            | 54.363,00 €                 | 5             | 100%       | Concluído   |
| P2 - Manual de procedimentos DRH | Elaborar manual de procedimentos da SPR                                                                    | 0                           | 8             | 30%*       | Em execução |
| P3 - Conteúdos DRH               | Reestruturar a informação relativa às áreas funcionais da DRH a disponibilizar nas intranets da SG e MTSSS | 0                           | 2             | 70% **     | Em execução |

\* Taxa de execução meramente indicativa, uma vez que não é possível contabilizar de forma percentual a execução das tarefas. Descritivamente, foram realizados conteúdos relativos a ajudas de custo e acidentes em serviço.

\*\* Taxa de execução meramente indicativa, uma vez que não é possível contabilizar de forma percentual a execução das tarefas. Descritivamente, foi reestruturada e atualizada a informação referente aos procedimentos concursais, folhetos informativos, faltando a matéria referente ao SIADAP.

### 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%                   | 100%           | 105,26             |
| OO2 - Garantir a prestação de contas dos diversos serviços e efetuar os diversos reportes periódicos, no âmbito dos serviços partilhados do MTSSS | Cumprimento do Prazo 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                    | 20,7           | 100,00             |
|                                                                                                                                                   | Cumprimento do Prazo                                                                     | 95%        | 98%                   | 100%           | 105,26             |
| OO4 - Garantir a tramitação contabilística da receita e da despesa, no âmbito dos serviços partilhados do MTSSS                                   | Processos desconformes                                                                   | 5%         | 3%                    | 1%             | 500,00             |
| OO5 - Garantir a tramitação dos fundos de maneo, no âmbito dos serviços partilhados do MTSSS                                                      | Cumprimento do Prazo                                                                     | 95%        | 98%                   | 100%           | 105,26             |
| OO6 - Assegurar/Sistematizar o Sistema de Controlo Interno, a monitorização e avaliação                                                           | Percentagem de medidas do Plano de Riscos implementadas e reportadas                     | 90%        | 100%                  | 100%           | 111,11             |
|                                                                                                                                                   | Grau de cumprimento dos prazos definidos para entrega da monitorização do QUAR e SIADAP1 | Prazo      | 2 dias antes do prazo | Prazo          | 100,00             |
| OO7 - Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência      | 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 2024, foram definidos sete objetivos.

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

O *objetivo 1* respeitante à disponibilização de informação atualizada a todos os serviços, para apoio à gestão, visando o acompanhamento da execução orçamental, foi superado. No ano de 2024 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 2024 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, simplificar e melhorar os circuitos de trabalho na SG, nomeadamente na circulação da faturação, registo de cabimentos e controlo do artigo 42.º da Lei n.º 82/2023, de 29 de dezembro.

#### 4.3.4. Indicadores de Atividade

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

| Produtos/Serviços                             | N.º<br>Ocorrências<br>2023 | N.º<br>Ocorrências<br>2024 |
|-----------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Alterações orçamentais                        | 517                        | 456                        |
| Balancetes mensais de execução orçamental     | 980                        | 750                        |
| Cabimentos                                    | 1360                       | 1787                       |
| Compromissos                                  | 4110                       | 4431                       |
| Informações/pareceres                         | 50                         | 35                         |
| Notificação de pagamento aos fornecedores     | 4044                       | 4325                       |
| Ofícios                                       | 30                         | 34                         |
| Pagamentos                                    | 8217                       | 9120                       |
| Pedidos de autorização de pagamento (PAP)     | 1840                       | 2068                       |
| Pedidos de libertação de créditos (PLC)       | 188                        | 176                        |
| Prestação de contas                           | 15                         | 15                         |
| Previsões orçamentais                         | 140                        | 240                        |
| Propostas de autorização de despesa (NPD)     | 100                        | 99                         |
| Propostas de orçamento                        | 16                         | 16                         |
| Relatórios trimestrais de execução orçamental | 60                         | 60                         |

Em 2024 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                                                         | 5,5            | 163,64             |
| OO2 - Garantir a tramitação do 90% dos processos judiciais em SITAF, considerando-se cumprido o objetivo sempre que num processo exista, pelo menos, uma peça enviada por essa via                                                                                                                                                                | Percentagem de processos judiciais com peças enviadas pelo SITAF                          | 90%                       | 98% de processos judiciais com peças remetidas pelo SITAF | 98%            | 108,89             |
| OO3 - Garantir que 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%                       | 98% de não devoluções                                     | 98%            | 101,03             |
| OO4 - Assegurar/Sistematizar o Sistema de Controlo Interno, a monitorização e avaliação                                                                                                                                                                                                                                                           | Percentagem de medidas do PPRGCIC implementadas e reportadas                              | 30%                       | 60%                                                       | 80%            | 133,33             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Grau de cumprimento dos prazos definidos para entrega da monitorização do QUAR e SIADAP 1 | Entrega no prazo definido | 1 dia antes do prazo definido                             | prazo          | 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                     | 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 cinco dias e meio 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, nomeadamente, criado na Direção de Serviços de Apoio Jurídico e Contencioso, e com vista a otimizar os recursos existentes, o Núcleo de Apoio Jurídico e o Núcleo de Contencioso.

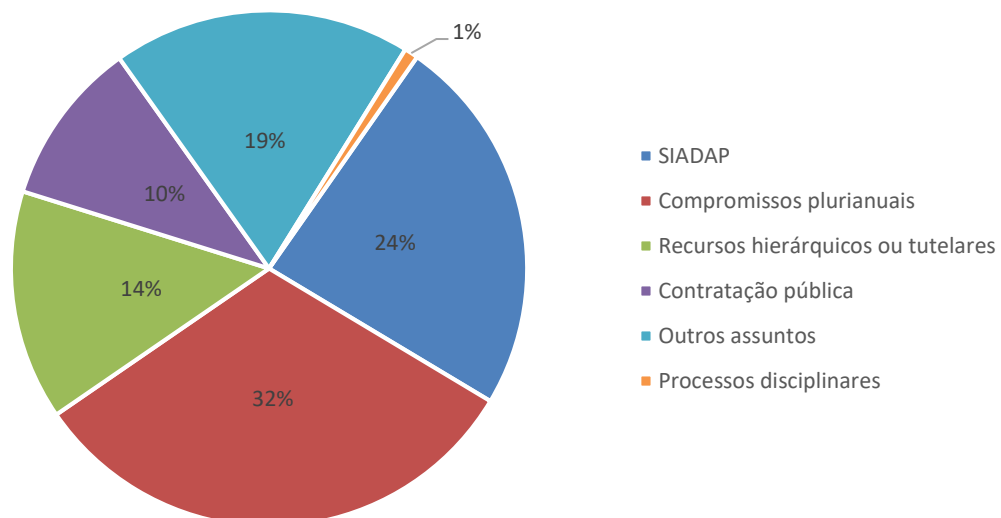
Em suma, poder-se-á afirmar que esta DJC tem vindo a melhorar o grau de concretização dos seus objetivos, sempre com a intenção de garantir uma resposta, célere e devidamente fundamentada, aos Gabinetes dos membros do Governo e a todos os serviços do MTSSS que a solicitam.

#### 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 – 111
- Análise da assunção de compromissos plurianuais – 148
- Recursos hierárquicos ou tutelares, excluindo SIADAP – 67
- Contratação pública – 48
- Pareceres e informações que habilitam os membros do Governo a proferir decisão em processos disciplinares - 4
- Outros assuntos - 87

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



**Figura 5 - Processos não contenciosos apreciados em 2024**

Da análise do quadro supra sobressai o elevado número de informações cujo objeto incide, por um lado, na apreciação dos pedidos de assunção de compromissos plurianuais e de contratação pública (42%) e, por outro, nos pareceres sobre os recursos relativos às avaliações do desempenho (24%) representado, o conjunto destes processos, no ano de 2024, uma parte substancial do trabalho desenvolvido na DJC.

Fazendo uma pequena comparação com o ano de 2023, verifica-se uma diminuição dos processos SIADAP (de 50% em 2023, para 24% em 2024), o que é natural, uma vez que não é um ano de avaliação, mas, em contrapartida, constata-se uma grande subida dos processos relativos aos compromissos plurianuais e à

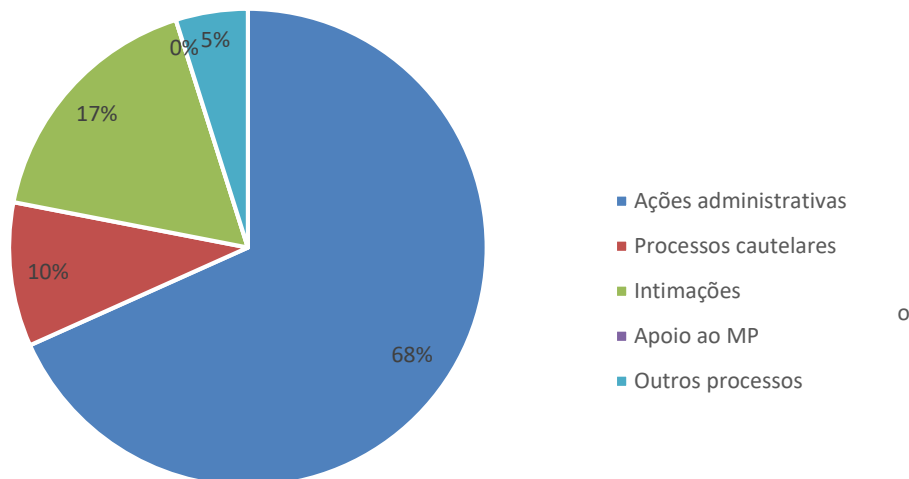
contratação pública (de 25% em 2023, para 32% em 2024). Nas restantes áreas registaram-se pequenas oscilações.

#### 4.4.5. Dos processos contenciosos

No âmbito da representação do MTSSS junto dos tribunais administrativos, foram abertos, no ano de 2024, 41 processos contenciosos, que se podem dividir nas seguintes tipologias principais:

- Ações administrativas, sobre as mais variadas temáticas – 28
- Processos cautelares – 4
- Intimações – 7
- Processos de apoio ao Ministério Público - 0
- Outros processos - 2

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 (68%), iniciadas no ano de 2024, a par dos processos cautelares e das intimações judiciais. Neste âmbito, e em relação a 2023, não existem alterações de relevo

#### 4.4.6. Indicadores de atividade

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

| Produtos/Serviços                                                                                                   | N.º Ocorrências 2023 | N.º Ocorrências 2024 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Pareceres e informações de natureza jurídica, recursos hierárquicos e tutelares, suscitados no âmbito do Ministério | 490                  | 465                  |
| Ofícios, faxes, notas de comunicação interna e e-mails                                                              | 936                  | 420                  |

## 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                                                                                                           | 13%-15%                          | >15%                                  | 15,10%         | 100,67             |
| 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<br>(entrega no prazo definido) | =>2<br>(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                                                                                   | 8                                | >8                                    | 10             | 125,00             |

#### 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.

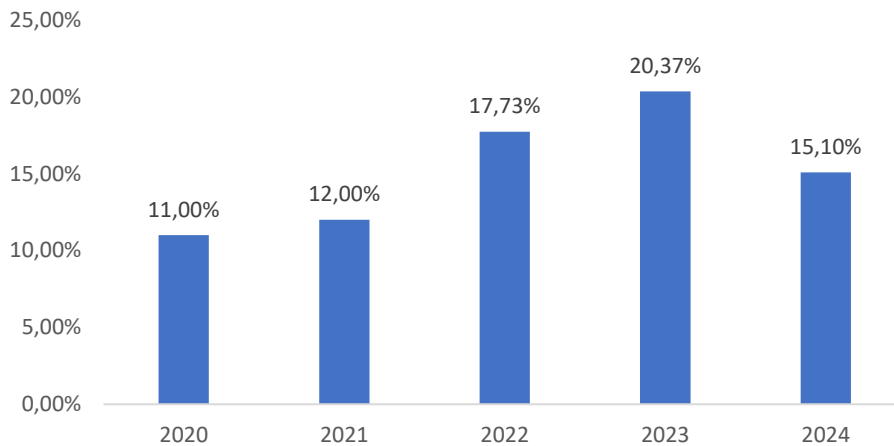
Em traços genéricos e transversalmente à atividade da DCAP realça-se a promoção da centralização ao nível ministerial da negociação e celebração de acordos quadro ou outros contratos públicos em matérias não centralizadas na entidade gestora do Sistema Nacional de Compras Públicas (SNCP); garantir a 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.

Relativamente ao *objetivo 1*, a Unidade Ministerial de Compras (UMC) executou todas as ações necessárias para garantir a continuidade do fornecimento e da prestação de serviços definidos no Despacho Conjunto n.º 15547/2012, de 6 de dezembro, bem como das tipologias de serviços que, embora não contempladas neste despacho, têm vindo a ser centralizadas com adesão facultativa dos organismos.

No decorrer de 2024, as contratações em vigor abrangeram um total de 11 categorias. Contudo, para efeitos de análise das poupanças obtidas, apenas 7 categorias foram consideradas viáveis, uma vez que as restantes não puderam ser avaliadas. Tal deveu-se à impossibilidade de apuramento, seja pela inexistência de Acordo Quadro em vigor, como no caso de Águas, seja pelo facto de os procedimentos serem avaliados por taxas de desconto, como aconteceu com Viagens e Alojamento.

A taxa de poupança atingida foi de 15,10%, o que representa uma diminuição face ao ano anterior, conforme ilustrado no gráfico seguinte:



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

Esta taxa de poupança, inferior ao valor crítico de 16% estabelecido no QUAR, deve-se essencialmente a duas categorias específicas: serviços de limpeza e serviços de vigilância. Nessas categorias, as poupanças foram significativamente reduzidas, uma vez que os valores contratados estavam muito próximos da média das propostas admitidas. Além disso, no caso dos serviços de vigilância, apenas foi possível calcular a taxa de poupança para três dos cinco lotes, uma vez que dois lotes não puderam ser avaliados devido a existência de ajustes diretos. Estes dois lotes estavam ainda pendentes de decisão sobre o contencioso pré-contratual, cuja resolução apenas ocorreu em novembro de 2024, conforme se explicará mais adiante.

Importa sublinhar que muitas das contratações foram realizadas através de concursos públicos, com publicação no Jornal Oficial da União Europeia (JOUE), cujos procedimentos são mais complexos e demorados, em virtude da inexistência de acordos quadro da eSPap para várias categorias. A única contratação que decorreu ao abrigo de acordo quadro em vigor, foi a aquisição de Papel.

Devido à ocorrência de litígios pré-contratuais e ao atraso na obtenção de autorizações para encargos plurianuais, foi necessário adotar medidas que garantissem a continuidade da prestação de serviços essenciais para o funcionamento regular dos organismos. Nesse sentido, foram desenvolvidos ajustes diretos, no caso do concurso para os serviços de vigilância e segurança, suspenso devido ao contencioso pré-contratual, e no que respeita aos serviços de limpeza, devido à falta de autorizações para encargos plurianuais, atrasando o desenvolvimento do procedimento.

É relevante destacar as dificuldades e constrangimentos enfrentados nos seguintes procedimentos de contratação de serviços:

- a) Limpeza – A UMC iniciou o procedimento de aquisição de serviços de limpeza para os organismos do MTSSS, o Concurso Público CP/01/2024/UMCMTSSS, tendo superado desafios significativos, nomeadamente devido a atrasos na obtenção de autorizações e a um prazo reduzido para a conclusão do processo. Para evitar a interrupção desses serviços essenciais, foram realizados ajustes diretos até à adjudicação do concurso público, que envolveu a análise de 19 propostas, a resposta a pedidos de

esclarecimento e a pronúncia na fase de audiência previa. Após a adjudicação, uma ação de contencioso pré-contratual suspendeu temporariamente o processo, obrigando à submissão de incidente de levantamento do efeito suspensivo automático, para assegurar a sua retoma. A decisão favorável do tribunal possibilitou o arranque dos serviços a 1 de novembro, garantindo a execução a partir dessa data, apesar de todos os constrangimentos.

- b) Vigilância – O Concurso Público CP/06/2021/UMCMTSSS, destinado à prestação de serviços de vigilância e segurança aos organismos do MTSSS, enfrentou três acontecimentos determinantes que afetaram a sua execução:
- I. As ações de contencioso pré-contratual com produção de efeito suspensivo para todos os lotes, logo após a adjudicação;
  - II. A decisão judicial desfavorável à SGMTSSS, que anulou a adjudicação dos lotes 1 (Norte) e 3 (LVT) à Powershield, determinando a adjudicação destes lotes à PSG, em conformidade com o limite de dois lotes por concorrente estipulado no Programa de Concurso. Este reajuste obrigou à reformulação da adjudicação e à atualização dos contratos, com início da prestação de serviços a 1 de dezembro de 2024 e término previsto para 31 de março de 2027.
  - III. A cessão da posição contratual da PSG à Powershield, devido a uma investigação judicial em curso que comprometia a continuidade da prestação de serviços. Que após análise e concordância de todos os Organismos integrantes deste procedimento, foi autorizada a cessão, garantindo a continuidade da execução dos serviços de vigilância e segurança. Esta decisão exigiu um esforço considerável de ajustamento e coordenação, respeitando as obrigações legais e contratuais.
- c) Comunicações Móveis Terrestres – A UMC preparou um procedimento para a aquisição de serviços de comunicações móveis, o Concurso Público CP/01/2025/UMCMTSSS, para assegurar a continuidade dos contratos que terminavam a 31 de dezembro de 2024. Foram obtidas todas as autorizações necessárias e preparadas as peças concursais para o lançamento desse concurso público, dado que, à data, não existia um Acordo Quadro aplicável. Contudo, com a entrada em vigor do Acordo Quadro de Serviços de Comunicações Unificadas (AQ-SCU-2024), de utilização obrigatória, tornou-se inviável prosseguir com o procedimento. A ausência de um período transitório impossibilitou a adaptação das entidades, resultando no desperdício do trabalho realizado e na necessidade de reformulação integral do procedimento.

Os procedimentos conduzidos pela UMC envolvem valores elevados, especialmente no que diz respeito à prestação de serviços, mas também na aquisição de bens, conforme os valores seguintes:

|                                                 | Serviços               |                        |                       |                     |
|-------------------------------------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|
|                                                 | Limpezas               | Vigilâncias            | Comunicações          | Viagens             |
| <b>Valor Adjudicação<br/>(sem IVA)<br/>2024</b> | <b>43.911.575,19 €</b> | <b>28.054.665,55 €</b> | <b>1.538.540,12 €</b> | <b>791.236,66 €</b> |

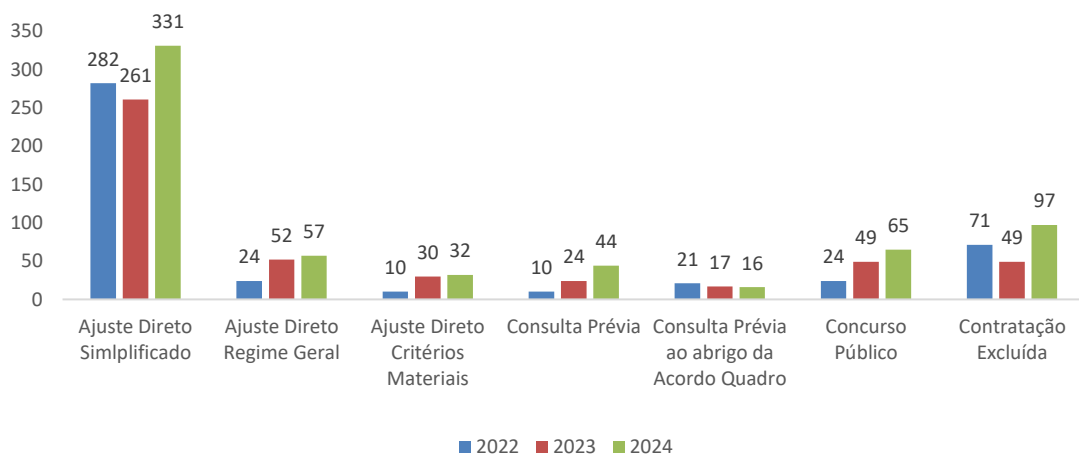
  

|                                                 | Bens                     |                     |                     |                     |                    |
|-------------------------------------------------|--------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
|                                                 | Consumíveis de Impressão | Papel               | Economato           | Produtos de Higiene | Águas              |
| <b>Valor Adjudicação<br/>(sem IVA)<br/>2024</b> | <b>201.434,15 €</b>      | <b>434.733,86 €</b> | <b>236.935,27 €</b> | <b>386.954,27 €</b> | <b>50.308,14 €</b> |

Estes montantes elevados tornam o lançamento de procedimentos mais moroso, dada a necessidade de obter autorizações prévias, como as de despesa e encargos plurianuais. Apesar de os procedimentos de maior valor serem frequentemente divididos em lotes, estes processos atraem grande interesse por parte dos concorrentes devido a estes valores substanciais, o que, inevitavelmente, gera contencioso, especialmente nos casos de limpeza e vigilância.

Ao longo do ano, foram realizadas diversas análises a pedidos de atualização de preços e a solicitações de serviços complementares para procedimentos contratuais em vigor. Além disso, garantiu-se a tramitação de pedidos de exceção e foram desenvolvidas outras ações, destacando-se a recolha e agregação de informações relativas ao Plano Nacional de Compras Públicas, solicitado pela eSPap.

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.



**Figura 8 - Procedimentos desenvolvidos pela DCAP 2022-2024 (n.º)**



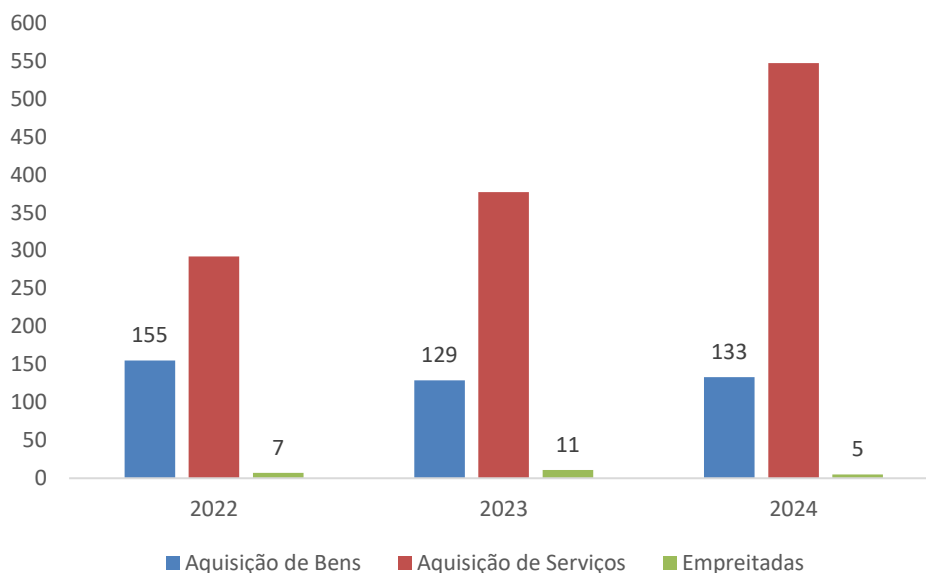
Com a entrada em vigor em janeiro de 2024 das Portarias n.º 318-A/2023 e 318-A/2023, de 25 de outubro, referente aos novos formulários dos anúncios e regulação do funcionamento e gestão do portal Base, respetivamente, obrigou a uma paragem técnica do portal para a introdução dos desenvolvimentos que suportam os novos anúncios de contratação pública e para as necessárias sincronizações e integrações que asseguram a interligação entre as plataformas de eletrónicas de contratação pública e o INCM.

Infelizmente, a paragem técnica estendeu-se por mais tempo do que o inicialmente indicado e mesmo após a reposição dos serviços foram semanas, meses com muitos problemas de interoperabilidade entre sistemas e total ausência de resposta às dúvidas e problemas reportados junto do IMPIC, INCM e TED.

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 33% 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 79,85%, seguindo-se as aquisições bens com 19,42% e por último as empreitadas com 0,73%, sendo as aquisições de serviços as que exigem mais pareceres e autorizações, por força da Lei de Orçamento de Estado e Decreto-Lei de Execução Orçamental.



**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/orientações procedimentais com o objetivo de agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência.

#### 4.5.5. Indicadores de atividade

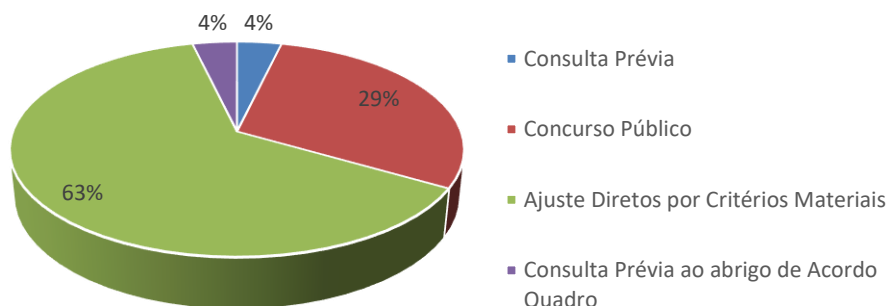
**Quadro 23 - Indicadores de atividade da DCAP**

| Produtos/Serviços                                            | N.º<br>Ocorrências<br>2023 | N.º<br>Ocorrências<br>2024 | Variação<br>% |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------|
| Procedimentos aquisitivos                                    | 488                        | 650                        | 33%           |
| Contratos Geridos                                            | 889                        | 700                        | -21%          |
| N.º de Informações/Ofícios                                   | 357                        | 407                        | 14%           |
| Cadernos de Encargos, Programas de Concurso, Convite/anexos  | 507                        | 486                        | -4%           |
| Propostas Analisadas                                         | 282                        | 413                        | 46%           |
| Minutas de Contrato                                          | 107                        | 114                        | 7%            |
| Pareceres da Tutela                                          | 67                         | 76                         | 13%           |
| Pareceres da DGO                                             | 14                         | 2                          | -86%          |
| Pareceres do INA/DGAEP                                       | 39                         | 39                         | 0%            |
| Pareceres do SIAS/DGAEP                                      | 2                          | 4                          | 100%          |
| Pareceres Prévio AMA                                         | 15                         | 17                         | 13%           |
| Anúncios de Adjudicação JOUE                                 |                            | 34                         | N/A           |
| Pedido de Exceção à eSpap                                    | 15                         | 11                         | -27%          |
| Processos auditados                                          | 51                         | 56                         | 10%           |
| Registos SCEP / SIGO                                         | 192                        | 182                        | -5%           |
| Tratamento Faturas                                           | 3689                       | 3909                       | 6%            |
| Catálogo plataforma transacional                             | 14                         | 15                         | 7%            |
| Desenvolvimento de procedimentos aquisitivos centralizados   | 27                         | 26                         | -4%           |
| N.º de tipologias de bens e serviços centralizados           | 8                          | 7                          | -13%          |
| Pronúncias sobre impugnações judiciais interpostas           | 2                          | 1                          | -50%          |
| Pedidos de AOVs (alugueres operacionais de viaturas) - Novos | 1                          | 15                         | 1400%         |
| Pedidos de rent-a-car                                        | 18                         | 20                         | 11%           |

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.

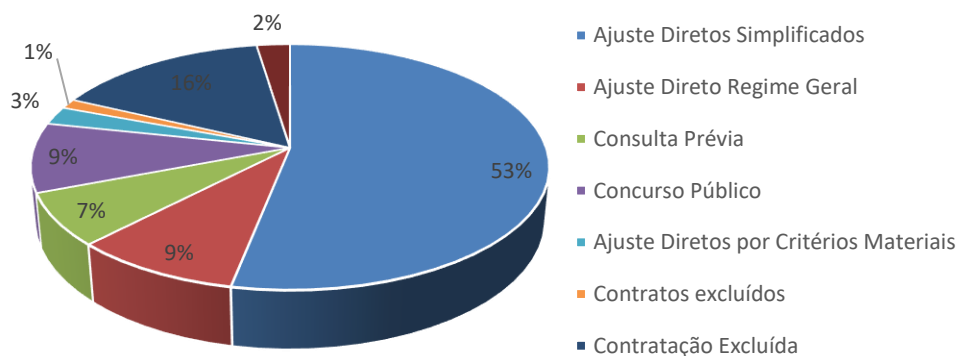
Vejamos, em seguida, alguns indicadores de atividade por UO flexível.

### Unidade Ministerial de Compras



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

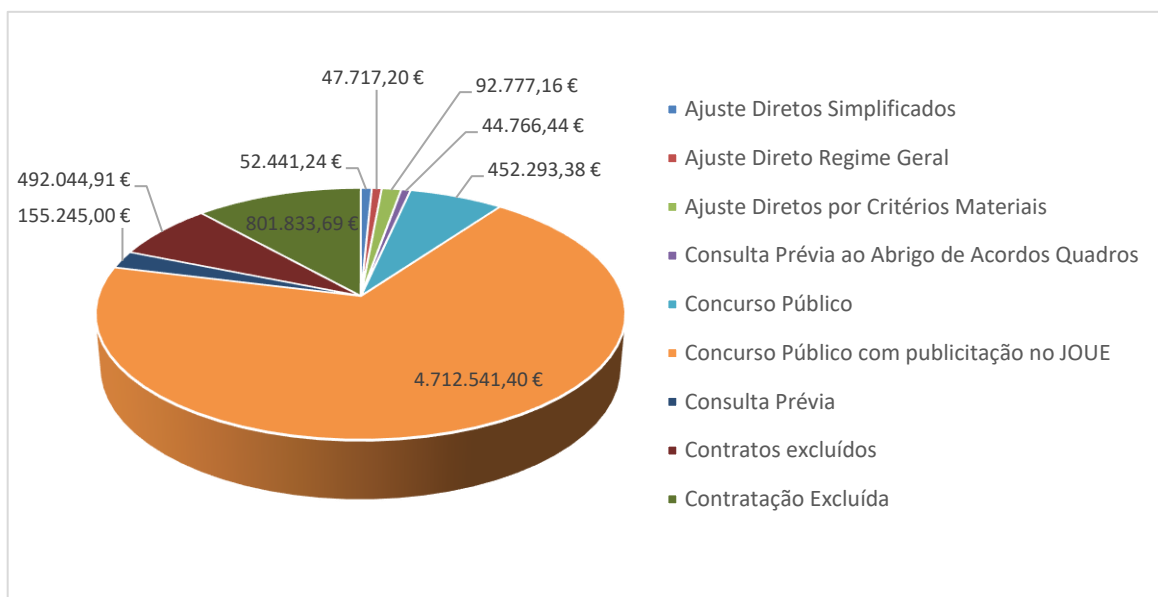
### Núcleo de Contratação Pública



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

De acordo com o previsto no Mapa I do Anexo da Resolução de Conselho de Ministros n.º 14/2023, de 10 de fevereiro, compete à Secretaria-Geral assegurar o apoio logístico e administrativo à autoridade de gestão do Programa Temático Demografia, Qualificações e Inclusão (Pessoas2030), no âmbito do Portugal 2030.

Das 15 entidades a quem a Secretaria-Geral presta serviços partilhados, 15,09% corresponde ao volume de procedimentos aquisitivos desenvolvidos para o Pessoas2030, correspondente a 6.851.660,42€ contratado num orçamento de 11.153.536,00€.



**Figura 12- Valor Contratual por tipo de procedimento do Pessoas2030**

No âmbito da publicidade institucional do Estado, o Pessoas2030 promoveu campanhas para o Ensino e Formação Profissional, nomeadamente os Cursos Profissionais, enquanto Operação de Importância Estratégica, com a implementação de uma Campanha de Publicidade transversal a vários meios e canais:

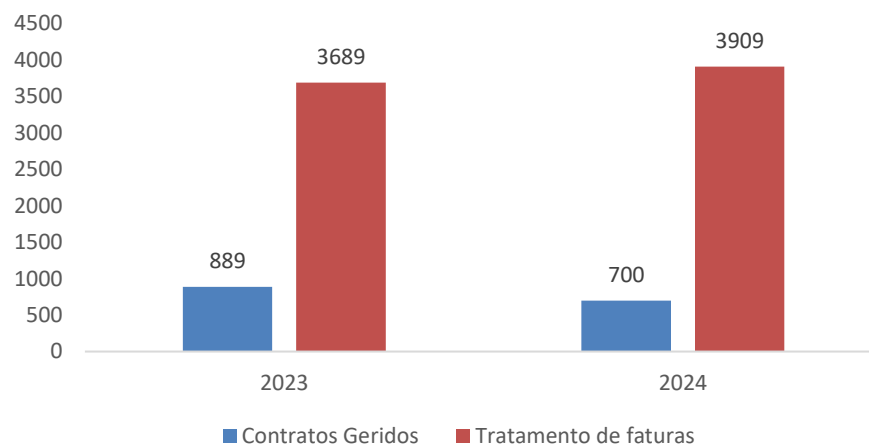
- Campanha em Redes Sociais.
- Parceria com influenciador digital.
- Spot de TV em canal generalista nacional.
- Spots áudio no Spotify.
- Anúncios papel na Imprensa escrita regional.
- Spot vídeo em plataformas digitais regionais.
- Publireportagens na imprensa escrita regional.

Tendo sido envolvidos os seguintes meios:

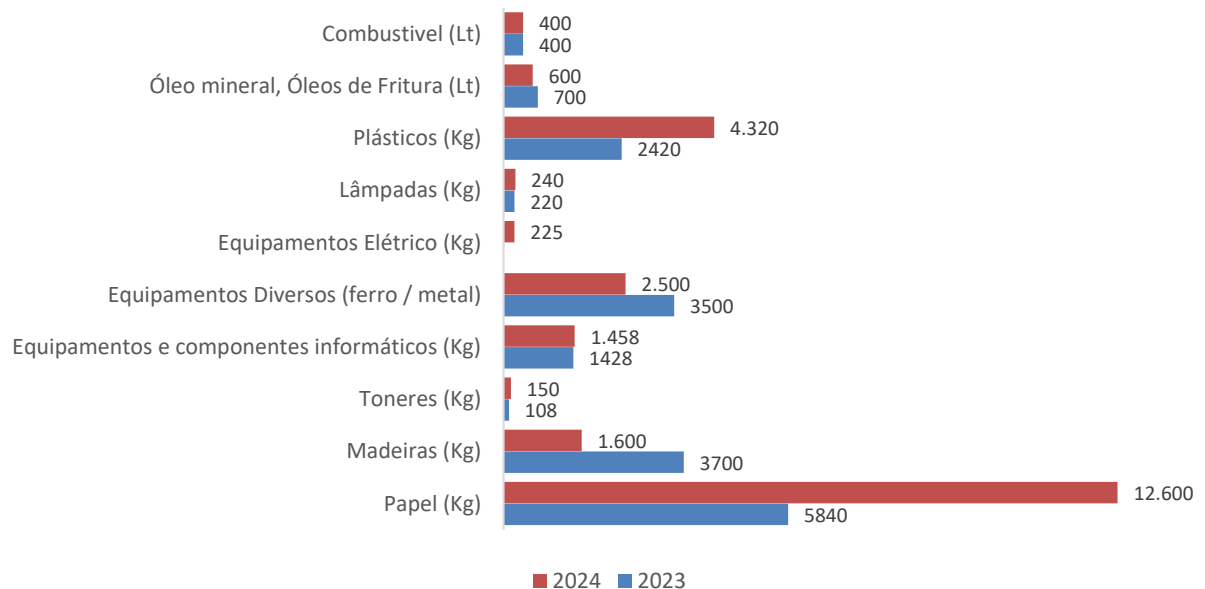
| Meio Nacional    | Canal                 | Produto          | Quantidade  | Investimento | % de investimento |
|------------------|-----------------------|------------------|-------------|--------------|-------------------|
| TVI              | Televisão Generalista | Spot TV          | 50          | 48077        | 63%               |
| Meios Regionais  | Canal                 | Produto          | Quantidade  | Investimento | %                 |
| O Minho          | Digital - Homepage    | Vídeo            | 2 meses     | 3060         | 4%                |
| Alto Minho       | Papel                 | Anúncio impresso | 5 inserções | 6453         | 8,44%             |
|                  | Papel                 | Publireportagem  | 3 páginas   |              |                   |
| Diário do Sul    | Digital - Homepage    | Vídeo            | 2 meses     | 7900         | 10%               |
|                  | Papel                 | Publireportagem  | 3 páginas   |              |                   |
| Região de Leiria | Digital - Homepage    | Vídeo            | 2 meses     | 10990        | 14%               |
|                  | Papel                 | Publireportagem  | 3 páginas   |              |                   |

A nível de resultados, a campanha na TVI impactou o público-alvo 5.920.730 vezes, com um GPR% de 121%, no grupo etário 15-54 anos. Com um investimento de 6.950,00€ nos três jornais regionais, para divulgar o spot em vídeo, foi alcançado um resultado de 871.299 impressões, o que significa que o anúncio foi exibido esse número de vezes em dispositivos móveis e desktops.

### Núcleo de Gestão de Contratos



**Figura 13 - Indicadores de atividade do Gescont**



**Figura 14- 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             |
| OO2 - Dinamizar a área das Relações Públicas                                                                                                 | N.º de novos 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       | 5              | 250,00             |
|                                                                                                                                              | 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       | 4              | 133,33             |
| OO4 - Assegurar a coordenação e aplicação de medidas nos domínios da comunicação, inovação,                                                  | N.º de newsletters lançadas (Ex.: Intranet, site, Rede PorTodos, Últimas)                                         | 3 a 6     | >6        | 10             | 166,67             |

| Objetivos Operacionais                                                                                                                                                                                                                 | Indicador                                                                                                                                              | Meta                          | Superação                          | Resultados     |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|----------------|--------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                               |                                    | Valor atingido | Taxa de Execução % |
| modernização e qualidade, bem como da gestão da sustentabilidade na SG e nos organismos do MTSSS                                                                                                                                       | Nº de conteúdos produzidos através de áudios/vídeos                                                                                                    | 30 a 35                       | >35                                | 61             | 174,29             |
|                                                                                                                                                                                                                                        | Nº de apoios multimédia a eventos                                                                                                                      | 12 a 15                       | >15                                | 61             | 406,67             |
|                                                                                                                                                                                                                                        | N.º de workshops/conferências temáticas                                                                                                                | 4 a 6                         | 7                                  | 13             | 216,67             |
|                                                                                                                                                                                                                                        | Taxa de execução das ações planeadas no âmbito das comemorações do 25 de abril                                                                         | 70%-80%                       | > 80%                              | 100%           | 125,00             |
|                                                                                                                                                                                                                                        | Taxa de execução do Plano de Ação da Rede Por Todos                                                                                                    | 75%-85%                       | > 85%                              | 87,50%         | 102,94             |
|                                                                                                                                                                                                                                        | Grau de implementação do Plano de Sustentabilidade da SG                                                                                               | 75% a 85%                     | >85%                               | 89,47%         | 105,26             |
| OO5 - Coordenar a gestão do Sistema de Controlo Interno (planeamento, monitorização e avaliação)                                                                                                                                       | Cumprimento dos prazos definidos para entrega de contributos setoriais para o QUAR, PA e RA (contagem do nº de dias em que a entrega antecede o prazo) | 0 (entrega no prazo definido) | =>2 (dias antes do prazo definido) | 0              | 100,00             |
|                                                                                                                                                                                                                                        | Taxa de execução das ações de gestão do Plano de Riscos                                                                                                | 80%-90%                       | > 90%                              | 100%           | 111,11             |
|                                                                                                                                                                                                                                        | Percentagem de medidas setoriais do Plano de Riscos implementadas e reportadas                                                                         | 60% - 70%                     | >70%                               | 76,5%          | 109,29             |
| 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%                               | 100%           | 102,04             |
|                                                                                                                                                                                                                                        | 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                             | 115ml          | 100,00             |
| 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 indicador 1 para o qual contribuíram os inquéritos à satisfação do cidadão que recorre à Linha Azul, e que foi de 100%, numa escala de 0 a 100%, pelo que foi 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.

Quanto ao indicador nº de protocolos estabelecidos, foram realizados dez protocolos. 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.

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 organização das exposições do GEP, CPL e do IEFP, todas no âmbito dos 50 anos do 25 de Abril, na exposição de publicações da CNPDPCJ no r/c do edifício e na visita de estudo de uma turma da licenciatura em Serviço Social do ISCPS da Universidade de Lisboa.

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 159,56%.

Quanto ao *objetivo 3*, “Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência”, constituído pelo indicador “Nº de processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas”, foi reformulado o Guia do Arquivo e criadas três instruções técnicas, na das RP, designadamente um novo procedimento relativo a pedidos de informação ou comunicações recebidos de tribunais brasileiros, quanto a pensão de alimentos ou a pedidos de provas, que tornou os processos mais céleres, foi adotado novo procedimento quanto à assinatura de Outlook em respostas ao cidadão ou reencaminhamentos dos seus assuntos e foi adotado novo procedimento relativamente ao expediente do ISS e do IGFSS entregue ou levantado na nossa receção, pelo que o objetivo foi superado.



Para o *objetivo 4* “Assegurar a coordenação e aplicação de medidas nos domínios da comunicação, inovação, modernização e qualidade, bem como da gestão da sustentabilidade na SG e nos organismos do MTSSS” contribuem sete indicadores, tendo todos sido superados, com um valor de 162,19%.

No âmbito da dinamização de newsletters foi possível realizar 10 newsletters, 2 no âmbito da SG (*Últimas*), 4 no âmbito da Rede do MTSSS para a Sustentabilidade (*Webletter PorTodos*) e 4 “Documento do Mês”, iniciativa que tem como objetivo divulgar, mensalmente, os acervos documentais preservados no Núcleo de Arquivo e Documentação (NAD), dando assim a conhecer o património do Arquivo Histórico do MTSSS.

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 13 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, o indicador “Nº de conteúdos produzidos através de áudios/vídeos” foi claramente superado, tendo-se realizado 61 áudios/vídeos. Neste indicador estão incluídos entre outros, podcasts, gravações de webinars, eventos multicâmara, vídeos dos gabinetes com ILPG, eventos dos 50 anos do 25 de abril, testemunhos “*Qualifica*”, eventos da área da sustentabilidade.

Quanto ao “Nº de apoios multimédia a eventos” foram também registados 61 apoios, nos quais se inclui apoios de montagem de equipamento multimédia, técnico de som, técnico de vídeo e realização multicâmara em eventos no Salão Nobre, Biblioteca do GEP, IAPMEI, Citeforma, Thalia, Auditório IGF, Auditório INR, CC Aveiro, Sala Matrix II.

Quanto à taxa de execução das ações planeadas no âmbito das comemorações do 25 de Abril foram executadas mais ações do que se previa inicialmente, dado os serviços envolvidos manifestarem continuamente a vontade de levar a cabo mais realizações, sendo de destacar a construção do site dos 50 Anos do 25 de Abril no MTSSS.

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 87,5% das ações do Plano de Ação da Rede PorTodos e 89,47% 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.

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 2024, 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 106,8%.

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 100% 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 111,11%.

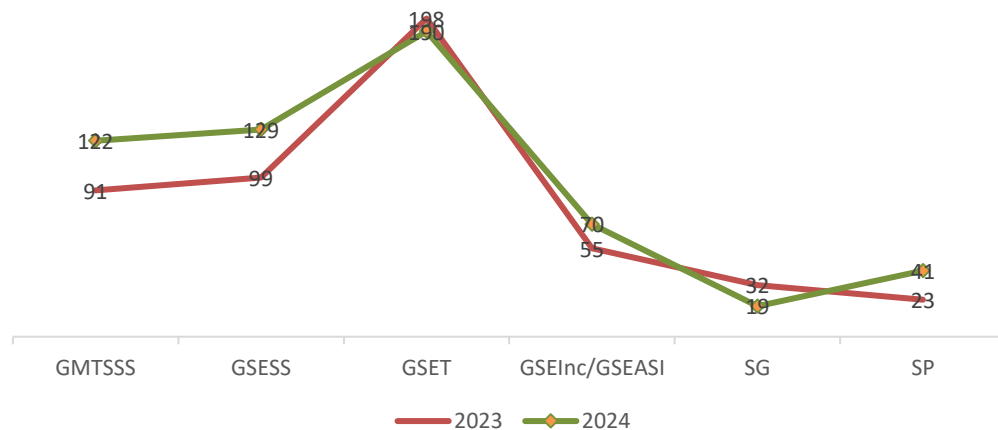
Quanto ao trabalho desenvolvido pela Secção de Expediente é de salientar que durante o primeiro semestre do ano, duas das três trabalhadoras foram estudantes universitárias, e durante o último trimestre a Secção de Expediente contou com apenas duas delas, uma vez que uma das trabalhadoras esteve de atestado médico e ainda assim os valores atingidos são semelhantes aos do ano anterior. Continua a ser uma tendência a redução do registo de entradas e saídas efetuadas pelo Expediente, uma vez que a aplicação Smartdocs permite a cada utilizador poder dar entradas e saídas de email, sem recurso à Secção de Expediente.

**Quadro 25 - 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 |                          |              |                                      |                     |                         |
| <b>2022</b> | 11842   | 1129  | 8370                | 507      | 64                       | 21912        | 0                                    | 21912               | 100%                    |
| <b>2023</b> | 12575   | 1235  | 7308                | 489      | 17                       | 21624        | 179                                  | 21803               | 99%                     |
| <b>2024</b> | 11595   | 1072  | 6170                | 574      | 0                        | <b>19411</b> | 0                                    | 19411               | 100%                    |

É de realçar a diminuição do número entradas e saídas de documentação na aplicação de gestão documental face aos anos anteriores.

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 15 - Atos publicados em Diário da República**

Relativamente ao objetivo 7 verifica-se que o mesmo foi atingido, tendo sido avaliados cerca de 115 metros lineares (ml) de documentação.

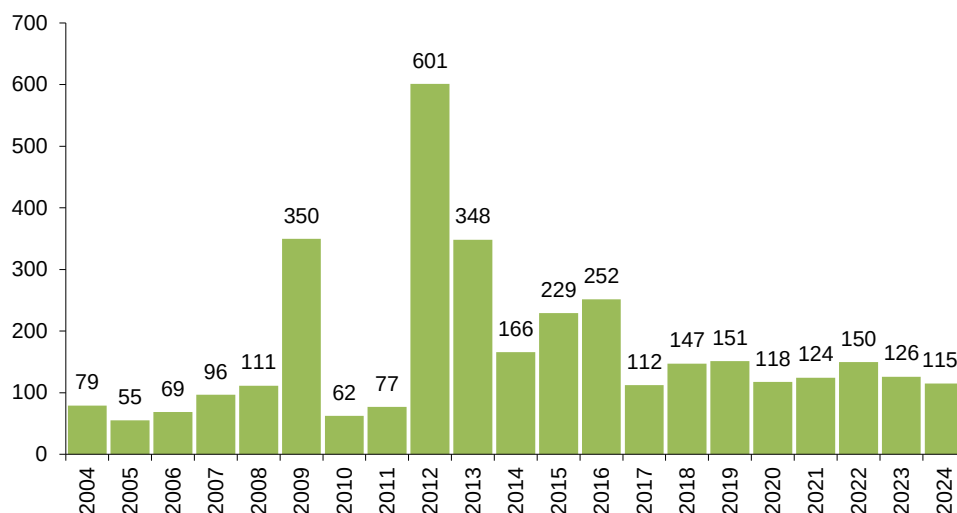
Os Fundos Documentais avaliados estão à guarda da Secretaria-Geral e estão de acordo com as regras arquivísticas em vigor.

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 16 - 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 3537 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) integrado na DIRPC.

Assim, no âmbito do NAR, no que se refere à Linha Azul, registou-se um total de 11245 atendimentos (913 presenciais e 10332 telefónicos), correspondente a uma média mensal de 937 atendimentos.

O atendimento telefónico representou 91,9% da atividade.

Quanto à área da receção, houve também um aumento, quer dos telefonemas, quer do número de visitantes face a 2023, que se deve a um maior número de reuniões presenciais e aos participantes em ações de formação.

**Quadro 26 - Evolução de atendimento 2017/2024 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                     |
| 2024 | 10332                           | 913                             | 11245 | 8253           | 13165                     |

No âmbito das atividades da área do apoio logístico, técnico e protocolar, a equipa de Relações Públicas (RP) apoiou a organização e realização de 102 eventos e 76 acompanhamentos protocolares, destacando-se dos primeiros, entre outros, a Comemoração do Dia Nacional da Segurança Social em Aveiro, diversos eventos promovidos pelos gabinetes governamentais, alguns com a participação de membros de governos de outros países para assinatura de protocolos, eventos realizados no âmbito das Comemorações dos 50 Anos do 25 de Abril, reuniões da Comissão Permanente do Setor Social e Solidário, Apresentação Pública do Relatório do Emprego, Apresentação da Campanha Nacional #Todos Juntos Pelo Acolhimento Familiar, Encontro de Natal da Ministra com os /as Dirigentes Superiores, entre outros, realizados no Salão Nobre e no exterior.

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, entre outras solicitações.

Destaca-se o apoio da equipa da Comunicação nos eventos, no que respeita ao som, à transmissão *streaming* e à gestão de participações *online*, tendo assegurado os meios audiovisuais em numerosos eventos.

É de destacar o apoio aos eventos realizados no âmbito das Comemorações dos 50 Anos do 25 de Abril no MTSSS, tendo cabido também a esta equipa a construção do *site* 50anos25abril.mtsss.pt, para divulgação das iniciativas dos serviços e organismos do MTSSS e de um conjunto de *podcasts* também produzidos pela equipa.

A gravação e edição de vídeos dos eventos, bem como de vídeos com comunicações dos membros do governo do MTSSS, tendo estes últimos sido bastante solicitados, foi também uma constante da atividade da equipa da Comunicação.

No âmbito de um Protocolo de Cooperação estabelecido em 2023 entre a Casa Pia de Lisboa (CPL) e a SG, para receber alunos/as da CPL para Formação em Contexto de Trabalho em áreas funcionais adequadas aos cursos que frequentam, à semelhança do que já tinha acontecido em 2023, a SG, através da DIRPC, acolheu em 2024 mais uma aluna da CPL, finalista do Curso “Técnico/a de Comunicação – Marketing, Relações Públicas e Publicidade”, que durante três meses teve como tutora a respetiva chefe de divisão.

Com base nos objetivos do seu curso, nos fixados no contrato de Formação em Contexto de Trabalho e nas atribuições da DIRPC, foi definido para a aluna, um conjunto de tarefas e atividades que lhe permitiram integrar-se num contexto real de trabalho e numa equipa, aplicar os seus conhecimentos e desenvolver novas competências na área da comunicação e relações públicas, bem como participar na organização e realização de eventos, tendo mesmo sido dada a oportunidade à aluna de se deslocar com a equipa da SG a Aveiro, onde se realizou a comemoração do Dia Nacional da Segurança Social e perceber melhor todo o trabalho de preparação e realização de um evento de grandes dimensões.

Ainda na senda da abertura ao exterior que caracteriza a SG e, neste caso, no que concerne à academia, também à semelhança do que já tinha acontecido em 2023, a DIRPC respondeu afirmativamente a mais um pedido do ISCSP da Universidade de Lisboa, de realização de uma visita de estudo ao MTSSS por parte de uma turma da licenciatura em Serviço Social. Para o efeito, a DIRPC elaborou um programa, que contemplou a apresentação da estrutura orgânica do MTSSS, um espaço de perguntas e respostas com a participação de uma técnica de serviço social do Departamento de Desenvolvimento Social do ISS, uma breve apresentação do Arquivo Histórico do MTSSS e uma visita à Biblioteca do GEP.

Realizada esta iniciativa, que todos os envolvidos consideraram de sucesso, ficou a promessa da professora responsável pela turma, de repetir em 2025 o pedido de mais uma visita de estudo.

No âmbito da atividade da equipa de RP, são ainda de salientar os 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 2024, registou-se um número total de 3912 documentos tratados em Smartdocs, de acordo com o quadro seguinte.

**Quadro 27 – Documentação tratada pela equipa de Relações Públicas em Smartdocs**

| Processos/Tipologia de assuntos                            | Entradas    | Saídas      | Total       |
|------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Estágios da CPL/Formação em contexto de trabalho           | 21          | 2           | 23          |
| 50 Anos   25 de Abril                                      | 249         | 71          | 320         |
| Ofertas                                                    | 13          | 5           | 18          |
| Formulários Internacionais                                 | 22          | 17          | 39          |
| Comunicações dos Tribunais                                 | 26          | 27          | 53          |
| Pedidos de Informação dos Tribunais                        | 18          | 16          | 34          |
| Pedidos de Informação e Esclarecimento                     | 702         | 556         | 1258        |
| Queixas Reclamações                                        | 511         | 398         | 909         |
| Comunicações/divulgações de Outros Ministérios e Entidades | 396         | 177         | 573         |
| Canal de Denúncias *                                       | 2           | 1           | 3           |
| Assuntos Internacionais                                    | 1           |             | 1           |
| Fraudes / Mensagens de proveniência suspeita / Fraudes     | 8           | 1           | 9           |
| Arquivo                                                    | 564         |             | 564         |
| Duplicados                                                 | 72          |             | 72          |
| <b>Totais</b>                                              | <b>2628</b> | <b>1284</b> | <b>3912</b> |

\* Em 2024, a plataforma *maistransparente* já se encontrava a funcionar em pleno, estando todas as denúncias e respetivo tratamento na plataforma.

O total de 3912 não incluiu a documentação recebida e reencaminhada diretamente no Smartdocs para outras unidades orgânicas ou núcleos da SG (DRH, DC-NAD, DCAP, DJC), bem como grande parte da recebida na caixa de correio eletrónico das RP, com resposta ou reencaminhamento feitos diretamente daquela conta.

Em 2024, 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 73906 páginas.
- Apoio técnico à gestão através do levantamento e consolidação de informação para envio à tutela ou a outros organismos da Administração Pública.
- Apoio 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.
- Atualização contínua dos mapas das comissões de serviço dos/as Dirigentes Superiores do MTSSS e Dirigentes Intermédios/as do ISS e do IEPF cujo processo de recrutamento é feito na CReSAP.
- Gestão das inscrições de consultas médicas, realizadas uma vez por semana, tendo sido registado um total de 142 consultas.
- Gestão da ocupação das 8 montras do edifício da Praça de Londres, com cartazes dos diversos serviços e organismos do MTSSS, alusivos a medidas e programas de interesse para o cidadão.
- Realização de campanhas de colheita de sangue e de rastreios de saúde, tendo realizado 2 sessões de colheita de sangue e 3 rastreios de saúde.

Em 2024, 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 ao serviços e organismos do Ministério na implementação do Plano de Classificação nos termos da Portaria de Gestão de Documentos do MTSSS.
- Emissão de declarações de contagem de tempo para efeitos de aposentação ou reforma.
- Apoio a investigadores/as e outras pessoas interessadas na pesquisa de informação.

**No âmbito 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.
- Divulgação de matérias de interesse transversal ao Ministério.
- 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.



#### 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 28 - Execução de projetos da DC**

| Designação                                             | Objetivo operacional do projeto                                                                                                | Custos (euros) | RH envolvidos | % Execução | Situação   |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|------------|------------|
| P4 - Comunica 360.º                                    | Dinamizar a área da Comunicação no MTSSS                                                                                       | 0€             | 5             | 85%        | Em curso*  |
| P5 – Sistema de Gestão da Conciliação na SG e no MTSSS | Promover a implementação da NP 4552 – Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal – nos organismos do Ministério | 0€             | 6             | 78.55%     | Em curso** |

\*Parcialmente concluídas as tarefas previstas para 2024

\*\* Concluídas as atividades planeadas para 2024 o que respeita à SG

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.

Foi desenvolvido pela equipa de comunicação da SG, o site *50anos25abrilmtsss*, para divulgação das iniciativas levadas a cabo pelos organismos do MTSSS no âmbito das comemorações dos 50 anos do 25 de Abril no MTSSS.

Relativamente ao projeto Sistema de Gestão da Conciliação no MTSSS, da responsabilidade da Equipa Dinamizadora da Rede PorTodos, foram desenvolvidas as ações previstas para 2024, designadamente:

- Apoio às equipas de projeto nos diferentes organismos.
- Realização de 2 Workshops com as equipas dos organismos do MTSSS.
- Apoio à realização de 4 ações de formação sobre a Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal.

Quanto ao projeto SGConcilia, foram desenvolvidas cerca de 57,1% das atividades inicialmente planeadas. A atividade concretizada pelo GT SGConcilia, no decurso de 2024, encontra-se relatada no Anexo 5 deste Relatório de Atividades.

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

| Produtos/Serviços                                                                              | N.º<br>Ocorrências<br>2023 | N.º<br>Ocorrências<br>2024 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Apoio nas áreas da comunicação e imagem à SG e aos organismos do MTSSS                         | 929                        | 875                        |
| Atualização da página institucional da SG                                                      | 321                        | 298                        |
| Consultas médicas na SG                                                                        | 97                         | 142                        |
| Declarações de contagem de tempo                                                               | 11                         | 15                         |
| Elaboração de artigos temáticos para publicação e divulgação                                   | 34                         | 58                         |
| Elaboração de documentos formais de planeamento e reporte das atividades                       | 32                         | 25                         |
| Elaboração de documentos técnicos e monitorização e análise de informação                      | 30                         | 45                         |
| Elaboração de inquéritos e respetiva análise e elaboração de relatórios de apuramento de dados | 11                         | 19                         |
| Reclamações (através do Livro de Reclamações)                                                  | 12                         | 7                          |
| Gestão de conteúdos e administração das Intranets (SG e MTSSS)                                 | 1349                       | 1737                       |
| Apoio a conferências de imprensa                                                               | 2                          | 0                          |

Relativamente ao indicador de atividade “Apoio nas áreas da comunicação e imagem à SG e aos organismos do MTSSS” é de referir que este valor (875) é um número global que engloba as muitas e variadas atividades, e cujos pedidos são demasiadas vezes feitos pessoalmente à equipa da comunicação sem haver um email, e relativamente a serviços solicitados pelas mais diversas origens (Gabinetes, INR, GEP, 50 anos25 abril, ISS, DGERT, CNPDPCJ, DFOR, GS, RPT): apoios multimédia a eventos remotos, híbridos, presenciais, construção site 50 anos25 abril e carregamento de conteúdos, disponibilização do zoom, edição de áudio (podcasts) e de vídeo (captação, edição e disponibilização em plataformas – intranet, youtube), construção / edição de logos, banners, botões, folhetos, etc, reportagens fotográficas nos gabinetes e atualização de fotografias dos colaboradores (tirar e tratar com Photoshop cada imagem), inserções de conteúdos na CTV, montagem de sistema de videoconferência, sucessivos empréstimos de material audiovisual, etc...

## 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 30- 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                                   | 4              | 133,33             |
| 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%                                 | 98%            | 103,16             |
| 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                                   | 2              | 100,00             |
|                                                                                                                                              | Nº de medidas implementadas no edifício da Praça de Londres                                                                                             | 2                                | =>4                                   | 2              | 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<br>(entrega no prazo definido) | =>2<br>(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 é de realçar a promoção da centralização ao nível ministerial da Unidade de Gestão Patrimonial, a garantia de que todos os Organismos do MTSSS atualizem a base de dados de todos os edifícios existentes na plataforma eletrónica SIIE da DGTF, a 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; o planeamento e a promoção das medidas tendentes à eficiência energética no edifício do Ministério, em articulação com os respetivos serviços utilizadores, a promoção da 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 planeamento e a coordenação da 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 três foram atingidos, e três foram superados.

No que diz respeito ao *objetivo 1* o mesmo foi superado, uma vez que para além dos projetos previstos, ao longo do ano foram ainda executados vários outros projetos, entre os quais se salientam:

**Quadro 31 - Projetos executados em 2024**

| Projetos                                                                            | Objetivo operacional                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Inspeção aos Elevadores nºs 1, 2 e 3                                                | Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício |
| Elaboração do Projeto de Execução para a Empreitada de Substituição do Sistema AVAC |                                                    |
| Instalação do Sistema Fotovoltaico                                                  |                                                    |
| Instalação de Sistema Solar Térmico                                                 |                                                    |
| Impermeabilização da laje do piso 20                                                |                                                    |
| Simulacro efetuado pelo Regimento de Sapadores Bombeiros                            |                                                    |
| Análises ao ar interior do edifício da Praça de Londres                             |                                                    |
| Manutenção anual ao sistema de deteção de incêndios                                 |                                                    |
| Manutenção dos meios de combate a incêndios                                         |                                                    |

Relativamente ao *objetivo 2*, também foi superado, tendo sido atingida uma taxa de resposta às diversas solicitações na ordem dos 98%.

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 cumprido, e a divulgação junto do MTSSS de medidas de eficiência energética foi assegurada.

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 32 - Execução de projetos da DGP**

| Designação                                                                                                                                                                                 | Objetivo operacional do projeto                                                                     | Custos (euros) | RH envolvidos | % Execução | Situação                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|------------|------------------------------------------|
| P6 - 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 |
| P7 - 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    |
| P8 - 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          |
| P9 - 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         | 5             | 100        | Concluído.                               |
| P10 - 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             | 100        | Pedido de propostas ao mercado           |

#### 4.7.5. Indicadores de atividade

**Quadro 33 - Indicadores de atividade da DGP**

| Produtos/Serviços                                             | N.º<br>Ocorrências<br>2023 | N.º<br>Ocorrências<br>2024 |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| N.º de Intervenções no Arquivo do Largo da Luz                | 3                          | 4                          |
| Execução de obras pequenas ou grandes                         | 57                         | 67                         |
| Pedidos de manutenção interna no Edifício da Praça de Londres | 271                        | 258                        |
| Requisições Fundo Maneio                                      | 26                         | 41                         |

#### 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 34 - Monitorização dos consumos de eletricidade, gás e água**

| Consumos                                                 |                    | 2023    | 2024    |
|----------------------------------------------------------|--------------------|---------|---------|
| Consumo anual de energia do edifício da Praça de Londres | Eletricidade (kwh) | 477,600 | 404,921 |
|                                                          | Gás (Kwh)          | 0       | 0       |
| Consumo anual de água(m3)                                |                    | 2.876   | 2.861   |

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 ate 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 2024 com o regresso dos funcionários ao serviço presencial os consumos aumentaram ligeiramente.

No que se refere ao consumo de gás, no ano 2024, 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 quatro 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 confirmação / atualização da 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 PEE 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 relativos aos consumos de energia de eletricidade e de água (CPE e CUI), das listagens das frotas automóveis, bem como o preenchimento e carregamento no BARÓMETRO-ECO AP dos questionários de materiais relativos aos anos de referência 2019 e 2023, em colaboração com a DCAP e a DC.

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 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.



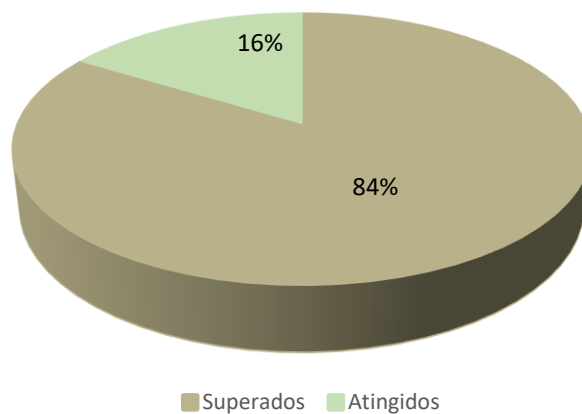
## 5. Síntese dos resultados da atividade da SG

### 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 35 – Situação global de objetivos e projetos das unidades orgânicas em 2024**

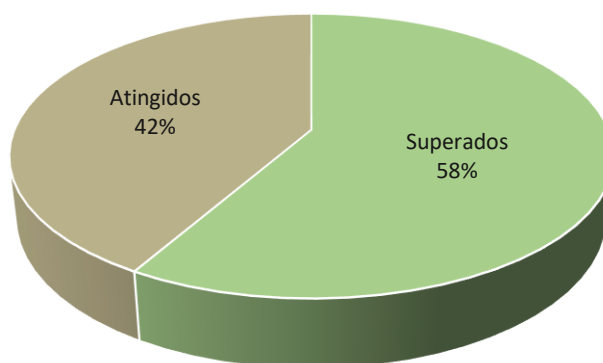
| UNIDADE<br>ORGÂNICA | OBJETIVOS        |           |           | PROJETOS        |            |          |
|---------------------|------------------|-----------|-----------|-----------------|------------|----------|
|                     | N.º de Objetivos | Superados | Atingidos | N.º de Projetos | Concluídos | Em curso |
| DRH                 | 12               | 11        | 1         | 3               | 1          | 2        |
| DF                  | 7                | 7         |           | 0               |            |          |
| DJC                 | 5                | 4         | 1         | 0               |            |          |
| DCAP                | 5                | 5         |           | 0               |            |          |
| DC                  | 8                | 6         | 2         | 2               |            | 2        |
| DGP                 | 6                | 3         | 3         | 5               | 3          | 2        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>43</b>        | <b>36</b> | <b>7</b>  | <b>10</b>       | <b>4</b>   | <b>6</b> |



**Figura 17 - Taxa de execução dos objetivos das unidades orgânicas 2024**

**Quadro 36 – Situação dos Objetivos do QUAR da SG em 2024**

| Objetivos do QUAR |                  |           |           |
|-------------------|------------------|-----------|-----------|
|                   | N.º de Objetivos | Superados | Atingidos |
| Total             | 12               | 7         | 5         |



**Figura 18 - Taxa de execução dos objetivos do QUAR 2024**

## 5.2. Síntese dos projetos da SG

**Quadro 37 - Execução/Situação dos projetos da SG**

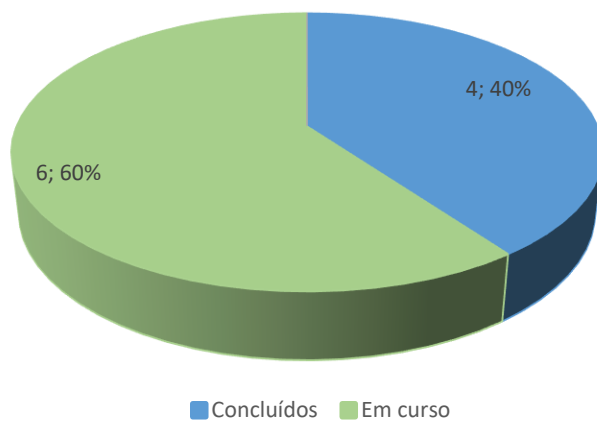
| Designação                                                                                                                                                                                 | Objetivo operacional do projeto                                                                                                | Custos (euros) <sup>1</sup> | RH envolvidos | % Execução | Situação                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|------------|------------------------------------------|
| P1 - Programa "Formar"                                                                                                                                                                     | Conceber, desenvolver e operacionalizar o Plano Anual de Formação do Ministério                                                | 54.363,00 €                 | 5             | 100%       | Concluído                                |
| P2 - Manual de procedimentos DRH                                                                                                                                                           | Elaborar manual de procedimentos da SPR                                                                                        | 0                           | 8             | 30%*       | Em Curso                                 |
| P3 - Conteúdos DRH                                                                                                                                                                         | Reestruturar a informação relativa às áreas funcionais da DRH a disponibilizar nas intranets da SG e MTSSS                     | 0                           | 2             | 70% **     | Em Curso                                 |
| P4 - Comunica 360.º                                                                                                                                                                        | Dinamizar a área da Comunicação no MTSSS                                                                                       | 0€                          | 5             | 85%        | Em curso***                              |
| P5 – Sistema de Gestão da Conciliação na SG e no MTSSS                                                                                                                                     | Promover a implementação da NP 4552 – Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal – nos organismos do Ministério | 0€                          | 6             | 78,55%     | Em curso****                             |
| P6 - 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 |
| P7 - 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    |
| P8 - 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          |
| P9 - 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                      | 5             | 100%       | Concluído                                |
| P10 - 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             | 100%       | Pedido de propostas ao mercado e         |

\*Taxa de execução meramente indicativa, uma vez que não é possível contabilizar de forma percentual a execução das tarefas. Descritivamente, foram realizados conteúdos relativos a ajudas de custo e acidentes em serviço.

\*\*Taxa de execução meramente indicativa, uma vez que não é possível contabilizar de forma percentual a execução das tarefas. Descritivamente, foi reestruturada e atualizada a informação referente aos procedimentos concursais, folhetos informativos, faltando a matéria referente ao SIADAP

\*\*\*Parcialmente concluídas as tarefas previstas para 2024

\*\*\*\*Concluídas as atividades planeadas para 2024 no que respeita à SG



**Figura 19 - Taxa de execução dos projetos 2024**

## 6. Afetação de recursos

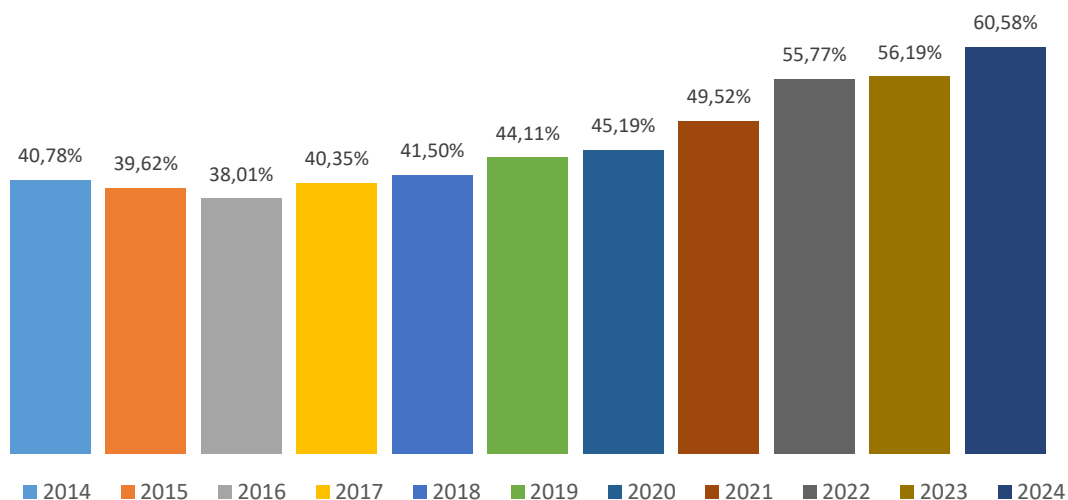
### 6.1. Recursos Humanos

**Quadro 38 – Trabalhadores/as da SG em 31/12/2024, por Cargo/Categoria e Unidade Orgânica**

| Cargo/Categoria        | Unidades Orgânicas |           |           |           |          |          | Efetivos   |
|------------------------|--------------------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|------------|
|                        | DRH                | DCAP      | DC        | DF        | DJC      | Direção  |            |
| Direção Superior       | 0                  | 0         | 0         | 0         | 0        | 2        | 2          |
| Dirigentes Intermédios | 2                  | 3         | 2         | 3         | 1        | 0        | 11         |
| Técnico Superior       | 16                 | 16        | 16        | 9         | 6        | 0        | 63         |
| Coordenador Técnico    | 1                  | 0         | 0         | 0         | 0        | 0        | 1          |
| Assistente Técnico     | 5                  | 4         | 11        | 3         | 1        | 1        | 25         |
| Assistente Operacional | 0                  | 1         | 1         | 0         | 0        | 0        | 2          |
| <b>TOTAL</b>           | <b>24</b>          | <b>24</b> | <b>30</b> | <b>15</b> | <b>8</b> | <b>3</b> | <b>104</b> |

Fonte: SRH-BS

Em 2014 os/as técnicos/as superiores representavam 40,76% do total de efetivos da SG, registando-se um aumento gradual ao longo dos últimos 10 anos e que em 2024 se situa nos 19,80%. Em 2024 os técnicos/as superiores continuam a ser grupo profissional com maior n.º de trabalhadores/as, correspondente a 60,58% do número total.



**Figura 20 - 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 82/2023, de 29 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 39 - Orçamento da Secretaria-Geral**

| Orçamento/Atividade/Projeto                                           | Montante<br>(€)  |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>Orçamento de Funcionamento:</b>                                    |                  |
| <b>Receitas de Impostos (RI) não afetas a projetos cofinanciados:</b> |                  |
| Atividade 258 - Gestão Administrativa                                 | 5.802.222        |
| <b>Orçamento de Projetos:</b>                                         |                  |
| <b>Plano de Recuperação e Resiliência</b>                             |                  |
| Atividade 258 - Gestão Administrativa                                 | 2.165.668        |
| <b>Total Orçamento de Funcionamento</b>                               | <b>7.967.890</b> |

Assim, constata-se que o orçamento da Secretaria-Geral do MTSSS para 2024, foi contemplado com uma dotação aprovada de 7.967.890 €, em que 5.802.222 € (72,82%) se encontravam afetos ao orçamento de funcionamento e 2.165.668 € (27,18%) são provenientes de candidatura submetida ao Fundo Ambiental – C13 – Eficiência Energética dos Edifícios, 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 2024, responsável pela elaboração, execução e prestação de contas dos seguintes orçamentos:

**Quadro 40 - Orçamentos da responsabilidade da SG**

| Orçamentos                                                                  | Dotação Inicial       | Dotação Disponível    | Pagamentos            | Saldo             | Taxa de Execução |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------|------------------|
| Gabinete da Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social          | 1.072.097             | 1.142.837             | 1.092.754             | 50.083            | 95,62%           |
| Gabinete do Secretário de Estado da Segurança Social                        | 871.295               | 841.295               | 738.828               | 102.467           | 87,82%           |
| Gabinete do Secretário de Estado do Trabalho                                | 859.510               | 818.770               | 686.108               | 132.662           | 83,80%           |
| Gabinete da Secretária de Estado da Ação Social e da Inclusão               | 860.020               | 860.020               | 792.009               | 68.011            | 92,09%           |
| <b>TOTAIS AÇÃO GOVERNATIVA DO MTSSS</b>                                     | <b>3.662.922</b>      | <b>3.662.922</b>      | <b>3.309.700</b>      | <b>353.222</b>    | <b>90,36%</b>    |
| Escritório da Organização Internacional do Trabalho                         | 373.878               | 360.955               | 307.179               | 53.776            | 85,10%           |
| Programa Form@r                                                             | 80.000                | 62.853                | 52.022                | 10.831            | 82,77%           |
| Segurança Social - Lei de Bases                                             | 8.687.698.881         | 8.794.296.068         | 8.768.838.959         | 25.457.109        | 99,71%           |
| Segurança Social - IVA Social                                               | 1.085.051.284         | 1.085.051.284         | 1.085.051.284         | 0                 | 100,00%          |
| Segurança Social - Pensões dos Bancários                                    | 389.140.713           | 389.140.713           | 382.114.018           | 7.026.695         | 98,19%           |
| Segurança Social - Adicional do IMI                                         | 147.900.000           | 147.900.000           | 147.900.000           | 0                 | 100,00%          |
| Segurança Social - Consignação do IRC ao FEFSS                              | 448.959.710           | 448.959.710           | 448.959.710           | 0                 | 100,00%          |
| Segurança Social - Adicional de Solidariedade ao Sector Bancário            | 38.760.000            | 38.760.000            | 34.381.676            | 4.378.324         | 88,70%           |
| Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social  | 2.295.404             | 2.187.125             | 1.607.378             | 579.747           | 73,49%           |
| Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego                          | 1.750.900             | 1.578.968             | 273.187               | 1.305.781         | 17,30%           |
| Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho                         | 6.580.095             | 5.666.432             | 4.262.925             | 1.403.507         | 75,23%           |
| Instituto Nacional para a Reabilitação                                      | 38.103.013            | 37.315.818            | 13.326.618            | 23.989.200        | 35,71%           |
| Estrutura de Missão para a Promoção das Acessibilidades                     | 505.905               | 344.427               | 192.790               | 151.637           | 55,97%           |
| Centro de Relações Laborais                                                 | 100.000               | 74.953                | 46.586                | 28.367            | 62,15%           |
| Gabinete de Estratégia e Planeamento                                        | 6.711.636             | 5.789.030             | 4.573.907             | 1.215.123         | 79,01%           |
| Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens | 10.055.540            | 9.803.800             | 9.313.205             | 490.595           | 95,00%           |
| Programa Demografia, Qualificações e Inclusão                               | 11.153.536            | 11.153.536            | 8.655.465             | 2.498.071         | 77,60%           |
| <b>TOTAIS OUTROS ORÇAMENTOS</b>                                             | <b>10.875.220.495</b> | <b>10.978.445.672</b> | <b>10.909.856.908</b> | <b>68.588.764</b> | <b>99,38%</b>    |
| <b>TOTAIS GERAIS</b>                                                        | <b>10.878.883.417</b> | <b>10.982.108.594</b> | <b>10.913.166.608</b> | <b>68.941.986</b> | <b>99,37%</b>    |

## 6.2.2. Execução Orçamental

### a) Orçamento de Funcionamento

Através da Lei n.º 82/2023 – Orçamento do Estado para 2024, de 29 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 afetas a projetos cofinanciados, contemplando uma dotação inicial de 5.802.222 €.

De acordo com o disposto no artigo 3.º da referida Lei, foi cativo o valor de 254.060 €, representando uma taxa de cativos de 4,38% para o agrupamento 02 – Aquisição de Bens e Serviços.

Face às necessidades orçamentais, no decurso do ano de 2024 foram elaboradas diversas informações, que visaram reforçar o orçamento da Secretaria-Geral por libertação de outros agrupamentos.

Assim, da dotação disponível no final do ano de 5.547.163€, foi executado o valor de 5.199.526 €, a que corresponde a taxa global de execução de 93,73%, com um peso relativo distribuído do seguinte modo pelos agrupamentos de despesa:

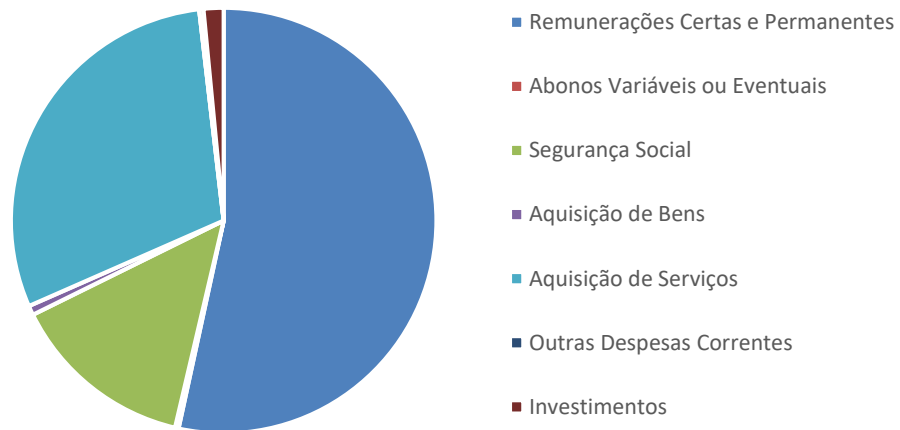
**Quadro 41 - Execução orçamental por subagrupamento**

| Agrupamentos                 | Execução Orçamental<br>2024 (€) | % Por<br>Agrupamento |
|------------------------------|---------------------------------|----------------------|
| Despesas com o Pessoal       | 3.520.189                       | 67,70%               |
| Aquisição de Bens e Serviços | 1.583.586                       | 30,46%               |
| Transferências Correntes     | 0                               | 0,00%                |
| Outras Despesas Correntes    | 16.740                          | 0,32%                |
| Aquisição de Bens de Capital | 79.011                          | 1,52%                |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>5.199.526</b>                | <b>100,00%</b>       |

Assim, do total da dotação disponível e após dedução do total de pagamentos, resultou um saldo disponível de 347.637 €.

Verifica-se que as despesas com pessoal representam 67,70% do total de pagamentos, o que significa que qualquer variação de redução da dotação orçamental atribuída à Secretaria-Geral, ou na sua execução, irá refletir-se necessariamente na componente “Despesas com Pessoal” e concomitantemente com forte impacto no orçamento. As despesas com aquisição de bens e serviços apresentam uma taxa de 30,46% e as despesas com aquisição de bens de capital uma taxa de 1,52%.





**Figura 21 - Distribuição por agrupamentos**

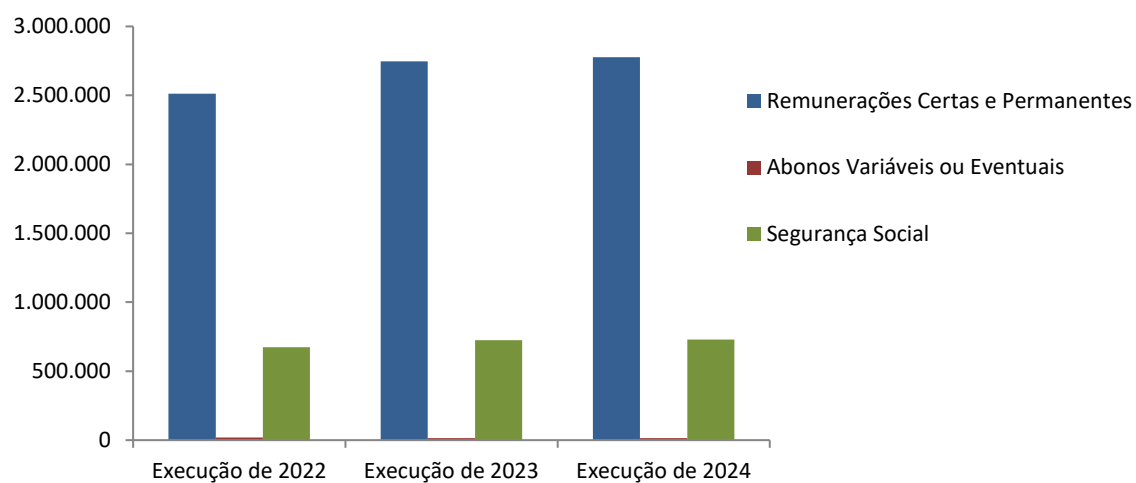
A evolução da execução orçamental por subagrupamentos, nos anos de 2022 a 2024 está representada no seguinte quadro:

**Quadro 42 - Evolução da execução orçamental por subagrupamentos económicos**

| Subagrupamentos Económicos        | Execução de 2022 | Execução de 2023 | Execução de 2024 | Variação     |              |
|-----------------------------------|------------------|------------------|------------------|--------------|--------------|
|                                   |                  |                  |                  | 2024/2022    | 2024/2023    |
| Remunerações Certas e Permanentes | 2.512.729        | 2.746.339        | 2.776.738        | 10,51%       | 1,11%        |
| Abonos Variáveis ou Eventuais     | 20.232           | 15.406           | 14.001           | -30,80%      | -9,12%       |
| Segurança Social                  | 674.373          | 724.621          | 729.450          | 8,17%        | 0,67%        |
| Aquisição de Bens                 | 35.122           | 36.250           | 37.329           | 6,28%        | 2,98%        |
| Aquisição de Serviços             | 1.628.966        | 1.485.208        | 1.546.258        | -5,08%       | 4,11%        |
| Transferências Correntes          | 105.085          | 0                | 0                | -100,00%     | -            |
| Outras Despesas Correntes         | 27.514           | 21.128           | 16.740           | -39,16%      | -20,77%      |
| Investimentos                     | 75.624           | 118.918          | 79.011           | 4,48%        | -33,56%      |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>2.512.729</b> | <b>2.746.339</b> | <b>2.776.738</b> | <b>2,36%</b> | <b>1,00%</b> |

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

No subagrupamento Aquisição de Serviços, verifica-se um aumento na ordem dos quatro pontos percentuais, em virtude do acréscimo de custos com as despesas fixas relativas ao edifício e suportadas integralmente pela SGMTSSS. Por outro lado, o agrupamento Investimentos apresenta uma diminuição, resultado de uma menor necessidade de intervenções pontuais de conservação e reparação no Edifício da Praça de Londres.



**Figura 22 - 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 adaptada, 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.

Em 2024 foram adquiridos teclados, ratos e tapetes ergonómicos para todos os trabalhadores da SG.

No final de 2024 o II disponibilizou 2 sistemas de videoconferência, com monitor e câmara integrada, que foram colocados na sala de reuniões do 11º piso e no Salão Nobre do MTSSS.

## 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 2024, 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 104 pessoas à data de 31 de dezembro de 2024, 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>.

Este ano, à semelhança do ano passado, o questionário *online*, cujo *link* foi enviado por e-mail, foi disponibilizado através da ferramenta *Microsoft Forms*, tendo-se salvaguardado o anonimato dos respondentes, tal como consta da informação introdutória ao questionário. 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.

---

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

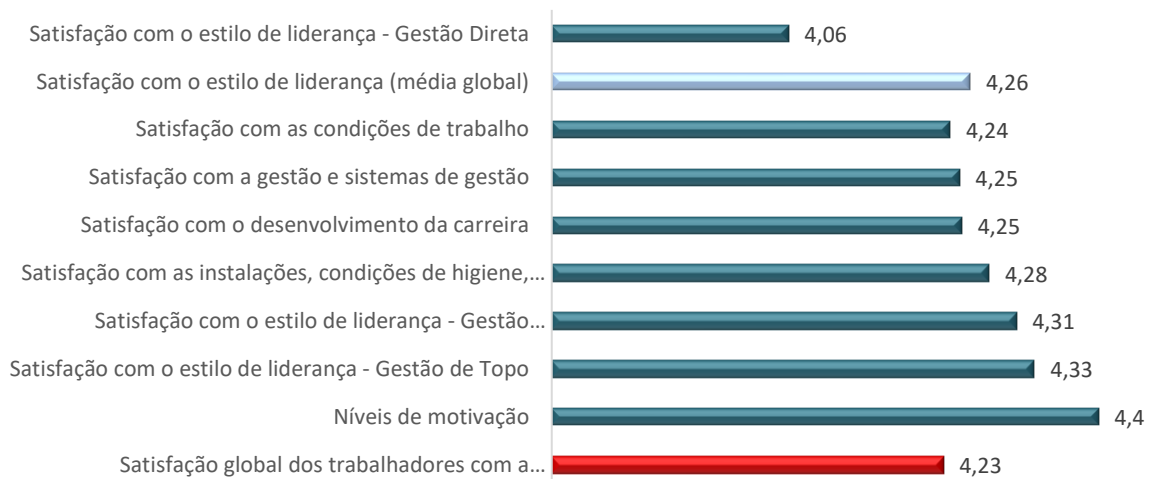
<sup>2</sup> Terminologia usada in GHIGLIONE, R. e MATALON, B – *O inquérito, teoria e prática*; Lisboa, Celta ed. 1995 (3ª edição) pág. 28.

O inquérito foi lançado a 18 de fevereiro de 2025, 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 26 de fevereiro de 2025, tendo-se encerrado o inquérito a 12 de março de 2025.

Registaram-se 44 respostas ao inquérito, o que corresponde a uma taxa de resposta de 42,31%. A margem de erro associada é de 11,28% e o nível de confiança é de 61%<sup>3</sup>. A participação no questionário foi significativamente inferior à registada no ano transato (55,24%), o que aumentou um pouco a margem de erro e diminuiu o grau de confiança.

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

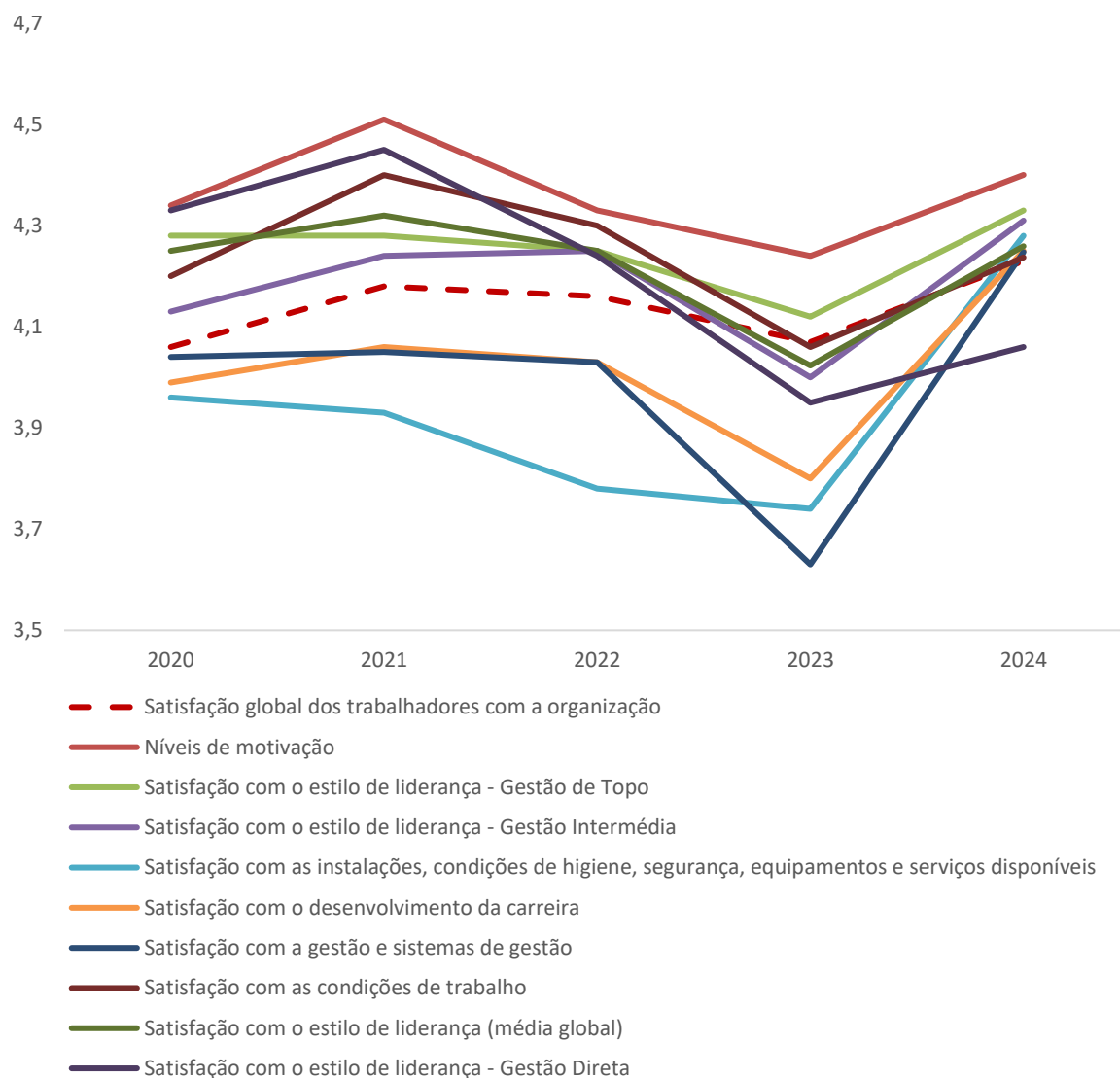
A média do grupo de perguntas que remete para a satisfação global dos/as trabalhadores/as da SG é de 4,23 valores, o que traduz um ligeiro aumento face ao ano anterior cujo valor foi de 3,98.

Em relação às restantes dimensões mais específicas do inquérito, verifica-se que todas foram avaliadas com “satisfeito” ou “muito satisfeito”, tendo-se verificado uma ligeira subida principalmente, na “Satisfação com a gestão e sistemas de gestão” (0,62), “Satisfação com as instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços disponíveis” (0,54), na “Satisfação com o desenvolvimento da carreira” (0,45).

A dimensão do “Níveis de motivação”, apresenta a valoração mais alta (4,4 valores), à semelhança do que sucedeu nos anos anteriores, e a “Satisfação com o estilo de liderança - Gestão Intermédia”, obteve o nível de satisfação mais baixo (4,06), embora ainda no parâmetro de “satisfeito”.

<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 2020 a 2024:



**Figura 24 - Evolução da satisfação dos/das trabalhadores/as da SG 2020-2024**

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 (com resultados menos positivos no quinquénio), ligeiras subidas em todas as dimensões do inquérito (variações compreendidas entre 0,11 e 0,62).

O questionário e o respetivo tratamento de resultados podem ser consultados no capítulo V – Anexo 6 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. Para tal, é indispensável auscultar sistematicamente os clientes e as 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, consequentemente, 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, tal como o ano passado, o questionário *online*, cujo *link* foi enviado por e-mail, foi disponibilizado através da ferramenta *Microsoft Forms*, como forma de tornar o questionário mais amigável, na perspetiva do respondente. A garantia de anonimato dos respondentes foi salvaguardada e comunicada através de mensagem integrante do questionário.

O e-mail, enviado a 19 de fevereiro de 2025, explicitava ainda os objetivos da aplicação do questionário, salientando a importância para a SG da resposta ao mesmo. A 26 de março foi enviada uma recordatória, tendo-se encerrado a plataforma para resposta ao inquérito a 14 de março de 2025.

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 2024.

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

Os principais clientes da SG constituem um universo de 26 potenciais respondentes, o que permite a aplicação da metodologia do sufrágio universal<sup>6</sup> tendo em consideração a limitada dimensão da população a inquirir. O recurso a esta metodologia garante, assim, uma menor margem de erro nos resultados obtidos.

Este ano, à semelhança do ano passado, o questionário *online*, cujo *link* foi enviado por e-mail, foi disponibilizado através da ferramenta *Microsoft Forms*, tendo-se salvaguardado o anonimato dos respondentes, tal como consta da informação introdutória ao questionário.

---

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

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

O e-mail, enviado a 19 de fevereiro de 2025, explicitava ainda os objetivos da aplicação do questionário, salientando a importância para a SG da resposta ao mesmo. A 26 de fevereiro foi enviada uma recordatória, tendo-se encerrado a plataforma para resposta ao inquérito a 14 de março de 2025.

Este ano foram apresentadas 23 perguntas, a sua maioria retirada do modelo recomendado pela *Common Assessment Framework* (CAF) e adequadas à realidade da SG<sup>7</sup>. O modelo do questionário utilizado no exercício de avaliação de 2024 seguiu o modelo utilizado no ano anterior, de modo a permitir a preservação e comparação dos dados entre si.

Foram validadas um total de 18 respostas de clientes, o que corresponde a uma taxa de 69,23% 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.

**Quadro 43 - Variáveis de análise na medição do grau de satisfação dos clientes**

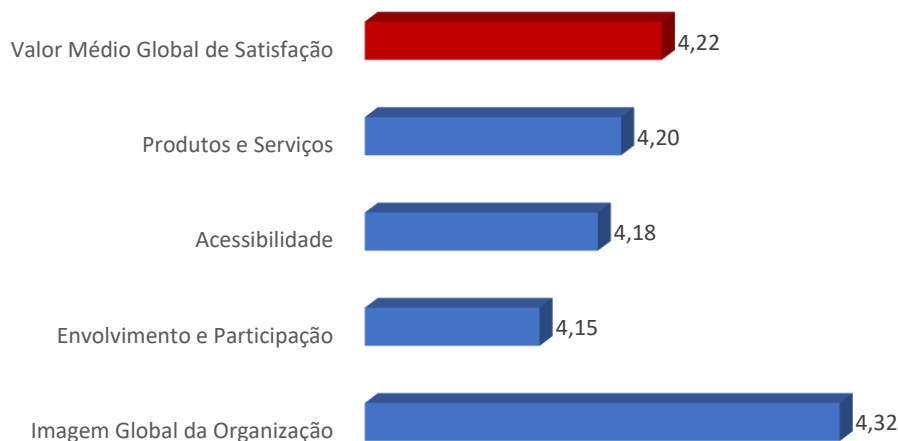
| Variáveis em análise/Fatores                    | Questões/ Indicadores                                            |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>Variável A: Imagem global da organização</b> | Desempenho 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

<sup>7</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.



tratados os dados recolhidos, verifica-se que as médias do conjunto de indicadores que explica cada um dos fatores em análise, bem como a média global da avaliação da satisfação, são as que se encontram no gráfico seguinte:

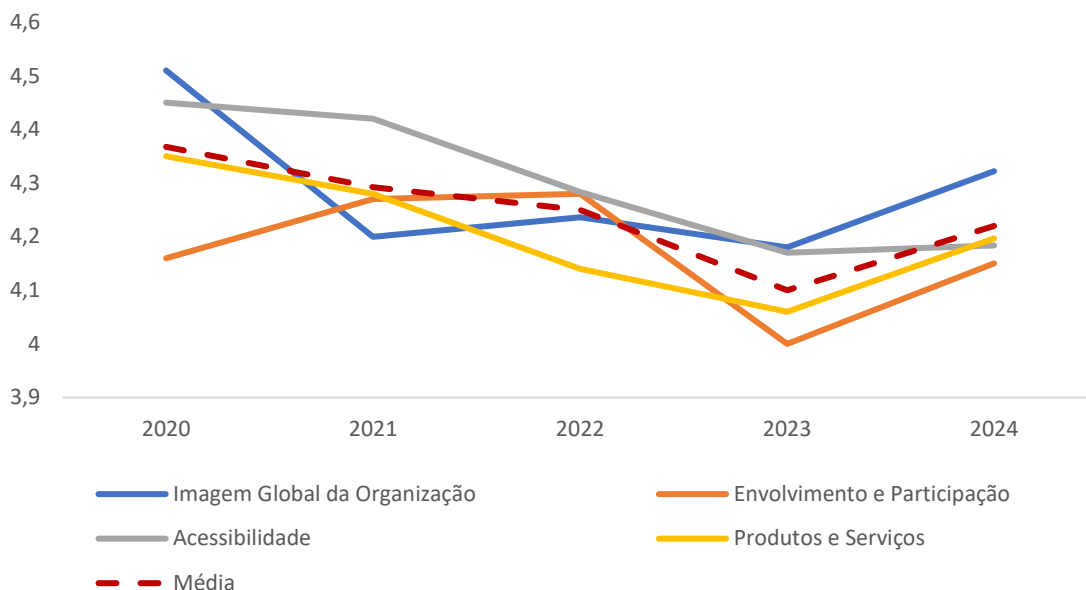


**Figura 25 - Valores médios de satisfação de clientes 2024**

Verifica-se, assim, que a média global da avaliação de todas as respostas foi de 4,22 valores, o que traduz um aumento face ao resultado do ano anterior (4,10)

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 “Produtos e serviços”, “Acessibilidade” 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 2020 e 2024. Apesar da relativa estabilidade média, em 2024 continua a verificar-se uma tendência ascendente face aos últimos 4 anos.



**Figura 26 - Evolução dos valores médios de satisfação de clientes 2020-2024**

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

## 8.2. Inquérito de Satisfação a entidades fornecedoras da SG

As principais entidades fornecedoras da SG em 2024 constituem um universo de 230 potenciais respondentes, tendo sido obtidas 52 respostas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 22,60%. A margem de erro associada é de 13,57% e o nível de confiança de 52,8%<sup>8</sup> verificando-se uma diminuição da taxa de resposta em comparação com 2023 (22,60%), o que se explica para um aumento muito acentuado do número de fornecedores (em 2023 o universo de potenciais respondentes foi de 70).

O questionário aplicado era constituído por 8 questões, na sua maioria retiradas do modelo recomendado pela *Common Assessment Framework* (CAF) e adequadas à realidade da SG<sup>9</sup>. A estrutura do inquérito utilizado no exercício de avaliação de 2023 seguiu o modelo já utilizado em anos anteriores, embora, desde 2024 com recurso ao *Microsoft Forms* e não ao *Limesurvey*, como forma de diminuir o tempo necessário à resposta, tornando-o mais amigável.

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.

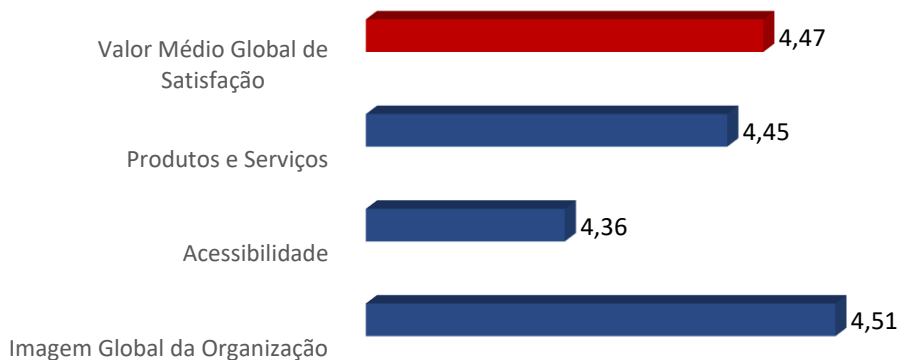
<sup>8</sup> Cálculo efetuado com recurso a um calculador online: <http://www.raosoft.com/samplesize.html>.

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

**Quadro 44 - 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:

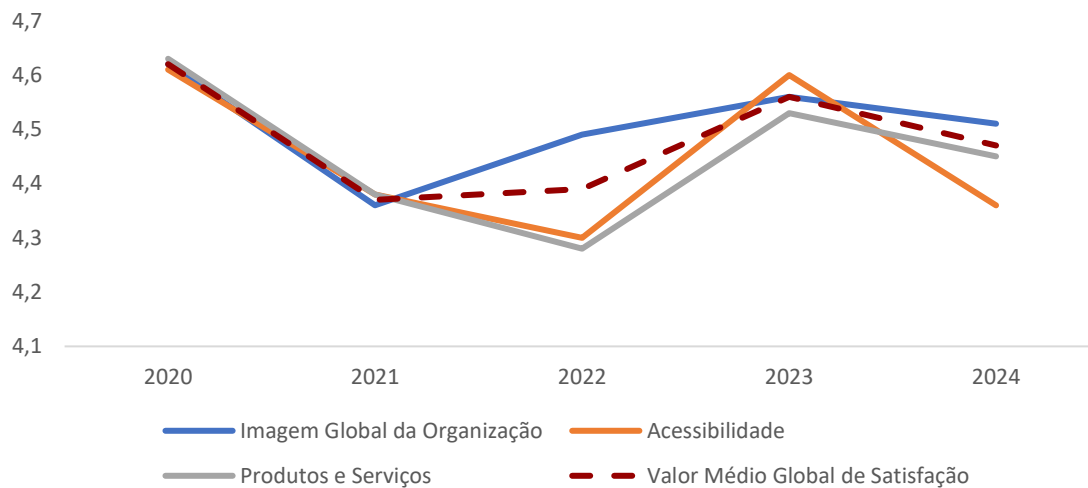


**Figura 27 - Valores médios de satisfação dos fornecedores 2024**

A média da avaliação global dos fornecedores em 2024 foi de 4,47 valores tendo-se registado um ligeiro decréscimo do nível de satisfação face a 2023 (4,56). Observando as três dimensões objeto de avaliação, verifica-se que qualquer uma delas se posiciona, em média, no intervalo entre o “satisfeito” e o “muito satisfeito”. As variáveis “Acessibilidade” e “Produtos e Serviços” são as que apresentam valor médio mais baixo (4,36 e 4,45 respetivamente), sendo a “Imagem Global da Organização” a que apresenta o valor médio mais alto (4,51).

O gráfico seguinte apresenta a evolução dos resultados globais obtidos entre 2020 e 2024, verificando-se que nestes 5 anos o valor médio global de satisfação tem oscilado entre os 4,62 e os 4,37 valores, ou seja, uma variação de 0,25.

Relativamente às outras variáveis, os valores mais baixos registaram-se em 2022, (“Produtos e Serviços” e “Acessibilidade”) com 4,28 e 4,3, respetivamente, e os mais altos em 2020 com 4,63 e 4,61, nas mesmas variáveis.



**Figura 28 - Evolução dos valores médios de satisfação dos fornecedores 2020-2024**

O questionário e o respetivo tratamento de resultados podem ser consultados no capítulo V – Anexo 8 do presente Relatório de Atividades.

## 9. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

---

Não dispondo de um sistema integrado de controlo interno, a SG tem vindo a adotar mecanismos e procedimentos internos que assegurem a regulação e o controlo da sua atividade, naquelas que são as suas funções primordiais e que lhe permitem prosseguir a sua missão, atribuições e competências legais.

Apesar das dificuldades financeiras decorrentes das restrições orçamentais dos últimos anos, a SG tem procurado melhorar os seus processos e métodos de trabalho, quer através da implementação de novas soluções funcionais, quer através da otimização dos recursos tecnológicos de que dispõe e que suportam a sua atividade.

Nos pontos seguintes deste capítulo, apresentam-se as atividades que contribuíram para a melhoria do sistema de controlo interno da SG em 2024, que se encontram sintetizadas no Anexo 9 deste relatório.

### 9.1. Ambiente de controlo

A gestão da SG tem procurado manter de uma forma articulada e sistemática, a consolidação e melhoria dos mecanismos e procedimentos que potenciem a regulação e controlo das suas principais funções.

Neste sentido, as atividades da SG inerentes às áreas financeira, apoio logístico e patrimonial, aquisição de bens e serviços, recursos humanos e gestão documental são suportadas por sistemas e tecnologias de informação, com um grau de implementação e de desenvolvimento que, em alguns casos, abrange toda a organização e que garantem uma maior fiabilidade da informação para a gestão. Existem regras de rotatividade e segregação de funções implementadas em algumas áreas, designadamente na área financeira.

Desde 2015 a SG dispõe de um Código de Ética no qual se encontram inscritos os princípios e valores que regem a sua atividade e o comportamento das pessoas que a integram, no relacionamento com todas as partes interessadas, em respeito pela legalidade, integridade e transparência.

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 2024, continuaram a promover-se iniciativas tendo em vista o desenvolvimento profissional e pessoal de trabalhadores/as da SG e do Ministério, com uma grande recetividade por parte dos mesmos, que consideram muito importante a manutenção deste tipo de eventos, conforme explicitado mais detalhadamente no capítulo 9.5 do presente Relatório.

Assim, em 2024 foram realizados 13 eventos transversais em formato presencial e *online*, que abrangeram o universo dos/as trabalhadores/as do MTSSS, nos quais participaram 1.111 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 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, tendo estas equipas desenvolvido em 2024 diversas iniciativas, das quais se destacam, no âmbito da Rede para Gestão de Informação e Conhecimento das Secretarias Gerais (GIC), a participação da SGMTSSS na Exposição “25 de Abril em 12 Acordes” e no Colóquio “Comunicar Abril”.

### 9.1.3 Auditorias externas

Em 2024, foram efetuadas três auditorias, uma à SG da Inspeção-Geral do MTSSS, e outra da Agência para o Desenvolvimento e Coesão à SG e ao Pessoas2030.

### 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 denunciantes, 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 135 denúncias recebidas em 2024, 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 Cadernos de imprensa diária, 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.

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.

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 consultas) e na 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 par deste privilegiado meio de comunicação, são ainda produzidas e editadas newsletters internas, nomeadamente a newsletter *Últimas*, destinada a divulgar as atividades desenvolvidas no âmbito interno da Sustentabilidade, a newsletter mensal *moMENTânea*, que procura abordar temas relevantes para a promoção da saúde e do bem-estar dos trabalhadores e a *Webletter PorTodos* que trimestralmente dá a conhecer as iniciativas concretizadas nos serviços e organismos também no domínio da Sustentabilidade.

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 ao longo destes anos 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.

Ao longo destes anos continuou-se a reforçar o uso das plataformas 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. Em 2024 foi implementado um novo upgrade, designado *crhonUS* com novas funcionalidades.

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 daquele ano, 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 são identificadas as necessidades dos serviços, 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 é definido 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 envia os conteúdos para a equipa da Comunicação da SG, bem como de uma Intranet do Ministério, da qual a SG 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.

A partir de 2023 assumiram particular importância as questões ligadas à igualdade género e à conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, através da criação e desenvolvimento do projeto Conciliar+ no MTSSS, com o objetivo de promover a implementação do Sistema de gestão de conciliação na generalidade dos organismos e serviços do Ministério.

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 de 2023, assumiram em conjunto este compromisso com a Conciliação, tão importante para a vida dos trabalhadores e trabalhadoras.

Na sequência da assinatura da referida Carta de Compromisso, a SG decidiu criar um grupo de trabalho específico para o cumprimento do compromisso assumido. No desenvolvimento das suas atribuições, o grupo viria a conceber o projeto SGConcilia, cuja atividade se dá a conhecer no Anexo 5 deste documento.

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.

A par das funções acima descritas, em junho de 2024, o GAP vê alterada a sua designação para Gabinete de Saúde e Segurança no Trabalho e Apoio Psicossocial da SGMTSSS – CuidarAP, alargando, assim, as suas atribuições e competências, tendo em vista a criação de um serviço comum de Segurança e Saúde no Trabalho (SST), conjuntamente com outros 6 organismos sob tutela do MTSSS.

Em conformidade com a estratégia definida, em 2024, 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 2024 obteve uma taxa de execução de 89, 47%, e continha 19 ações previstas, sendo que 17 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 2024 são de salientar as ações descritas no mapa infra, no domínio da sustentabilidade:

**Quadro 45 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2024 na SG**

| Pilar da Sustentabilidade | Iniciativas                                                                                            | Partes Interessadas/Público Alvo | Indicadores/Resultados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Social                    | Newsletter Últimas Sustentabilidade: Comunicação das atividades de sustentabilidade, aos colegas da SG | Trabalhadores/as da SG           | Lançadas 2 edições: Últimas 35 e 36.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                           | Entrevista num minuto                                                                                  | Trabalhadores/as da SG           | Não realizada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                           | Comemoração do Dia da SG - 14 maio com piquenique                                                      | Trabalhadores/as da SG           | A 19 de abril, já no âmbito da comemoração do Dia da SG sob o tema Saúde, realizou-se no Salão Nobre uma À Conversa sobre Síndrome Visual do Computador, com a Casa Londres Óptica; no dia 21 de maio, enquadrado pelo Maio - Mês do Coração, realizou-se uma caminhada até ao Parque de Jogos 1.º de Maio, da Fundação INATEL, onde decorreu um piquenique e uma À Conversa sobre o nosso coração, com o Enf. Filipe Melo, especialista em saúde cardiovascular. |

| Pilar da Sustentabilidade | Iniciativas                                                                                                                                                                                                                   | Partes Interessadas/Público Alvo                   | Indicadores/Resultados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | Crianças todo o ano                                                                                                                                                                                                           | Filhos/as e netos/as dos/as trabalhadores/as da SG | Realizado a 19 de dezembro à tarde, na sala multiusos, um concerto da Disney para as crianças do universo de trabalhadores/as da SG e de todos os serviços e gabinetes do edifício, onde estiveram presentes cerca de 15 crianças.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                           | Colegas de sempre: Envolvimento de colegas de sempre em atividades da SG                                                                                                                                                      | Aposentados/as da SG                               | Ao longo do ano foram feitos os convites, mas a adesão foi muito baixa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                           | Mês da Sustentabilidade: Tema: "Saúde ....."                                                                                                                                                                                  | Trabalhadores/as da SG                             | De 1 a 31 de outubro, realizou-se o Mês da Sustentabilidade, com o tema Saúde e Bem-estar para um Equilíbrio Sustentável, que integrou no programa as seguintes ações: Sessão de Abertura com a Secretária-Geral, três À Conversa, sobre Envelhecimento Ativo e Saudável, As Plantas e a nossa Saúde, e Osteopatia, uma Aula Aberta de Yoga, uma Sessão de Colheita de Sangue, um Circuito da Saúde (com ação de sensibilização sobre bem-estar e saúde mental e rastreio de nutrição), o Webinar Sustentabilidade e Literacia em Saúde, o Teambuilding "Pela Saúde e Bem-estar", uma Caminhada de grupo até ao Jardim Cesário Verde e o evento promovido pelo CuidarAP "Encontro SOS: Saúde Ocupacional e Segurança". |
|                           | Realização de ações no âmbito do Plano de Segurança Interno                                                                                                                                                                   | Ocupantes do edifício                              | Foi efetuado um simulacro a 27 de novembro e divulgado o exercício a Terra Treme.<br>É enviada à equipa das Relações Públicas a lista atualizada das brigadas do edifício, para garantia de que na realização de todos os eventos, em qualquer piso do edifício, é dado o devido conhecimento à respetiva brigada.<br>Comunicação às equipas de 1ª intervenção, de cada piso, das reuniões aí realizadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                           | Conversas temáticas à hora de almoço                                                                                                                                                                                          | Trabalhadores/as da SG                             | À Conversa sobre Síndrome Visual do Computador - 19/04/2024<br>Outras incluídas no Mês da Sustentabilidade: À Conversa sobre Envelhecimento Ativo e Saudável, À Conversa sobre As Plantas e a nossa Saúde, e À Conversa sobre Osteopatia;<br>À Conversa com a EPAL - Choque Poupança;<br>À Conversa sobre Saúde cardiovascular (no piquenique)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                           | 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 e do MTSSS                  | 11 protocolos;<br>142 consultas médicas;<br>2 rastreios visuais, 1 rastreio de saúde e 2 sessões de colheita de sangue;<br>2 Caminhadas: Caminhada e visita à Biblioteca Palácio Galveias; Caminhada ao Jardim Cesário Verde (integrada no Mês da Sustentabilidade).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                           | Recolha e organização de elementos relativos aos acidentes trabalho e doenças profissionais                                                                                                                                   | Trabalhadores/as da SG                             | Durante o ano de 2024, sobre acidentes trabalho e doenças profissionais, devem ser considerados os seguintes dados:<br>N.º de acidentes de trabalho - 1<br>N.º de incidentes de trabalho - 0<br>Doenças profissionais - 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Pilar da Sustentabilidade | Iniciativas                                                                            | Partes Interessadas/Público Alvo                                                  | Indicadores/Resultados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | Realização e/ou associação a campanhas para doação de bens perecíveis e não perecíveis | Comunidade                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campanha Quartel Electrão – 225kg</li> <li>• Campanha de Natal a favor da APDCI – Associação Pró-Cidadão Deficiente Integrado de Pessegueiro de Vouga, Concelho de Sever de Vouga <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bens Alimentares (arroz, azeite, óleo, açúcar, bens alimentares enlatados, etc.) - 168,5 Kg;</li> <li>• Material Didático (livros, material escolar, jogos, etc.)- 251 unidades;</li> <li>• Material de fisioterapia (cadeira de rodas, andador, bengala, cadeira de banho, canadianas) – 6 unidades.</li> </ul> </li> </ul> |
|                           | Realização de campanha de recolha de sangue                                            | Trabalhadores/as da SG e restantes ocupantes do Ed. Pr. Londres e outros serviços | Realizada duas sessões, uma em fevereiro e outra em outubro 2024.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Cultural</b>           | Dinamização da Sala Multiusos                                                          | Trabalhadores/as da SG                                                            | A maioria das iniciativas realizadas pelo GS foram desenvolvidas na Sala Multiusos que foi decorada em conformidade com cada iniciativa, sendo de destacar as sessões “À Conversa com ...”, as festas de Reis, S. Martinho, Natal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Ambiental</b>          | Ações de sensibilização no âmbito da eficiência energética                             | Trabalhadores/as da SG e restantes ocupantes do Ed. Pr. Londres                   | Devido às solicitações constantes na gestão da candidatura ao PRR-Eficiência Energética em Edifícios da Administração Pública, por parte da DGP, não foi possível realizar qualquer ação de sensibilização em 2024.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                           | Atualização da sinalética                                                              | Trabalhadores/as da SG                                                            | Foi atualizada a sinalética em todos os pisos do edifício.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## 9.5.2. Sustentabilidade no Ministério

No decurso de 2024, a Rede do MTSSS para a Sustentabilidade - Rede PorTodos, sob coordenação da DC-NIQ da SG, desenvolveu e implementou um novo modelo de organização, estruturando a sua atividade assente em projetos, concretizados através de grupos de trabalho criados no âmbito da Rede.

De salientar a atividade desenvolvida no âmbito do projeto Conciliar+ do MTSSS, que envolve as equipas da maioria dos serviços e organismos do Ministério, o desenvolvimento da iniciativa do Reconhecimento de Boas Práticas no MTSSS, na sua 3.ª edição, a celebração do Dia Nacional de Sustentabilidade, através da realização de um webinar sobre a temática “Sabe qual é a sua pegada de carbono?”, e ainda um segundo webinar subordinado ao tema da Economia Circular.

Assim, no mapa seguinte dão-se a conhecer os projetos e as atividades desenvolvidas pelos GTs ao longo de 2024, bem como os resultados obtidos.

**Quadro 46 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2024 pela Rede PorTodos**

| Projeto/Grupo de trabalho             | Organismos envolvidos          | Objetivos                                                                 | Atividades desenvolvidas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Principais Resultados Alcançados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ODS                 |
|---------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>Promoção de Iniciativas</b>        | DGSS, INATEL, IGFSS            | Promover iniciativas relacionadas com qualquer aspeto da Sustentabilidade | <ul style="list-style-type: none"> <li>Propostas de iniciativas</li> <li>Reuniões e pontos de situação</li> <li>Contactos com várias associações</li> <li>Webinar</li> <li>Propostas de temas e de oradores</li> <li>Textos, slogan e banner</li> <li>Campanha de angariação de bens a favor da APDCI – Associação Pró-Cidadão Deficiente Integrado</li> <li>Contactos com a associação</li> <li>Definir a Lista de bens a doar</li> <li>Campanha Eletrão: com o objetivo 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.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>4 reuniões de trabalho</li> <li>Webinar – Economia Circular <ul style="list-style-type: none"> <li>Slogan, textos e banner do webinar</li> <li>78 participantes incluindo os oradores</li> </ul> </li> <li>Campanha de angariação de bens a favor da APDCI – Associação Pró-Cidadão Deficiente Integrado <ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de bens a doar</li> <li>Resultado da campanha: Bens Alimentares (arroz, azeite, óleo, açúcar, bens alimentares enlatados, etc.) - 168,5 Kg; Material Didático (livros, material escolar, jogos, etc.)- 251 unidades; Material de fisioterapia (cadeira de rodas, andariço, bengala, cadeira de banho, canadianas) – 6 unidades.</li> <li>Campanha Quartel Eletrão: Esta iniciativa decorreu por todo o país. Ao nível dos Centros distritais do ISS foram angariados 1089 Kg de material elétrico/eletrónico de pequenas dimensões; em Lisboa a SG, o ISS e a Cases angariaram 586 Kg de material.</li> </ul> </li> </ul> | <b>1, 2, 10, 17</b> |
| <b>Ética e prevenção da Corrupção</b> | SG, ISS, ACT, GEP, IEFP, IGFSS | Sensibilização, divulgação e partilha de práticas neste âmbito            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reunião online de preparação dos trabalhos</li> <li>Agregação e análise dos contributos recebidos</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração de instrumento de diagnóstico.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>16, 17</b>       |



| Projeto/Grupo de trabalho                                                                                   | Organismos envolvidos                                                                                                  | Objetivos                                                                           | Atividades desenvolvidas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Principais Resultados Alcançados                                                                                                                                                                                                              | ODS          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                             |                                                                                                                        |                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração de questionário de diagnóstico a remeter aos outros organismos da Rede</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                               |              |
| <b>Comunicação</b>                                                                                          | II, INATEL, DGERT, SG, ISS                                                                                             | Definir e implementar uma estratégia de comunicação eficaz para a Rede              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir objetivos para Plano de comunicação da Rede</li> <li>• Agregação e análise dos contributos enviados</li> <li>• Diagnóstico sobre a comunicação da rede</li> <li>• Propostas de atividades a incluir no PA do grupo"</li> <li>• Análise dos contributos enviados</li> <li>• Atualização do logo</li> <li>• Cartazes/banners</li> <li>• Webletter trimestral</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 reuniões de trabalho Realizadas</li> <li>• 16 respostas obtidas ao Diagnóstico</li> <li>• Plano de atividades do GT</li> <li>• 2 cartazes/banners elaborados</li> </ul>                            | <b>17</b>    |
| <b>Conciliação da vida profissional, familiar e pessoal no MTSSS: Desenvolvimento do projeto Conciliar+</b> | Todos (ACT, CASES, CITE, CNPDPCJ, CPL, CRL, DGERT, DGSS, GEP, IEF, IGFCSS, IGFSS, II, INATEL, INR, ISS, SCML, SGMTSSS) | Apoiar os organismos na implementação de medidas ou na certificação da NP 4552:2022 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento Formação</li> <li>• Reuniões / Workshops</li> <li>• Pontos de situação do projeto</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 edições de formação (2 sobre Auditoria à Norma e 1 sobre Endomarketing, com 52 formandos, bem como uma ação sobre a norma, com 15 formandos)</li> <li>• 2 reuniões / Pontos de situação</li> </ul> | <b>8, 17</b> |
| <b>Gestão e Governança da Rede PorTodos</b>                                                                 | Equipa dinamizadora                                                                                                    | Garantir a elaboração, monitorização e avaliação dos instrumentos de gestão da Rede | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização das atividades da III edição dos Reconhecimentos de Boas Práticas</li> <li>• Elaboração de Plano e relatório de atividades</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 50 participantes no Reconhecimento das Boas Práticas</li> <li>• 3 Webletters editadas e divulgadas</li> </ul>                                                                                        | <b>17</b>    |

## 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 (SG), criado em 2010, promove a comparação de indicadores de desempenho com base na recolha e partilha de dados entre SGs.

Em 2024, participaram cinco SG, tendo sido analisadas nove áreas administrativas, conforme descrito no Anexo 10. A SGMTSSS apurou dez indicadores e recolheu informação complementar de caracterização. Apresentam-se de seguida os principais resultados e conclusões sobre o desempenho da SGMTSSS ao longo do período em análise.

**Quadro 47 - Posicionamento da SGMTSSS face aos indicadores comparados com outras SG**

| Área      | Indicador                                           | Ano 2019 | Ano 2020 | Ano 2021 | Ano 2022 | Ano 2023 | Ano 2024     | Posicionamento SGMTSSS | Obs.                 |
|-----------|-----------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|--------------|------------------------|----------------------|
| Finanças  | Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento (%)    | 98,22    | 96,19    | 95,85    | 92,21    | 94,87    | <b>98,48</b> | <b>2º</b>              |                      |
|           | Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)   | 21,3     | 34,40    | 20       | 19       | 23       | <b>20,7</b>  | <b>5º</b>              |                      |
| Qualidade | Índice de satisfação global clientes externos       | 4,41     | 4,40     | 4,33     | 4,25     | 4,1      | <b>4,3</b>   | <b>2º</b>              | Ex-aequo com 2 SG's. |
|           | Índice de satisfação global clientes internos       | 4,07     | 4,06     | 4,23     | 4,15     | 4        | <b>4,23</b>  | <b>2º</b>              |                      |
| Gestão    | Percentagem de objetivos operacionais concretizados | 100      | 96,08    | 100      | 98,00    | 100      | <b>100</b>   | <b>1º</b>              | Ex-aequo com 2 SG's. |

| Área                          | Indicador                                                                                   | Ano 2019 | Ano 2020 | Ano 2021 | Ano 2022 | Ano 2023 | Ano 2024     | Posicionamento SGMTSSS | Obs.                        |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|--------------|------------------------|-----------------------------|
| <b>Jurídica</b>               | Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres em processos gratuitos (em dias) | 8        | 15       | 9        | 9        | 8        | <b>10,51</b> | <b>4º</b>              |                             |
| <b>Arquivo e Documentação</b> | Número de metros lineares do arquivo histórico tratados                                     | 151      | 118      | 124      | 150      | 126      | <b>115</b>   | <b>3º</b>              |                             |
| <b>UMC</b>                    | Percentagem de categorias centralizadas                                                     | 67       | 100      | 100      | 63,64    | 66,67    | <b>66,67</b> | <b>3º</b>              |                             |
| <b>Património</b>             | Percentagem de imóveis registados no SIIE                                                   | 100      | 100      | 100      | 100      | 100      | <b>100</b>   | <b>1º</b>              | <i>Ex-aequo com 2 SG's.</i> |
| <b>Recursos Humanos</b>       | Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação                                      | 100      | 79,8     | 76       | 61,54    | 87,62    | <b>80</b>    | <b>3º</b>              |                             |

Em 2024, a SGMTSSS manteve o 1.º lugar ex aequo em dois indicadores estruturais: percentagem de objetivos operacionais concretizados e percentagem de imóveis registados no Sistema de Informação dos Imóveis do Estado (SIIE), posições que tem vindo a consolidar ao longo dos últimos cinco anos.

Verificaram-se ainda subidas significativas em cinco indicadores, com destaque para os domínios da qualidade, onde se registaram melhorias na satisfação de clientes externos e internos, e para a taxa de execução orçamental de funcionamento (área das finanças), que subiu para o 2.º lugar, superando a média dos últimos cinco anos.

Três indicadores mantiveram o posicionamento de 2023, e dois registaram uma descida: o prazo médio de pagamento a fornecedores, que desceu para 5.º lugar, e o indicador da área jurídica, associado a um ligeiro aumento no prazo médio de resposta a pedidos.

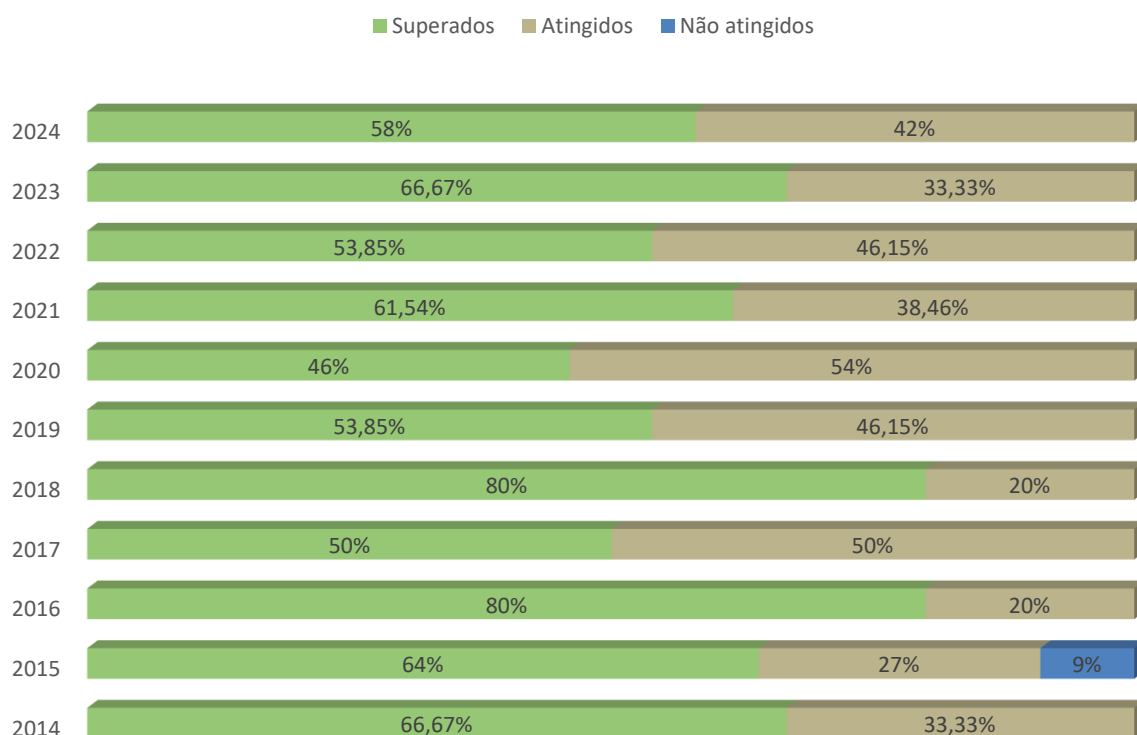
Apesar de este exercício ter contado com a participação de apenas cinco SGs, os resultados de 2024 reforçam a consistência do desempenho da SGMTSSS e identificam áreas com potencial de melhoria contínua, contribuindo para o reforço da eficácia dos processos internos.

## 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.

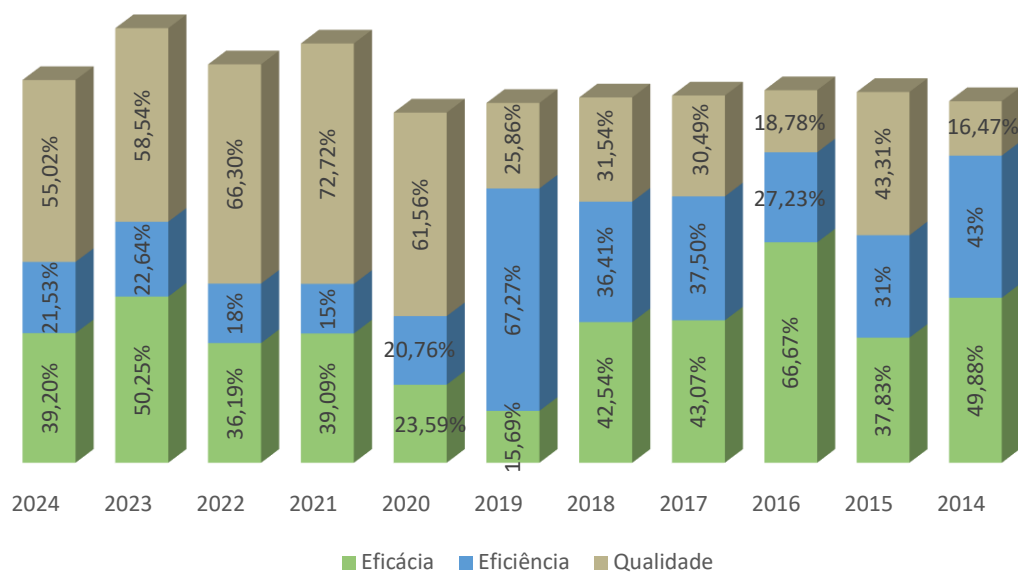
Neste sentido, no presente capítulo, apresenta-se a síntese evolutiva dos resultados da atividade, desde 2014.

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 29 - Evolução da execução dos objetivos do QUAR 2014-2024**

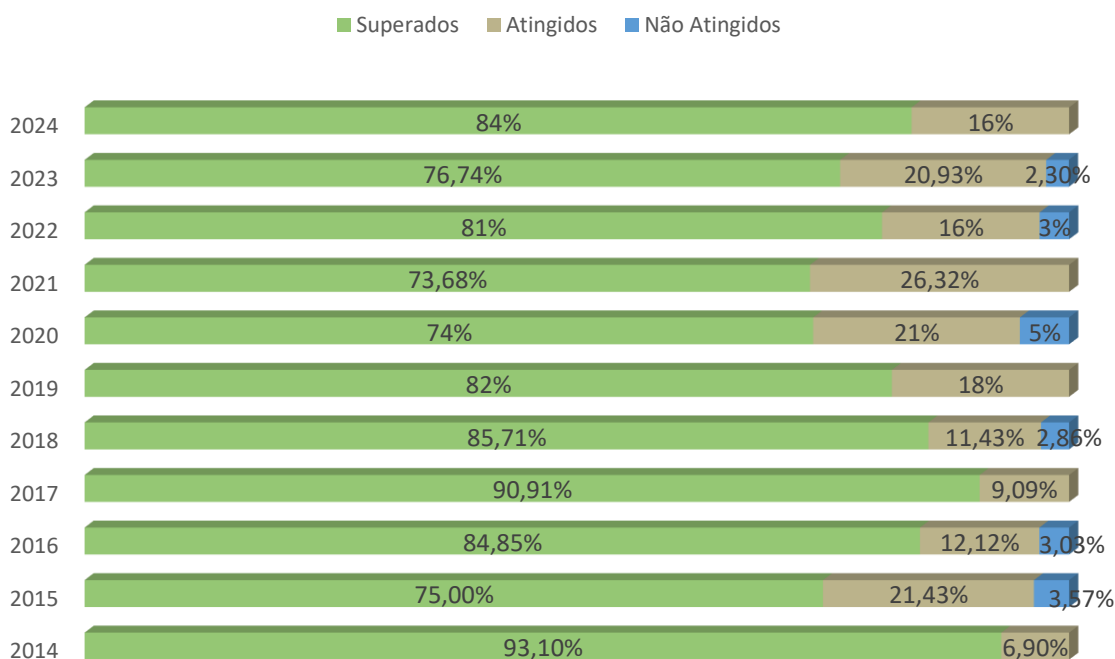
A execução do QUAR em 2024 evidencia resultados positivos, considerando que não se verificou qualquer incumprimento. Com efeito, dos 12 objetivos operacionais definidos verifica-se que sete foram superados e cinco foram atingidos. A análise comparativa com o ano transato evidencia uma diminuição na taxa de objetivos superados, que em 2020 apresentou o valor mais baixo dos últimos 10 anos.



**Figura 30 - Evolução dos resultados do QUAR 2014-2024**

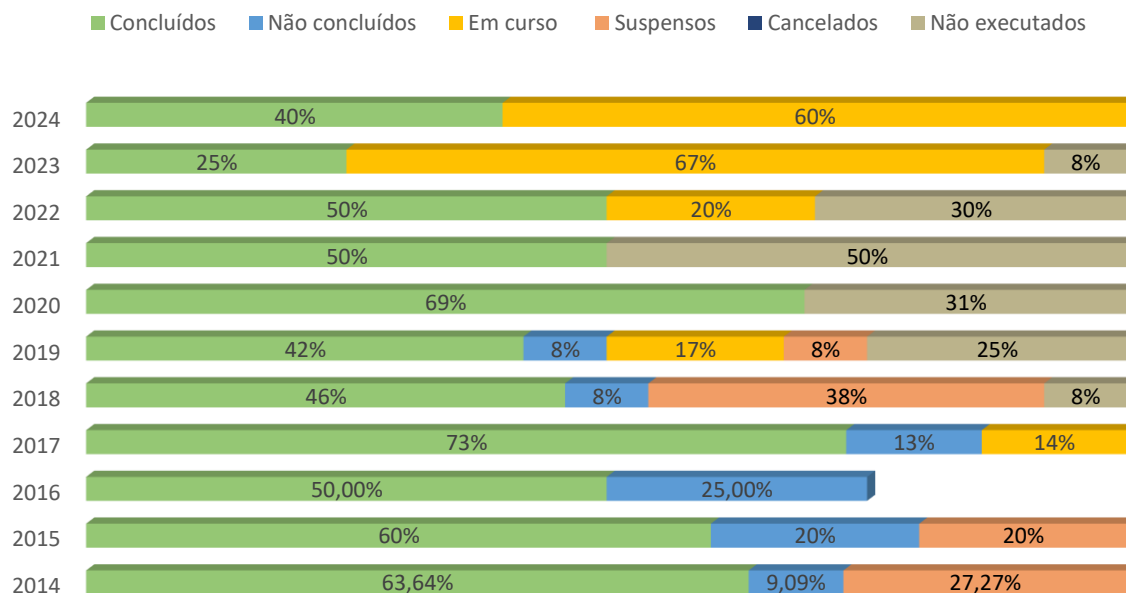
Em 2024, os diversos parâmetros continuam a sua tendência para um maior equilíbrio, contudo com valores percentuais abaixo aos do ano anterior.

Tal como já vem acontecendo desde 2020, e contrariando os valores dos últimos anos, o parâmetro da Qualidade continuou a atingir valores percentuais mais elevados.



**Figura 31 - Evolução dos resultados dos objetivos das unidades orgânicas**

A análise dos dados mostra que em 2024 o desempenho das unidades orgânicas da SG se apresenta muito positivo, com 36 objetivos superados e 7 atingidos, num total de 43 objetivos operacionais

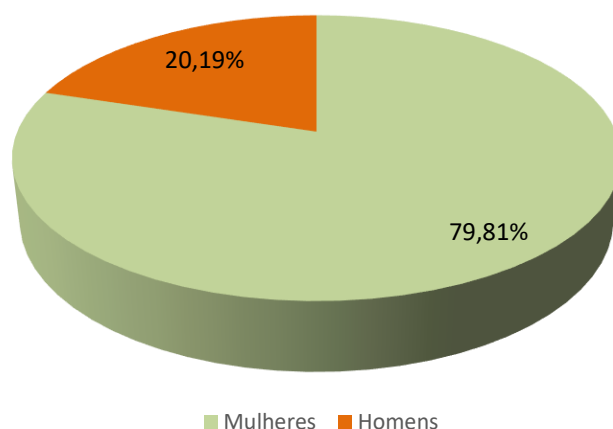


**Figura 32 - Evolução da execução dos projetos**

Em 2024 a taxa de execução de projetos concluídos situou-se apenas nos 40%. Dos 10 projetos inicialmente planeados quatro foram executados e seis continuam em curso, tendo transitado para 2025.

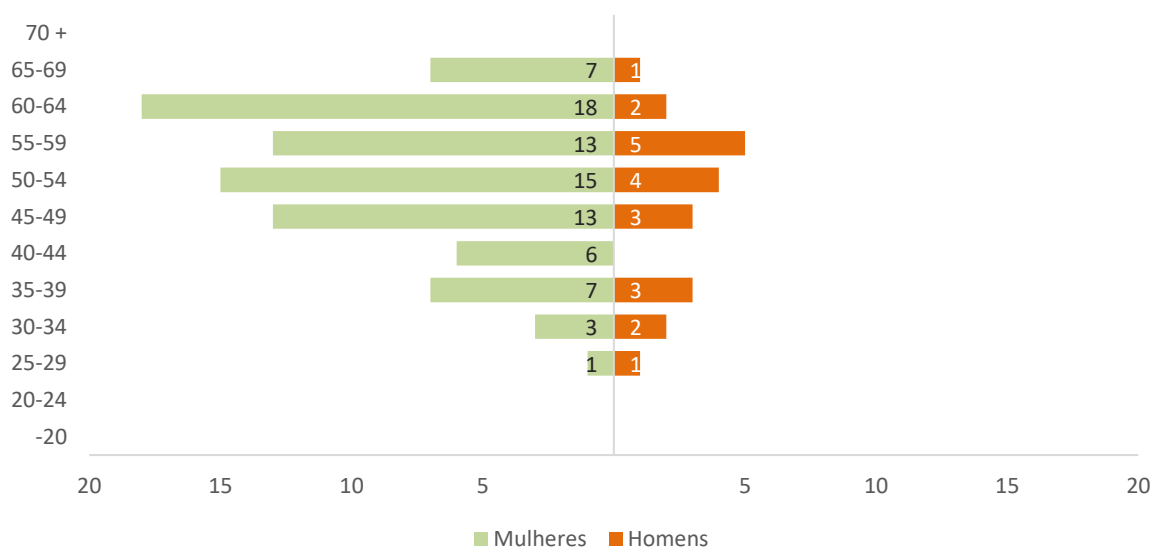
### III. Balanço Social

Segundo os dados extraídos do Balanço Social, a 31 de dezembro de 2024 (*vide* Anexo 11), de um total de 104 pessoas que exercem funções na SG do MTSSS, 83 são mulheres.



**Figura 33 - Total de efetivos por sexo**

Este número corresponde a 79,81% dos efetivos existentes, verificando-se assim um ligeiro aumento relativamente ao ano de 2023 (82 mulheres, que representaram 78,10% do total de pessoas).

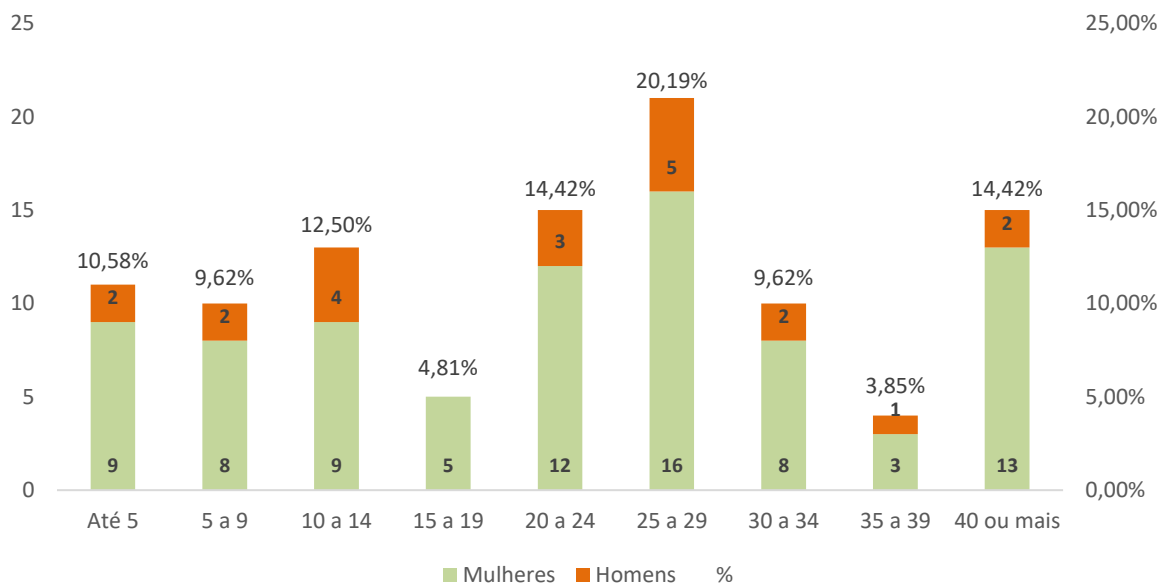


**Figura 34 - Distribuição de trabalhadores por escalão etário e sexo**

Durante o ano de 2024, manteve-se a tendência de envelhecimento da população trabalhadora, com 78% das pessoas a possuírem 45 ou mais anos, comparativamente com os 79% em 2023. Apesar da entrada de pessoas mais novas, no escalão entre os 25 e os 29 anos, não foi possível inverter esta tendência.

Em 2024, o grupo etário mais representado foi o de 60-64 anos, com um total de 20 pessoas, seguido pelo grupo de 50-54 anos, que contabilizou 19 pessoas. Havia 46 pessoas com 55 ou mais anos, correspondendo a 44,23% do total, o que representou uma pequena redução em relação a 2023, quando a taxa de envelhecimento era de 46,67%.

Uma análise mais detalhada dos dados revelou que, com exceção do escalão etário 25-29 anos em que existiu paridade, a proporção de mulheres é maior em todas as faixas etárias, com uma tendência crescente à medida que a idade aumenta.

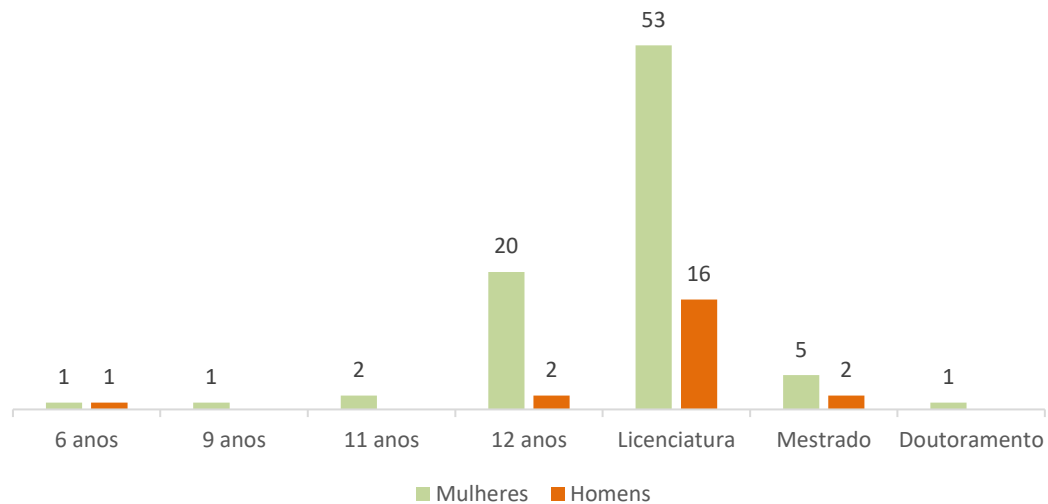


**Figura 35 - Distribuição dos efetivos por antiguidade e sexo**

Com base na análise da distribuição da antiguidade na Administração Pública, verifica-se que o escalão com 25 a 29 anos de antiguidade é o mais representativo (20,19%), seguido pelos escalões de 20-24 anos e de 40 ou mais anos (ambos com 14,42%). Destaca-se ainda que 18,27% da população trabalhadora possui 35 ou mais anos de serviço público. Esta estrutura evidencia uma força de trabalho experiente e com conhecimento profundo dos processos e cultura da Administração Pública, o que constitui um ativo relevante para a estabilidade institucional e a qualidade dos serviços prestados.

Contudo, a elevada proporção de pessoas com antiguidade superior a 35 anos sugere a necessidade de reforçar o planeamento da sucessão e a transmissão intergeracional de conhecimento, prevenindo o risco de perda de capital humano em áreas críticas. Simultaneamente, a diversidade nos escalões de antiguidade poderá ser aproveitada para fomentar uma cultura organizacional inovadora, ao conjugar experiência com novas abordagens.

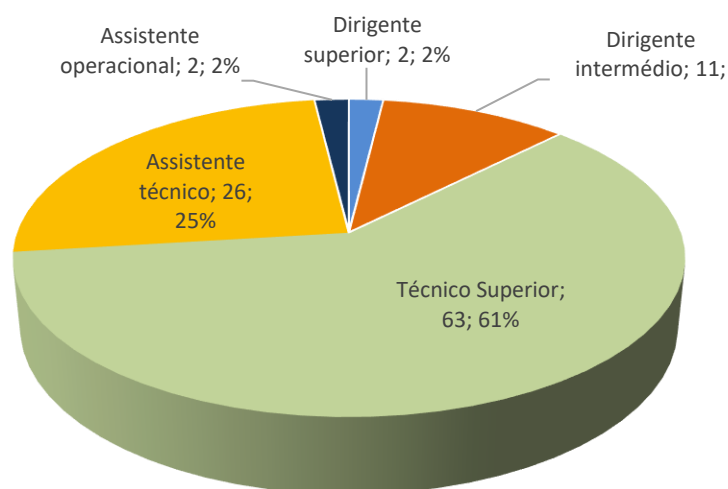




**Figura 36 - Distribuição de efetivos segundo o nível de escolaridade e sexo**

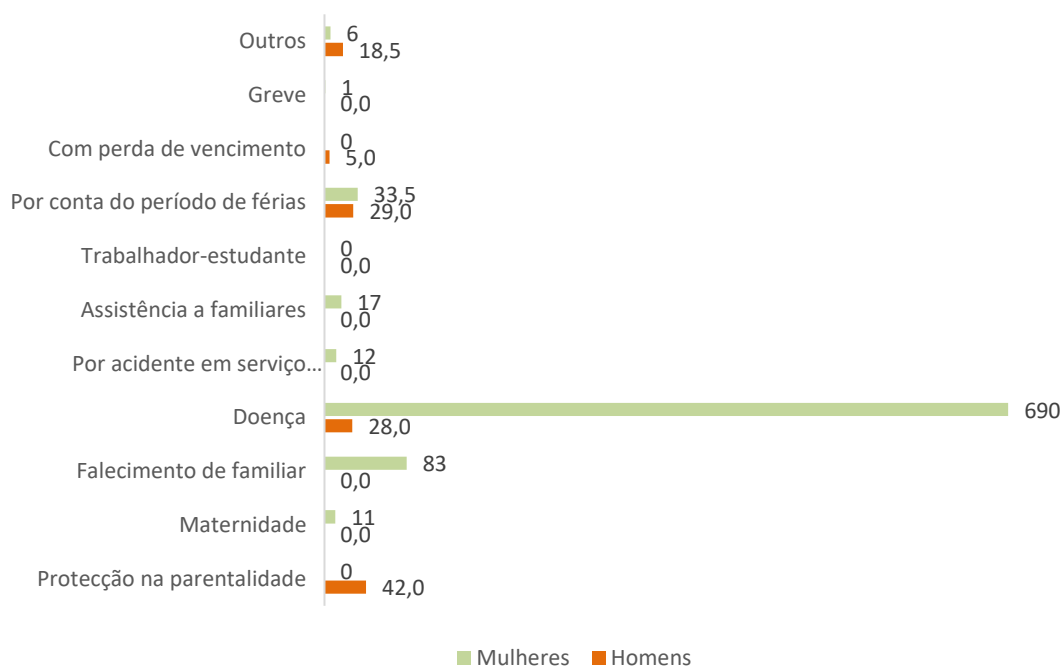
A licenciatura foi o nível de escolaridade dominante, abrangendo 69 pessoas, seguida do 12.º ano de escolaridade, com 22 efetivos, correspondendo a 66,35% e 21,15% do total, respetivamente, conforme ilustrado na **Erro! A origem da referência não foi encontrada..**

Em 2024 é de salientar que 95,2% dos efetivos da SGMTSSS apresentam um nível de escolaridade igual ou superior a 12 anos, aumentando assim face a 2023, em que o valor era de 94,3%. Esta evolução sublinha a aposta contínua da SGMTSSS na qualificação da sua força de trabalho, promovendo o desenvolvimento pessoal e profissional da sua população trabalhadora.



**Figura 37 - Distribuição de trabalhadores/as por carreira**

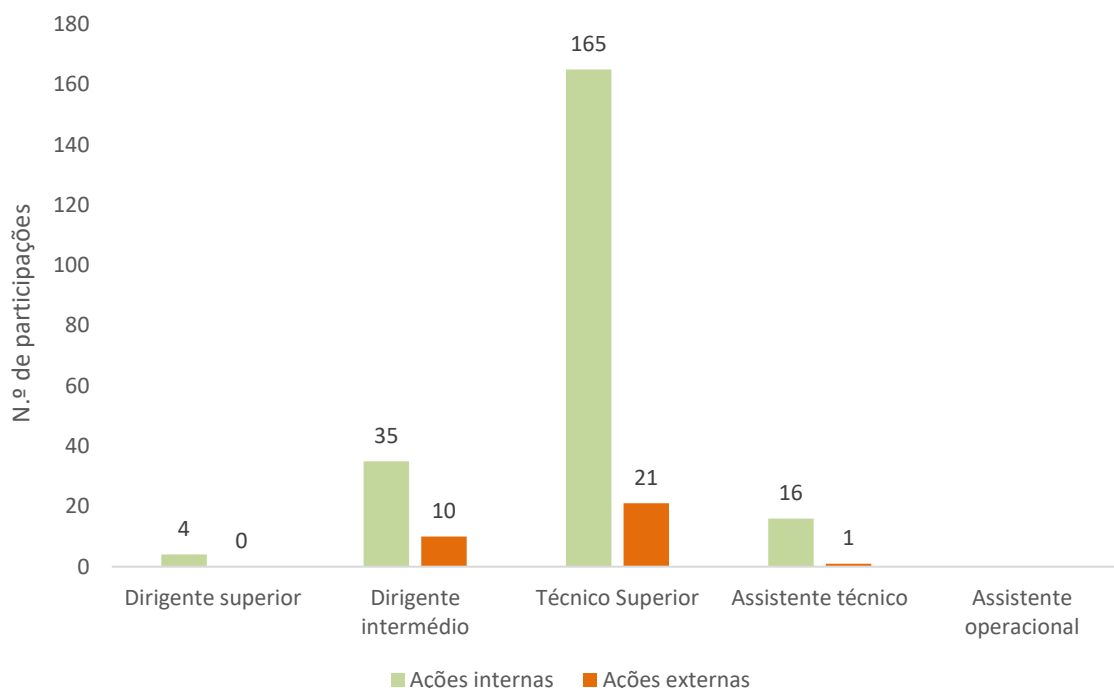
Em 2024, a carreira de Técnico Superior mantém-se a mais preponderante na SGMTSSS, atingindo uma percentagem de 61%, superior à do ano anterior (56%). Segue-se carreira de Assistente Técnico com 25% da população trabalhadora. O grupo de pessoas em cargos dirigentes superiores e intermédios representam, no conjunto, 12,5% da totalidade das pessoas na SGMTSSS. Existiu uma redução das pessoas integradas na carreira de Assistente Operacional, de 4% em 2023 para 1,9% em 2024.



**Figura 38 - Dias de ausência ao trabalho durante o ano, segundo o motivo e por sexo**

A principal causa das ausências ao trabalho foi a doença, que totalizou 718 dos 976 dias registados, correspondendo a 73,57% do total. Em segundo lugar, estão as ausências devido ao falecimento de familiares, somando 83 dias, o equivalente a 8,50% das ausências em 2024.

Em comparação com o ano anterior, no qual se registaram 1.052,5 dias de ausência ao trabalho, observa-se uma redução de 76,5 dias em 2024, o que representa uma diminuição de 7,27% no total de ausências face a 2023.



**Figura 39 - N.º de participações em ações de formação interna/externa, por cargo/carreira**

Em 2024, registaram-se 252 participações em ações de formação profissional por parte da população trabalhadora da SGMTSSS. A carreira de Técnico Superior concentrou o maior número de participações (186), representando 73,8% do total. Seguiram-se os cargos de dirigente intermédio de 2.º grau, com 23 participações (9,1%), e os cargos de dirigente intermédio de 1.º grau, com 22 participações (8,7%).

Do total de 104 trabalhadores e trabalhadoras da Secretaria-Geral, 83 participaram em pelo menos uma ação de formação profissional, o que corresponde a uma taxa de participação individual de 79,8%.

A formação interna assumiu particular relevância, representando 87,3% do total de participações registadas.

## 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 2024, 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), sete foram superados e cinco foram atingidos, sendo a respetiva taxa de realização de 115,74%.
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, com uma ligeira variação ascendente do nível global de satisfação, que foi de 4,2 valores, face aos 4,1 valores registados em 2023.
3. Na auscultação às entidades fornecedoras da SG, obteve-se um valor médio global de satisfação 4,47 valores (numa escala de 1 a 5), ligeiramente abaixo do valor obtido no ano anterior de 4,56 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 4,23 valores (numa escala de 1 a 5), o que traduz uma subida face ao ano anterior cujo valor foi de 3,98 valores.
5. Por força da antecipação das tarefas e o profissionalismo das pessoas 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 largamente superada, tendo vindo a traduzir-se numa taxa de execução global de 116%. Com efeito foram realizadas 95 ações internas das 82 planeadas e foram ainda promovidas internamente 10 ações de formação extraplano, nomeadamente sobre as temáticas da Prestação de Contas, em particular sobre o Sistema de Normalização Contabilística para Administrações Públicas, sobre Auditorias Internas, Marketing Interno, Liderança com Programação Neurolinguística e SharePoint., bem como 15 ações de formação no exterior.

As participações em formação das diferentes unidades orgânicas da SG abrangeram 83 trabalhadores/as do total de 104 efetivos em 31.12.2024, o que resulta numa taxa de participação de 80,00%.

7. No âmbito da atividade do Centro Qualifica AP, durante o ano de 2024, foram registadas 286 inscrições e realizados 226 encaminhamentos com respostas de educação e formação. Do universo de 286 entrevistas de diagnóstico, 170 pessoas foram encaminhadas para percursos de RVCC Profissional, isto

- é, foram transferidas para outro Centro Qualifica da rede nacional com capacidade para desenvolver este tipo de resposta e 56 foram encaminhados para Formação Modular.
8. Assegurada a disponibilização da informação e a prestação de contas dos diversos serviços, no âmbito dos serviços partilhados, e efetuados os vários reportes periódicos, não obstante o aumento significativo do volume de trabalho.
  9. Cumprimento rigoroso dos prazos em processos graciosos e contenciosos.
  10. Foram realizadas todas as ações necessárias para assegurar a manutenção de fornecimento/prestação de serviços constantes do Despacho conjunto n.º 15547/2012, de 6 de dezembro, e ainda das tipologias de serviços que, apesar de ainda não estarem englobadas naquele despacho, têm vindo a ser centralizadas com adesão facultativa dos organismos.
  11. Em 2024 as contratações realizadas pela UMC e em vigor abrangeram 11 categorias, tendo-se atingido uma taxa de poupança de 15,10, o que representa uma diminuição face ao ano anterior (20,37%).
  12. Várias das contratações mencionadas no ponto anterior 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 desses procedimentos 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. Ao longo de 2024, foram realizadas diversas análises a pedidos de atualização de preços e a solicitações de serviços complementares para procedimentos contratuais em vigor. Além disso, garantiu-se a tramitação de pedidos de exceção e foram desenvolvidas outras ações, destacando-se a recolha e agregação de informações relativas ao Plano Nacional de Compras Públicas, solicitado pela eSPap.
  15. Face ao acréscimo de 33% de procedimentos aquisitivos para as 15 entidades a quem prestamos serviços partilhados, 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, foi necessário proceder à reorganização das equipas e definição das tarefas, por forma a que, nenhuma resposta ou solicitação ficasse por satisfazer.
  16. Salvaguarda da receção e expedição de todo o expediente.

17. 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.
18. 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.
19. 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.
20. Ainda no âmbito da Sustentabilidade, merece especial relevo, em 2024, 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.  
  
De salientar que, em 2024, do conjunto dos organismos do MTSSS envolvidos no projeto, mais um organismo obteve a certificação e dois obtiveram a respetiva renovação. Todos os organismos detêm medidas de conciliação implementadas, sendo que apenas três não reuniram as condições para a implementação.
21. Realização das iniciativas “Dia da SG”, “Mês 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.
22. A SG, através do Cuidar AP, promove o desenvolvimento e implementação de medidas no âmbito da melhoria da situação laboral, económica e social dos/as trabalhadores/as do MTSSS, promovendo a saúde e o bem-estar no trabalho, atuando na prevenção de situações de carência económica, risco e exclusão social, através da definição de estratégias que garantam um apoio eficaz e sustentado.  
  
Assegura ainda a implementação e coordenação dos serviços de Segurança e saúde no Trabalho (SST) no MTSSS, garantindo ambientes de trabalho mais seguros e saudáveis. Paralelamente, promove o envelhecimento ativo e saudável nos locais de trabalho, reforçando a sustentabilidade e a qualidade de vida ao longo do percurso profissional.
23. 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.

24. 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.
25. Concretização de diversas iniciativas/eventos/atividades, em formato de Webinário, dirigidas a todo o universo do MTSSS, promovendo e dinamizando a partilha e desenvolvimento de boas práticas, bem como a aproximação entre as pessoas dos vários serviços e organismos, 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

# 2024

# ÍNDICE

---

|                                                                                    | Pág.      |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. Nota Introdutória .....                                                         | <u>3</u>  |
| 2. Índice de Concretização do Plano de Formação .....                              | <u>3</u>  |
| 3. Caracterização das Intervenções Formativas .....                                | <u>4</u>  |
| 4. Áreas de Formação .....                                                         | <u>5</u>  |
| 5. Participações por Cargo/ Grupo Profissional .....                               | <u>8</u>  |
| 6. Encargos Diretos com Formação .....                                             | <u>9</u>  |
| 7. Avaliação do Processo Formativo.....                                            | <u>9</u>  |
| 8. Fórum Consultivo da Formação .....                                              | <u>16</u> |
| 9. Centro Qualifica AP .....                                                       | <u>17</u> |
| 10. Notas Finais .....                                                             | <u>19</u> |
| <br>                                                                               |           |
| Tabela 1 - Ações de Formação Executadas .....                                      | <u>6</u>  |
| <br>                                                                               |           |
| Gráfico 1 - Participações por Grupo Profissional .....                             | <u>8</u>  |
| Gráfico 2 - Satisfação dos/as Participantes com a Formação Presencial.....         | <u>10</u> |
| Gráfico 3 - Pontos Fortes e Pontos Fracos com a Formação Presencial .....          | <u>11</u> |
| Gráfico 4 - Satisfação dos/as Participantes com a Formação À Distância .....       | <u>12</u> |
| Gráfico 5 - Pontos Fortes e Pontos Fracos com a Formação À Distância.....          | <u>12</u> |
| Gráfico 6 - Satisfação dos/as Participantes com a Formação <i>b-Learning</i> ..... | <u>13</u> |
| Gráfico 7 - Pontos Fortes e Pontos Fracos com a Formação <i>b-Learning</i> .....   | <u>13</u> |
| Gráfico 8 - Satisfação dos/as Participantes com a Formação <i>e-Learning</i> ..... | <u>14</u> |
| Gráfico 9 - Pontos Fortes e Pontos Fracos com a Formação <i>e-Learning</i> .....   | <u>15</u> |
| Gráfico 10 - Taxa de Respostas aos Inquéritos de Satisfação .....                  | <u>15</u> |
| Gráfico 11 - Respostas por Regime de Formação .....                                | <u>16</u> |

## 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 2024, 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 2024, a meta de 96% de ações de formação executadas, com um número de ações realizadas até ao limite do financiamento disponível, foi superada.

Foram planeadas 82 ações de formação internas, mas realizaram-se 95, resultando numa taxa de execução de 116%. Este aumento deveu-se à necessidade de reforçar a formação sobre as alterações ao regime de avaliação do desempenho (SIADAP), além do inicialmente previsto.

Adicionalmente, realizaram-se outras ações internas para responder a necessidades específicas da equipa do Projeto Conciliar+ no MTSSS, abordando temas como Auditoria Interna direcionada à Norma da Conciliação (NP 4552-2022) e Marketing Interno.

Além disso, foram promovidas 15 ações extra-plano para cumprir objetivos estratégicos, incluindo formações externas sobre Gestão de Contratos Públicos, Técnicas de Comunicação Digital e Liderança Executiva na Administração Pública.

### 3. Caracterização das Intervenções Formativas

A formação realizada em 2024 foi maioritariamente de natureza técnica (93%), visando a atualização e o desenvolvimento de competências essenciais para o desempenho profissional.

A formação inicial, destinada à integração de trabalhadores e trabalhadoras na SGMTSSS e à adaptação a novas funções, bem como a formação em temas transversais, representou 7% do total. Neste âmbito, foram realizadas três edições do curso de Acolhimento Organizacional e cinco ações sobre diferentes áreas do Desenvolvimento Pessoal.

Quanto à tipologia, 95 ações foram desenvolvidas internamente (86%) e 15 ações foram promovidas por entidades formadoras externas (14%).

As 110 intervenções formativas foram maioritariamente organizadas em cursos de curta duração até 29 horas, num total de 97 ações (88%), 7 ações de média duração, entre 30 e 59 horas (6%), e 6 ações de longa duração com carga horária superior a 60 horas (5%).

Estas intervenções formativas tiveram uma duração média de 21 horas por ação, maioritariamente desenvolvidas no regime de formação à distância (77%), na dupla vertente de *online live training*, através do Zoom ou Teams, e *e-Learning*, pela plataforma Moodle, tendo sido desenvolvidas 25 ações em regime presencial (23%).

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 22 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 23% 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/as, uma em Lisboa e outra no Porto;
  - Uma edição do curso de e-Formadores/as - Formação Contínua de Especialização do Formador/a a Distância;
  - Uma edição do referencial de Deficiências e Incapacidades: Gerir a Diversidade em Contexto Aprendizagem;

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, Acrescentar Graficamente (1)
- Inteligência Artificial Aplicada às Apresentações Multimédia (1)

- Felicidade Corporativa (2)
  - Neuroapresentações (1)
  - Chat GPT (2)
- 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.
  - 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, com a promoção de iniciativas formativas para a literacia financeira no local de trabalho.
  - Equipas internas, de dirigentes e outro pessoal com funções técnicas, que asseguram ações de formação pro bono no âmbito do acolhimento e integração de trabalhadoras e trabalhadores que iniciam funções na Secretaria-Geral.

Estas parcerias permitiram assegurar 35 ações de formação sem custos de monitoria e outros encargos diretos com a sua realização, o que representa 37% do total da formação interna 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 2024 distribuíram-se por 11 áreas de formação: Assuntos Jurídicos, Cidadania e Participação, Comunicação, Contratação e Finanças, Ferramentas de Gestão, Ferramentas de Produtividade, Gestão de Recursos Humanos, Liderança, Saúde e Segurança no Trabalho, Formação de Formadores e Oficinas Temáticas.

Quanto à distribuição das intervenções formativas por estas 11 áreas, 43 (38%) das ações de formação enquadram-se na área das Ferramentas de Gestão e de Produtividade para a capacitação digital, 17 (15%) na área da Gestão de Recursos Humanos e 10 (9%) na área da Liderança. Estas três áreas, em conjunto, representam 63% da formação promovida 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 2024 identificadas na Tabela seguinte (Tabela 1).

### Programa "FORM@R" 2024

Tabela 1 - Ações de Formação Executadas

| Área de Formação         | Curso de Formação                                                                    | Edições |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Assuntos Jurídicos       | I. Auditoria Interna                                                                 | 3       |
|                          | I. Código do Procedimento Administrativo para Juristas                               | 2       |
|                          | I. Código do Procedimento Administrativo para Não Juristas                           | 1       |
|                          | I. Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas                                         | 1       |
|                          | E. Pós-Graduação em Teoria e Prática de Contencioso Administrativo e Tributário      | 1       |
|                          | I. Regime Disciplinar dos Trabalhadores em FP                                        | 1       |
|                          | I. Tramitação dos Procedimentos Concurrais na AP                                     | 1       |
| Cidadania e Participação | E. Formação Financeira no Local de Trabalho                                          | 2       |
|                          | I. Quo Vadis Formação para o Trabalho                                                | 1       |
| Comunicação              | I. Comunicar com Impacto                                                             | 3       |
|                          | I. Reuniões Curtas e Eficazes                                                        | 1       |
| Contratação e Finanças   | I. Análise e Avaliação de Propostas em Contratação Pública                           | 2       |
|                          | E. Formação da Comissão Europeia s/ Contratação Pública Socialmente Responsável      | 1       |
|                          | E. O Artigo 22º do CCP: Será Que Temos Feito Este Controlo?                          | 1       |
|                          | E. O Fracionamento da Despesa e a verificação do cumprimento do Artigo 22º do CCP    | 1       |
|                          | E. Pós-Graduação em Direito e Prática da Contratação Pública                         | 1       |
|                          | I. SNC-AP Prática Simulada                                                           | 3       |
| Ferramentas de Gestão    | I. Auditoria Interna Direcionada à NP 4552-2022                                      | 2       |
|                          | I. Desenho e implementação de Indicadores de Apoio à Decisão                         | 1       |
|                          | E. Estratégia de Inteligência Artificial na AP                                       | 1       |
|                          | E. GERAP – Gestão de Energia e Recursos na Administração Pública                     | 1       |
|                          | I. Gestão e Utilização do Portal Base: Alterações Introduzidas Portaria nº 318-A2023 | 1       |

| Área de Formação                       | Curso de Formação                                                                    | Edições |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Ferramentas de Gestão<br>(continuação) | I. Gestor/a do Contrato                                                              | 2       |
|                                        | I. Marketing Interno                                                                 | 1       |
|                                        | I. Orçamento Participativo na Administração Pública - AP Participa                   | 1       |
|                                        | I. Power BI - Avançado - Criação de Dashboards de Apoio à Decisão                    | 2       |
|                                        | I. Power BI Fundamentos – Criação de Dashboards de Apoio à Decisão                   | 2       |
|                                        | I. Sharepoint                                                                        | 2       |
|                                        | I. SIADAP 3 para Avaliados - O que vai Mudar?                                        | 3       |
|                                        | I. Smartdocs – Inovação em Gestão Documental                                         | 1       |
| Ferramentas de Produtividade           | I. Bases de Dados - Nível Inicial (Microsoft Access)                                 | 1       |
|                                        | E. Composição Fotográfica                                                            | 1       |
|                                        | I. Folha de Cálculo - Nível Avançado (Microsoft Excel)                               | 3       |
|                                        | I. Folha de Cálculo - Nível inicial (Microsoft Excel)                                | 3       |
|                                        | I. Gestão de Correio Eletrónico (Microsoft Outlook)                                  | 2       |
|                                        | I. Gestão de Stocks e Armazéns                                                       | 1       |
|                                        | I. Linguagem de Programação (Excel Avançado VBA)                                     | 1       |
|                                        | I. Microsoft Teams                                                                   | 1       |
|                                        | I. Microsoft Teams 3.0                                                               | 3       |
|                                        | E. Portefólios Fotográficos Online                                                   | 1       |
|                                        | I. Processador de Texto - Nível Avançado (Microsoft Word)                            | 3       |
|                                        | I. Processador de Texto - Nível Inicial (Microsoft Word)                             | 2       |
|                                        | I. Utilitário de Apresentação Gráfica (PowerPoint)                                   | 1       |
|                                        |                                                                                      |         |
| Gestão de Recursos<br>Humanos          | I. Acolhimento Organizacional                                                        | 1       |
|                                        | I. Ajudas de Custo                                                                   | 1       |
|                                        | I. Alterações ao SIADAP - Casos Práticos (DL 12/2024)                                | 2       |
|                                        | I. Alterações ao SIADAP - DL 12/2024                                                 | 6       |
|                                        | I. Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar (NP4552)                     | 2       |
|                                        | E. Enquadramento do Teletrabalho na AP                                               | 1       |
|                                        | I. Entrevista de Avaliação de Competências nos Procedimentos Concursais              | 2       |
| Liderança                              | I. Coaching e Liderança para a Gestão de Equipas                                     | 3       |
|                                        | E. FA>AP - Formação Avançada na Administração Pública                                | 1       |
|                                        | E. LEAP - Programa de Especialização em Liderança Executiva na Administração Pública | 1       |
|                                        | I. Liderar com PNL                                                                   | 1       |
|                                        | I. Liderar Equipas à Distância                                                       | 4       |
| Segurança e saúde no Trabalho          | I. Ergonomia no Posto de Trabalho                                                    | 1       |
|                                        | I. Literacia em Saúde Mental                                                         | 1       |
|                                        | I. Prevenção de Riscos Psicossociais                                                 | 1       |
|                                        | I. Primeiros Socorros para Pessoas com Necessidades Especiais                        | 1       |



| Área de Formação            | Curso de Formação                                                                        | Edições |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Formação Para Formadores/as | I. Deficiências e Incapacidades: Gerir a Diversidade em Contexto Aprendizagem            | 1       |
|                             | I. Formação Pedagógica Contínua de Especialização de Formador/a à Distância (e-Formador) | 1       |
|                             | I. Formação Pedagógica Inicial de Formadores/as                                          | 2       |
|                             | E. Técnico de ORVC                                                                       | 1       |
| Oficinas Temáticas          | I. Oficina Temática 1 - CANVA, Acrescentar Graficamente                                  | 1       |
|                             | I. Oficina Temática 2 - Chat GPT                                                         | 2       |
|                             | I. Oficina Temática 3 - Felicidade Corporativa                                           | 2       |
|                             | I. Oficina Temática 4 - Inteligência Artificial Aplicada às Apresentações Multimédia     | 1       |
|                             | I. Oficina Temática 5- Neuroapresentações                                                | 1       |

**Total 110**

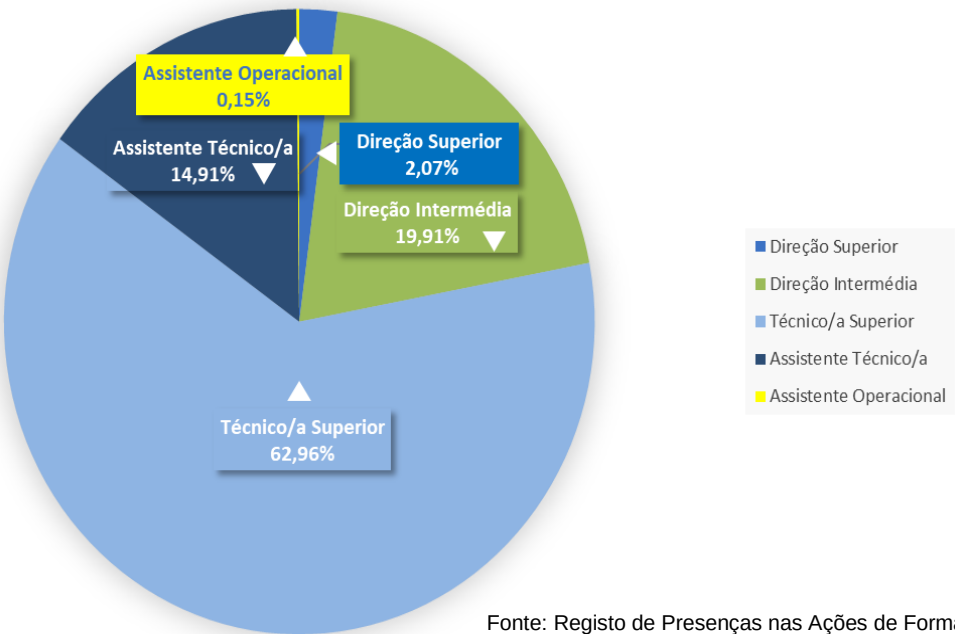
Notas: (I) Formação Interna e (E) Formação Externa  
 Fonte: Dossiers Técnico-Pedagógicos

### 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 (1246 participações) e Dirigentes de Nível Intermédio (394 participações) como destinatários da maior parte das ações de formação do plano de formação. Estes dois grupos profissionais, no conjunto, representam 83% das participações, com 1640 participantes num total de 1979 participações em ações de formação do FORM@R 2024.

O grupo de Dirigentes Superiores, com 41 participações, e os grupos profissionais das carreiras de nível complexidade inferior a 3, Assistentes Técnicos/as e Operacionais, no conjunto com 298 participações, são os menos representativos, apresentando taxas de participação de 2% e 15%, respetivamente.

Gráfico 1 – Participações por Grupo Profissional



Fonte: Registo de Presenças nas Ações de Formação

Importa 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, 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 2024, o total do cabimento ajustado para o plano de formação do Ministério foi de 62.853,00 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.

Em 2024, estas parcerias permitiram executar 34% do plano de formação (38 ações de formação) sem custos de monitoria e outros encargos diretos com a sua realização.

A despesa com a execução do programa FORM@R 2024 no montante de 54.350,05 Euros corresponde integralmente a custos diretos com 10 inscrições em formação externa e monitoria de 64 ações de formação realizadas internamente.

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

Em 2024, 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".

Obtiveram-se dados de satisfação de participantes em 89% das ações internas, o que corresponde a 85 das 95 ações desenvolvidas.

Destas 85 ações avaliadas internamente 63 foram realizadas num regime à distância, com sessões síncronas e com recurso a plataformas como MS Teams e Zoom, representando 65% do total; 5 ações (6%) foram desenvolvidas em regime misto, de *Blended Learning* e 4 ações de *e-Learning* (5%) através da plataforma Moodle, com sessões exclusivamente assíncronas.

Desde o período pandémico, o regresso à formação presencial tem sido progressivo, tendo-se registado este ano um avanço significativo, com 21 ações (25%) realizadas presencialmente.

Embora os critérios de avaliação variem inevitavelmente entre os diferentes regimes de formação — presencial, à distância 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.

Os principais indicadores de satisfação dos participantes nas formações presenciais, à distância, em regime *Blended Learning* e *e-Learning* - Moodle, são os seguintes:

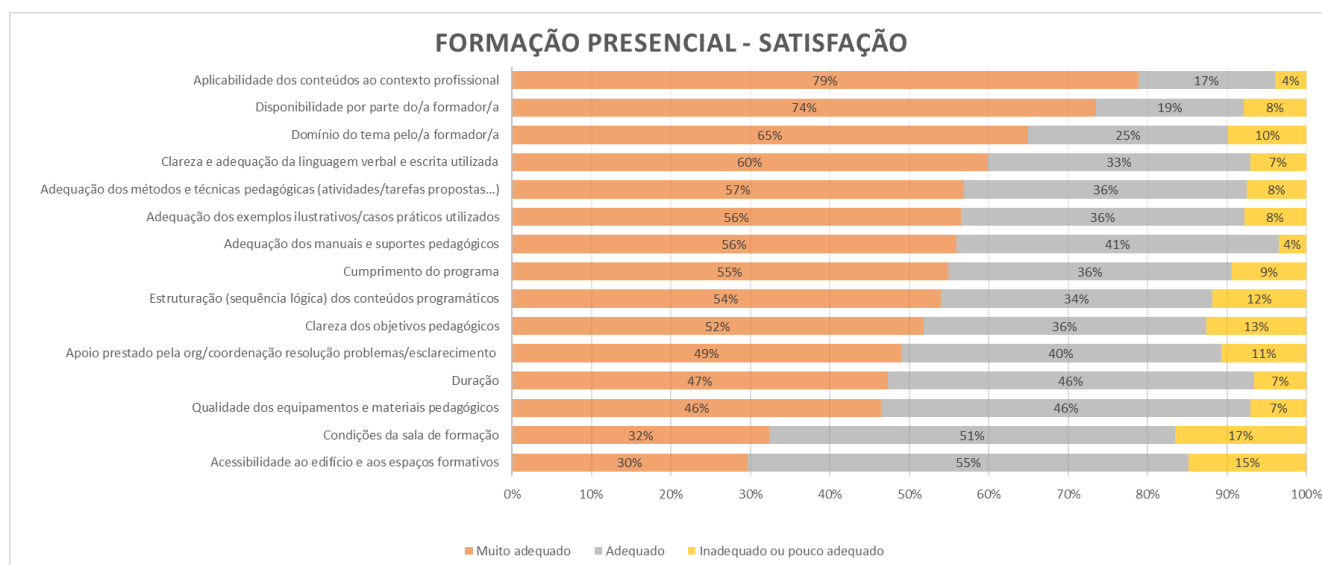
## Formação Presencial

- **Dimensões Avaliadas:**

- ✓ **Preparação e Funcionamento:** Inclui aspetos como acessibilidade, condições da sala, qualidade dos equipamentos e materiais pedagógicos, duração e apoio da organização.
- ✓ **Organização Pedagógica:** Envolve a clareza dos objetivos, estruturação dos conteúdos, cumprimento do programa, adequação de manuais, exemplos, métodos pedagógicos, linguagem e domínio do formador, bem como a sua disponibilidade e a aplicabilidade dos conteúdos.

Dentro das duas dimensões avaliadas, os participantes foram convidados a assinalar os 3 aspetos mais positivos e as 3 oportunidades de melhoria em várias categorias, como equipamentos audiovisuais, competências do formador (técnica e pedagógica), material pedagógico, dinâmicas, interação e organização.

Gráfico 2 - Satisfação dos/as Participantes com a Formação Presencial

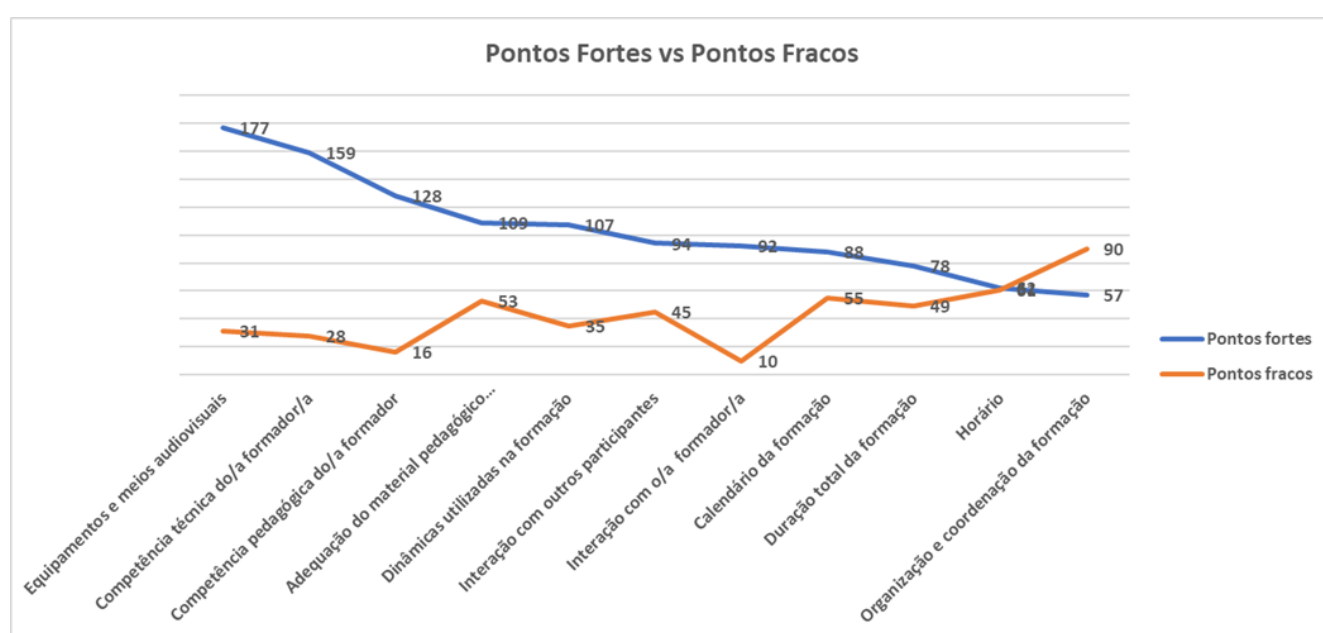


A satisfação média e a percentagem de respostas por nível de adequação são detalhadas para cada item avaliado. A “Aplicabilidade dos conteúdos ao contexto profissional”, obteve uma satisfação média de 4,5, com 79% dos formandos/as a considerar "Muito adequado", assim como a "Disponibilidade por parte do/a formador/a" e O "Domínio do tema pelo/a formador/a" foram igualmente avaliados com o nível de muito adequado.

Os " Equipamentos e meios audiovisuais" (177) e a "Competência pedagógica do/a formador" (159) foram os pontos fortes mais assinalados. A " Organização e coordenação da formação" (90) e o " Calendário da formação" (55) foram assinalados como pontos fracos.

O gráfico espelha a contagem de vezes que cada aspeto foi assinalado como ponto forte ou ponto fraco.

Gráfico 3 – Pontos Fortes e Pontos Fracos com a Formação Presencial



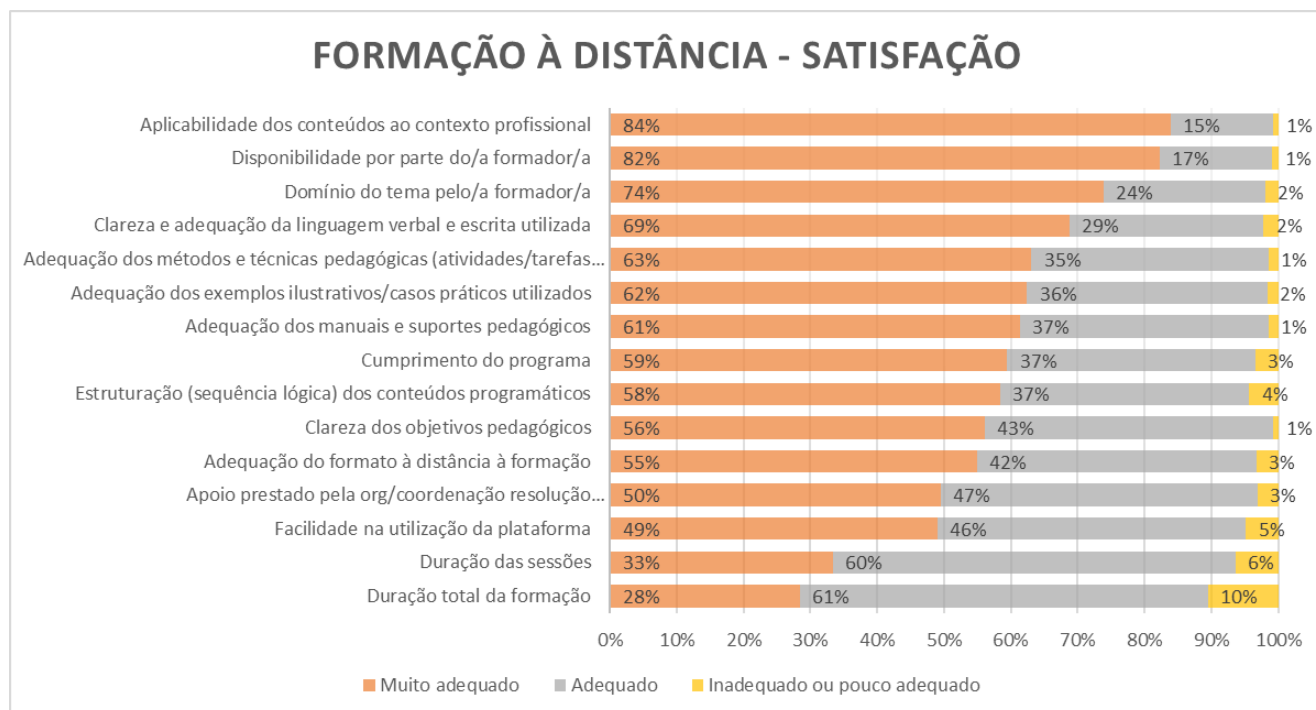
## Formação à Distância

- **Dimensões Avaliadas:**

- ✓ **Preparação e Funcionamento:** Inclui duração total e das sessões, facilidade de utilização da plataforma, apoio da organização e adequação do formato à distância.
- ✓ **Organização Pedagógica:** Abrange clareza dos objetivos, estruturação dos conteúdos, cumprimento do programa, adequação de manuais, exemplos, métodos, linguagem e domínio do formador, além da sua disponibilidade e aplicabilidade dos conteúdos.

A satisfação média por dimensão e item é apresentada, juntamente com a distribuição das respostas. Na "Preparação e Funcionamento", a satisfação média foi de 4,4. Na "Organização Pedagógica", a média foi de 4,6.

Gráfico 4 – Satisfação dos/as Participantes com a Formação À Distância

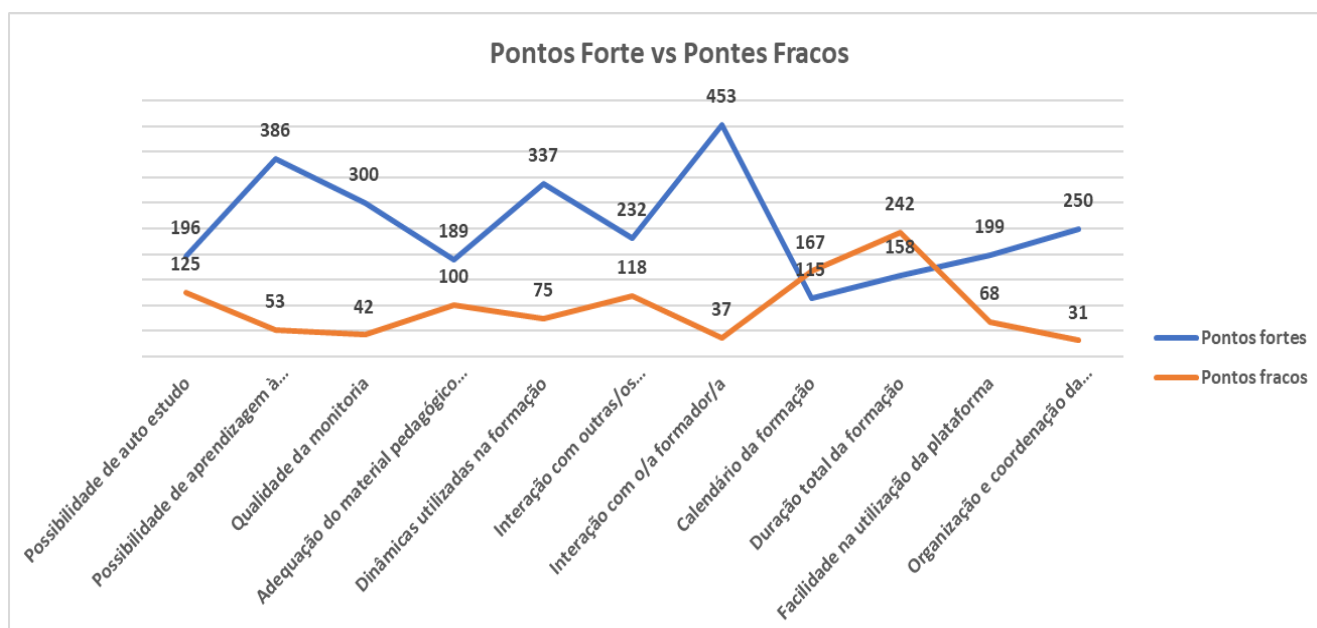


A "Aplicabilidade dos conteúdos ao contexto profissional" obteve 84%, sendo o item com maior índice de satisfação.

A "Disponibilidade por parte do/a formador/a" alcançou uma média de 4,8, com 82% a classificar como "Muito adequado".

Relativamente aos Pontos Fortes vs. Pontos Fracos, a "Interação com o/a formador/a" (453), a "Possibilidade de aprendizagem à distância" (386) e as "Dinâmicas utilizadas na formação" (337) foram os pontos fortes mais assinalados. A "Duração total da formação" (242) e o "Calendário da formação" (167) foram os pontos fracos mais indicados, de acordo com gráfico infra.

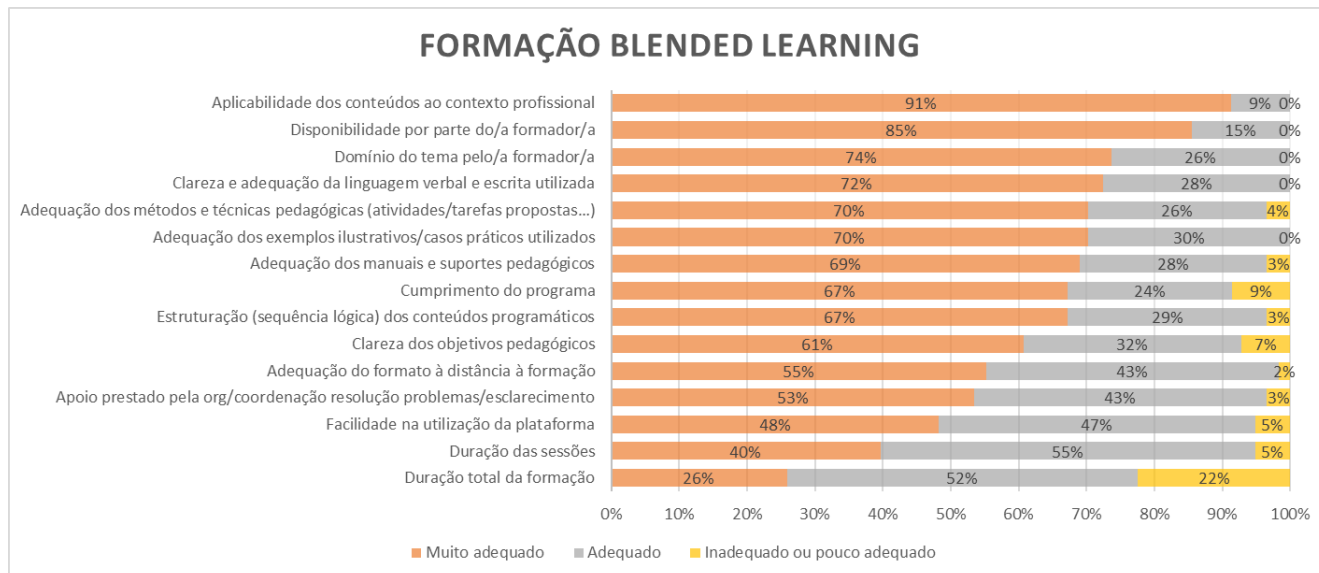
Gráfico 5 – Pontos Fortes e Pontos Fracos com a Formação À Distância



## Formação Blended Learning

Tal como na formação presencial, o "Domínio do tema pelo/a formador/a" surge com 85%, sendo assim considerado um dos pontos fortes identificados.

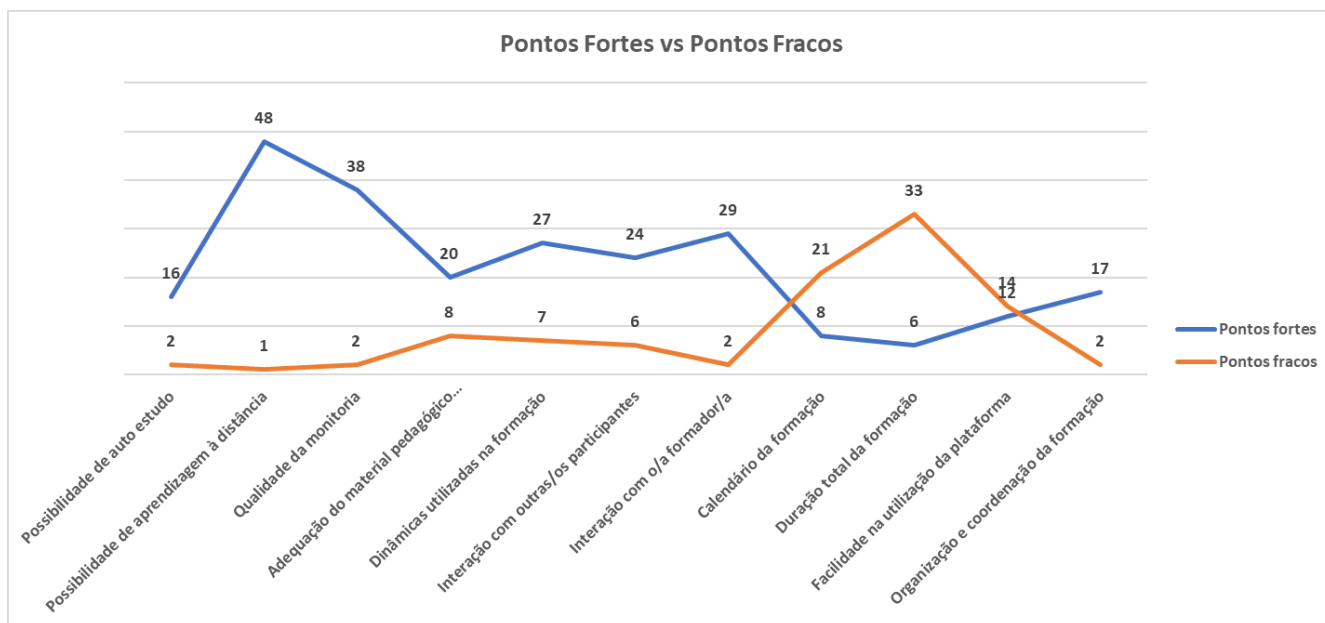
Gráfico 6 – Satisfação dos/as Participantes com a Formação *b-Learning*



“Possibilidade de aprendizagem à distância” e “Qualidade da monitoria” foram os indicadores com os valores mais elevados relativamente aos pontos fortes identificados.

O indicador “Duração total da formação” continua a ser o ponto fraco com o valor mais elevado no seguimento dos anos anteriores, seguido pelo “Calendário da formação”.

Gráfico 7 – Pontos Fortes e Pontos Fracos com a Formação *b-Learning*



## Formação e-Learning - Moodle

A avaliação no contexto Moodle é um universo mais reduzido, pelo facto desta plataforma ter sido utilizada para ministrar apenas dois cursos: “Acolhimento Organizacional” e “Formação Financeira no Local de Trabalho”. As dimensões avaliadas são as mesmas, mas incluem aspetos específicos do e-learning. Na dimensão "Preparação e Funcionamento" a satisfação média foi de 4,3 e na "Organização Pedagógica" a média foi de 4,3.

A "Possibilidade de autoestudo" (84%), a "Possibilidade de aprendizagem à distância" (92%) e “Facilidade de navegação na plataforma” (84%) foram os pontos fortes identificados pelos participantes como os mais relevantes. Por outro lado, como pontos fracos foram indicados a "Interação com outros participantes", bem como a "Interação com o formador/tutor".

A satisfação média e a distribuição das respostas detalham a perceção dos participantes em cada aspeto. A "Utilidade das atividades/ tarefas propostas para a aprendizagem" alcançou uma média de 4,6. A "Aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos" teve uma média de 4,0.

Gráfico 8 – Satisfação dos/as Participantes com a Formação e-Learning

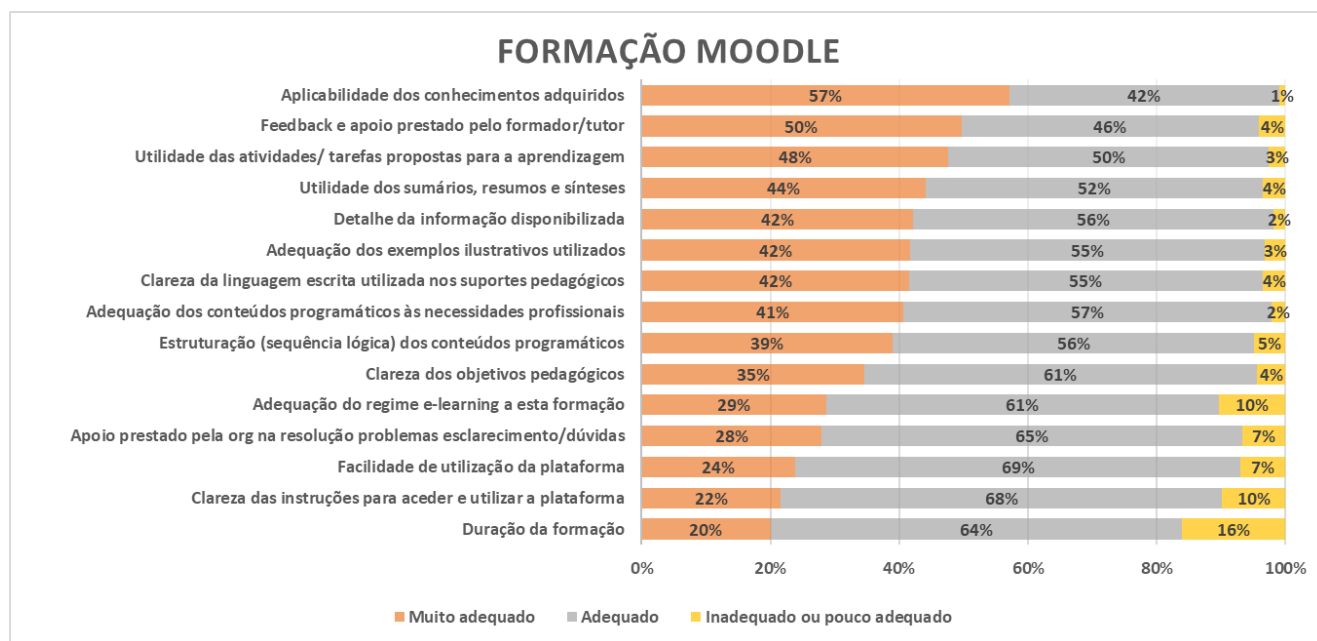
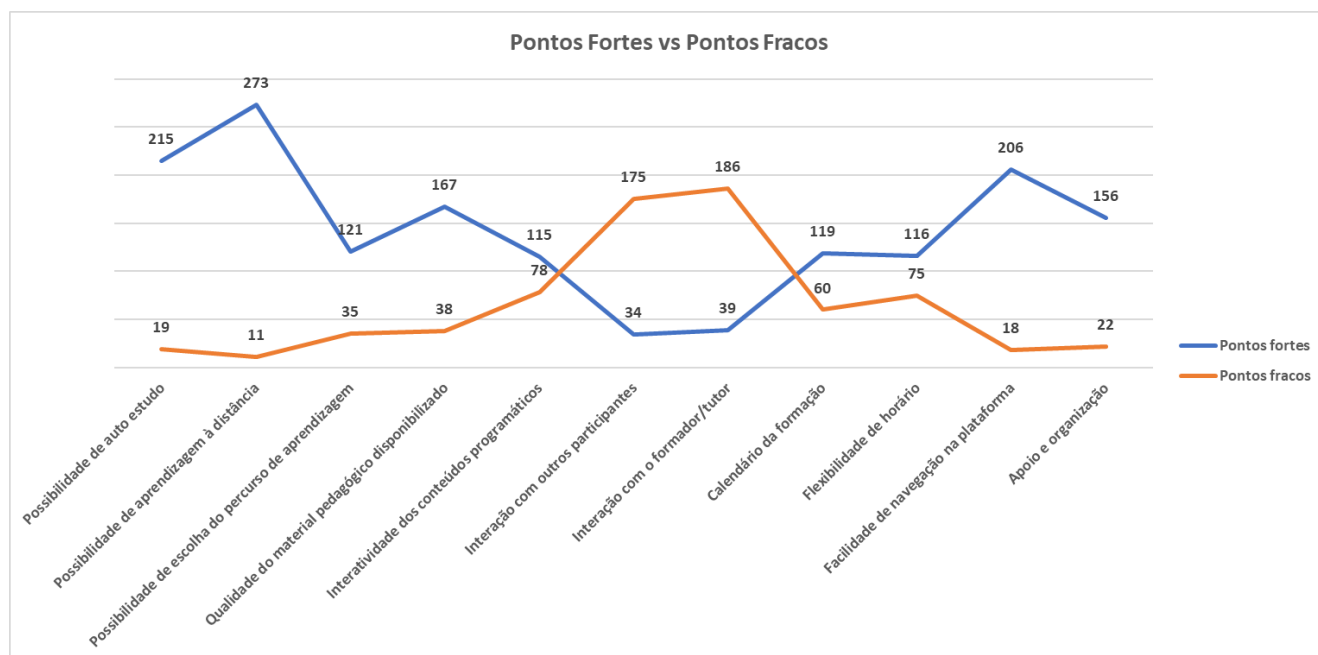


Gráfico 9 – Pontos Fortes e Pontos Fracos com a Formação e-Learning



### Dados Globais e Comparativos

O número total de respostas recolhidas nas ações promovidas internamente foi de 1306, com 256 (20%) referentes ao regime presencial, 678 respostas (52%) relativas ao regime À Distância (online síncrono), 58 (4%) relativo ao regime *b-Learning* (misto) e o *e-Learning* - Moodle obteve 314 respostas (24%).

A taxa de resposta total, em relação ao número de participantes nas ações internas (1947), foi de 67%.

Gráfico 10 – Taxa de Respostas aos Inquéritos de Satisfação

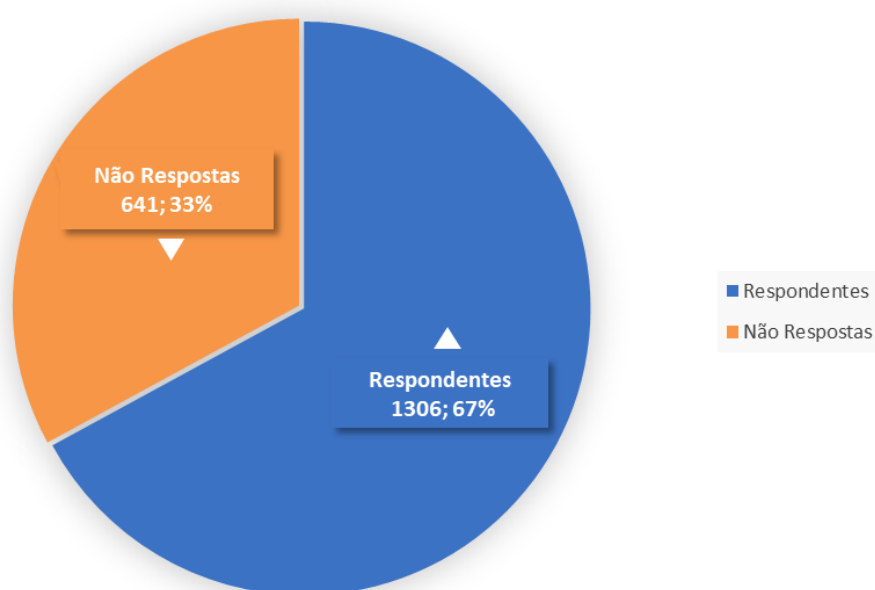
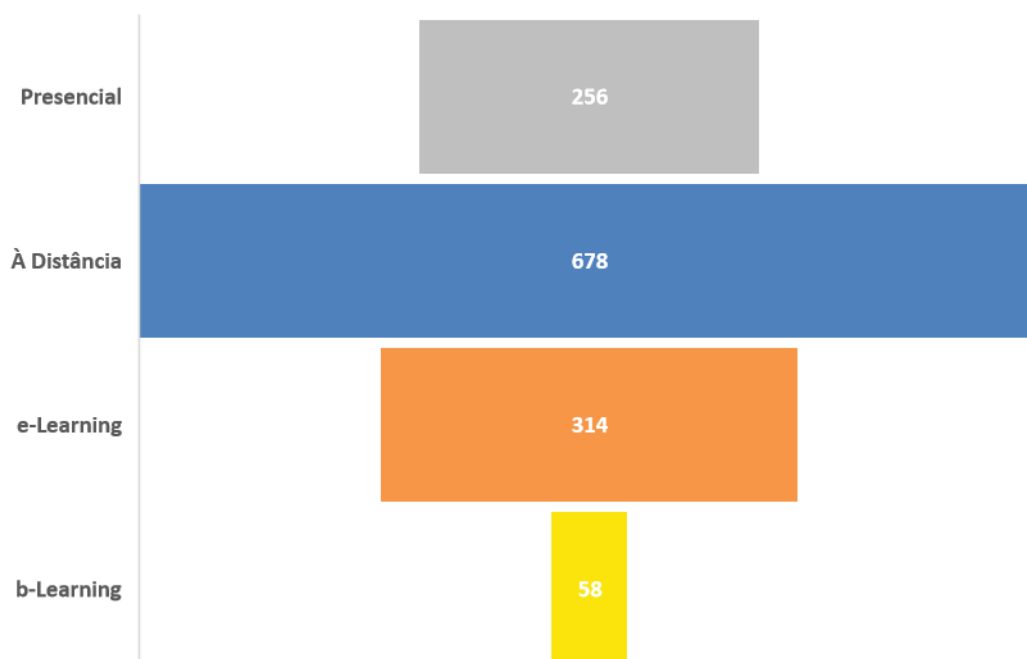




Gráfico 11 – Respostas por Regime de Formação



Este resumo oferece uma visão geral dos indicadores de satisfação nas diferentes modalidades de formação avaliadas em 2024, destacando os aspetos mais valorizados e as áreas que apresentam oportunidades de melhoria.

Em suma, a satisfação global parece ser elevada em todos os regimes, com o regime À Distância a apresentar ligeiramente maior satisfação nas dimensões gerais de "Preparação e Funcionamento" e "Organização Pedagógica".

No entanto, os pontos fortes e fracos específicos de cada modalidade revelam diferentes focos de satisfação e áreas que necessitam de atenção para melhoria.

Os itens da "Interação entre Participantes e com o Formador" parecem ser um ponto forte no regime À Distância, mas uma área de melhoria no Moodle, enquanto a duração surge como um desafio em múltiplos regimes.

## 8. Fórum Consultivo da Formação

No ano de 2024 foi realizada apenas uma reunião ordinária do Fórum Consultivo da Formação (FCF), em 4 de dezembro.

Esta reunião contou com a representação e participação alargada dos pontos focais dos serviços e organismos do Ministério e, para além do propósito enquadrado no âmbito das atribuições da DRH-DFOR, nas vertentes da Formação e Qualificação Profissional, foram ainda apresentadas umas breves considerações sobre a Reforma da Administração Pública Central em curso.

Foram referidas as principais conquistas, o balanço e a avaliação das iniciativas desenvolvidas entre 2019-2024, sendo ainda apresentadas as seguintes atividades relativas à Gestão da Formação e da Qualificação Profissional:

- A operacionalização e execução do Form@r 2024;
- O planeamento do Form@r 2025, enquadrado nos resultados obtidos no processo de levantamento das necessidades de formação oportunamente realizado;
- A operacionalização e resultados do Centro Qualifica AP de 2024;
- O plano estratégico do Centro Qualifica AP para 2025.

## **9. Centro Qualifica AP**

Desde a sua criação, em 2019, por via da Resolução do Conselho de Ministros n.º 32/2019, de 14 de fevereiro, que o Centro Qualifica AP da área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, sediado na Secretaria-Geral do MTSSS (Centro Qualifica AP) tem vindo a assumir, com elevado grau de compromisso, a sua missão de qualificação e valorização dos recursos humanos da Administração Pública e, em particular, as trabalhadoras e os trabalhadores desta área governativa.

Em 2024, o Centro Qualifica AP deu continuidade às suas principais áreas de atuação, nomeadamente à prossecução dos processos de reconhecimento, validação e certificação de competências (em regime presencial e à distância), bem como à realização de sessões de divulgação, presenciais e online, no âmbito do Programa Qualifica.

A eficácia da missão do Centro Qualifica AP ficou particularmente evidenciada no ano em análise, pelos resultados alcançados na vertente do Processo de RVCC Escolar, com a certificação de 48 trabalhadoras e trabalhadores, o número mais elevado registado até à data. No âmbito deste processo, registou-se a certificação de 39 trabalhadoras e trabalhadores com qualificação correspondente ao Nível Secundário de escolaridade e de 9 ao Nível Básico.

Mantendo-se o foco nos trabalhadoras e trabalhadores dos serviços e organismos do MTSSS, importa destacar que, em 2024, foram igualmente certificadas colaboradoras e colaboradores do Instituto Superior Técnico, no âmbito do protocolo celebrado em 2023.

Paralelamente, reconhecendo a importância de diversificar a oferta formativa, o Centro Qualifica AP reforçou o seu papel estratégico na promoção e divulgação dos percursos RVCC PRO (Nível Secundário Profissional).

Neste contexto, em setembro de 2024, celebrou um protocolo com o INA – Instituto Nacional de Administração, permitindo a transferência de 170 candidatas e candidatos para o processo RVCC Profissional nas áreas de Administração, Secretariado, Contabilidade e Informática.

O encaminhamento de trabalhadoras e trabalhadores, resultou do mapeamento de necessidades realizado pela equipa técnica a partir das Sessões de Informação Coletivas de Acolhimento (SICA), com abrangência a nível nacional.

Verificou-se uma predominância da preferência pelo regime online, escolhido por 64% dos participantes. Este formato contou com a inscrição de 253 pessoas, distribuídas por três sessões. Por sua vez, o regime presencial registou uma adesão de 36%, totalizando 142 participantes ao longo de quatro sessões.

No que respeita à distribuição geográfica dos participantes no regime presencial, Lisboa destacou-se com o maior número de inscritos, com 61 participantes, o que corresponde a 43% do total. Seguiram-se Faro, com 38 participantes (sendo 33 do 12.º ano e 5 do 9.º ano), Beja, com 32 participantes, e Évora, com 11 participantes.

A atuação do Centro Qualifica AP em 2024 ficou igualmente marcada pelo reforço e consolidação de parcerias estratégicas, contribuindo para uma resposta formativa mais eficaz e alinhada com as necessidades identificadas nos diferentes territórios de intervenção.

Assim, no âmbito do protocolo estabelecido com a entidade formadora INOVINTER, foram encaminhados 56 pessoas que manifestaram interesse em Formação Modular (FM), nas áreas de Competências Digitais e Língua Estrangeira, designadamente, Língua Inglesa.

Para o efeito, as trabalhadoras e os trabalhadores frequentaram Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD), integradas no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ) e concebidas para promover a aprendizagem contínua e o desenvolvimento de competências específicas.

Estas unidades permitem a certificação autónoma e podem ser combinadas em diferentes percursos formativos. Com uma duração variável, geralmente entre 25 e 50 horas, estas formações oferecem soluções flexíveis a quem tem interesse em enriquecer o seu percurso profissional.

Em 2024, a totalidade de candidatas e candidatos que obtiveram a certificação reuniam os requisitos necessários para beneficiarem do incentivo financeiro previsto no âmbito do investimento "Incentivo Adultos – Acelrador Qualifica", o qual corresponde a 1,25 vezes o valor do Indexante dos Apoios Sociais (IAS).

Em conformidade com a Portaria n.º 421/2023, de 11 de dezembro, o valor do IAS foi atualizado, fixando-se em 636,58€ (Seiscentos e trinta e seis euros e cinquenta e oito cêntimos), com efeitos a partir de 1 de janeiro de 2024. Consequentemente, o montante global dos apoios financeiros atribuídos ascendeu a 30.555,84€ (Trinta mil, quinhentos e cinquenta e cinco euros e oitenta e quatro cêntimos).

Os resultados alcançados neste ano confirmam o papel estratégico do Centro Qualifica AP na qualificação do universo de trabalhadoras e trabalhadores desta área governativa, através de uma intervenção centrada na valorização das competências adquiridas ao longo da vida, no reforço de parcerias e na promoção de percursos formativos flexíveis, alinhados com as necessidades dos serviços e das pessoas.

## 10. Notas Finais

O ano de 2024 foi marcado por importantes avanços na formação, qualificação e capacitação de dirigentes e demais trabalhadores e trabalhadoras do universo MTSSS.

Continuou a aposta na formação à distância que permitiu maior cobertura territorial, democratizando o acesso ao conhecimento e experiências formativas, reduzindo custos logísticos e potenciando a participação de mais pessoas.

A oferta formativa foi pensada para responder de forma eficaz às necessidades identificadas, reforçando competências essenciais num contexto cada vez mais digital, exigente e globalizado.

Destaca-se também o reforço da atividade do Centro Qualifica AP, com a inclusão do RVCC Profissional, possível graças à parceria com o INA.

Para além desta colaboração, foi fundamental o contributo de parceiros estratégicos como o IEPF, I.P. – através da cedência de equipas de professoras e professores para o RVCC Escolar – e o INOVINTER – responsável pela formação em Literacia Digital, ferramentas informáticas e Língua Inglesa.

Apesar dos progressos alcançados, persistem desafios, nomeadamente relacionados com os constrangimentos técnicos na utilização da plataforma MS Teams Corporativo, que afetam sobretudo formadores e formadoras e trabalhadores e trabalhadoras que estão fora da rede informática gerida pelo Instituto de Informática (II, I.P.). Os principais constrangimentos prendem-se com a gestão das sessões online e dos processos individuais e também ao nível do acesso à documentação que suporta as evidências destes processos de RVCC.

A superação destes desafios é essencial para garantir uma gestão eficaz dos processos de qualificação em curso e futuros.

O ano de 2024 foi exigente, mas também repleto de oportunidades na gestão da formação e das qualificações escolares e profissionais. Este contexto exigiu a melhoria contínua dos modelos, metodologias e ferramentas de trabalho.

Neste âmbito, destaca-se a participação no Projeto-Piloto do Portal de Formação da Administração Pública – COFAP, liderado pelo INA, que representou outro passo significativo.

Este Portal foi criado com o objetivo de disponibilizar instrumentos para melhorar a gestão da formação da AP, em especial no que respeita ao diagnóstico de necessidades de formação, planeamento, execução, avaliação e reporte de dados da formação.

O COFAP irá integrar diferentes módulos respeitantes às várias fases do ciclo de gestão da formação da Administração Pública (AP), mas no ano de 2024, apenas foi testado o Módulo de Reporte.

Através do teste do Módulo de Reporte, foi possível contribuir para a simplificação dos processos de monitorização, avaliação e reporte da formação, com ganhos em eficiência e transparência.

Este suporte tecnológico vem não apenas simplificar o processo de elaboração do relatório anual da formação, mas também permitir às entidades com funções de coordenação da formação a nível setorial, monitorizar os dados da formação profissional no âmbito da respetiva área governativa.

Num ano exigente, a resposta foi de compromisso, adaptação e melhoria contínua. Olhamos agora para os desafios da reforma da Administração Pública Central com otimismo e confiança. Encaramo-los como oportunidades para inovar, fazer diferente, e fazer melhor – sempre com o foco na valorização das pessoas e no serviço público de qualidade.

## RELATÓRIO FORM@R 2024

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

abril 2025



## 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 30 de dezembro de 2024**

|                    | Atendimento presencial |             | Atendimento telefónico |             |
|--------------------|------------------------|-------------|------------------------|-------------|
|                    | N.º de respostas       | Percentagem | N.º de respostas       | Percentagem |
| Avaliação positiva | 4185                   | 100,00%     | 1230                   | 100,00%     |
| Avaliação negativa | 0                      | 0,00%       | 0                      | 0,00%       |
| Totais             | 4185                   | 100,00%     | 1230                   | 100,00%     |

| Género    | N.º de inquiridos/as |
|-----------|----------------------|
| Masculino | 413                  |
| Feminino  | 479                  |
| Total     | 892                  |

Objetivo operacional 1

Meta - 85% / 90%

Superação - > 90%

Nota: Inquéritos entregues no período de 2 de janeiro a 30 dezembro de 2025. 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);

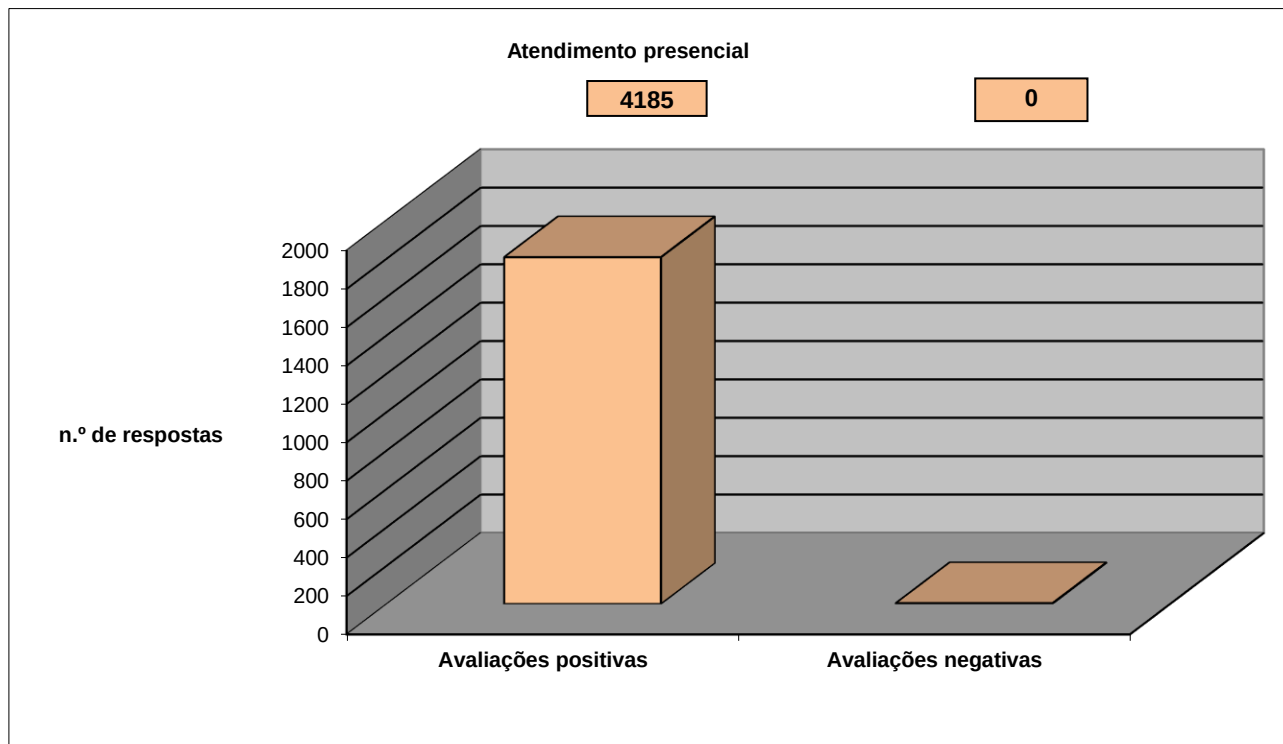
**que o cidadão recomendaria este serviço a um familiar ou amigo**, (n.º 3 do inquérito)

considerámos também como positivas, no que concerne

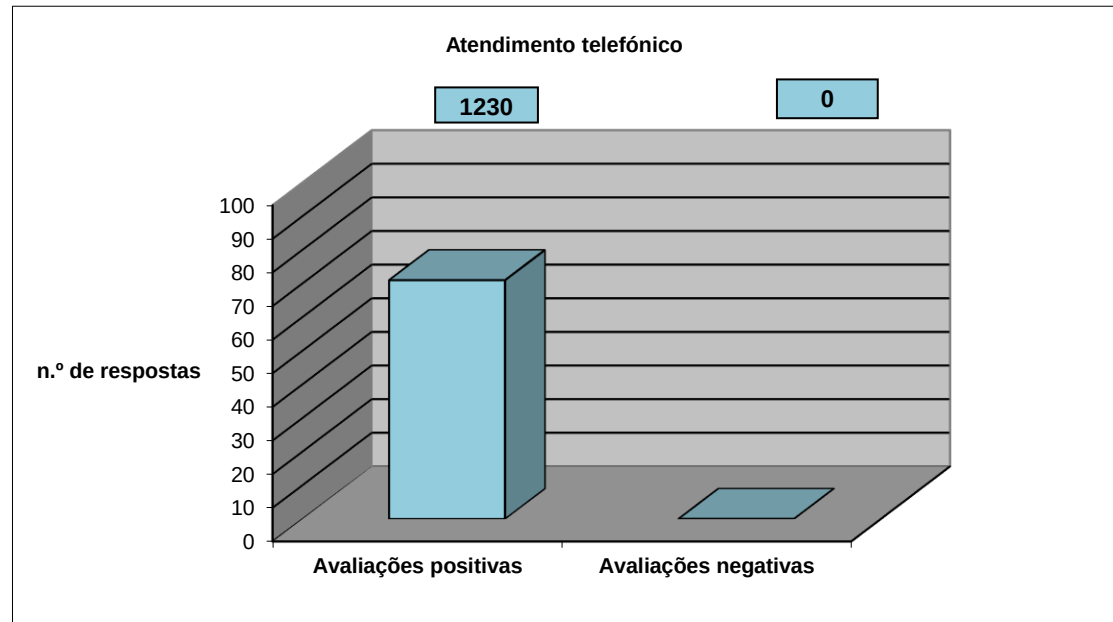
**às instalações e condições ambientais do serviço** (n.º 4 do inquérito), **as confirmações de "Muito Boas", "Boas" e "Suficientes"**.

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".



Direção de Serviços Comuns  
Núcleo de Informação - Linha Azul



## Anexo 3

**DC/NAD**

**Inquérito de Satisfação (Modelo)**

(escala de 1 a 5)

**A. ESPAÇO FÍSICO**

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

**B. ATENDIMENTO**

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

**C. CONSULTA**

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

**D. AVALIAÇÃO GLOBAL**

|                                                          |                    |   |   |   |   |   |                  |
|----------------------------------------------------------|--------------------|---|---|---|---|---|------------------|
| 1. Qual o grau de satisfação perante o serviço prestado? | Muito Insatisfeito | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Muito Satisfeito |
|----------------------------------------------------------|--------------------|---|---|---|---|---|------------------|

**DC/NAD**

**Inquérito de Satisfação 2024**

***Média dos resultados dos inquéritos de satisfação (escala de 1 a 5): 4,66***

**A. ESPAÇO FÍSICO**

|                                           |                    |   |   |      |      |   |                  |
|-------------------------------------------|--------------------|---|---|------|------|---|------------------|
| 1. Localização do edifício                | Muito Insatisfeito | 1 | 2 | 3,80 | 4    | 5 | Muito Satisfeito |
| 2. Acessibilidades existentes no edifício | Muito Insatisfeito | 1 | 2 | 3,80 | 4    | 5 | Muito Satisfeito |
| 3. Comodidade das instalações             | Muito Insatisfeito | 1 | 2 | 3    | 4,20 | 5 | Muito Satisfeito |
| 4. Luminosidade da sala de leitura        | Muito Insatisfeito | 1 | 2 | 3    | 4    | 5 | Muito Satisfeito |
| 5. Temperatura na sala de leitura         | Muito Insatisfeito | 1 | 2 | 3    | 4    | 5 | Muito Satisfeito |

**B. ATENDIMENTO**

|                                                                                             |                    |   |   |   |      |   |                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---|---|---|------|---|------------------|
| 1. Tempo de espera até ser encaminhado para a sala de leitura                               | Muito Insatisfeito | 1 | 2 | 3 | 4    | 5 | Muito Satisfeito |
| 2. Receção na sala de leitura                                                               | Muito Insatisfeito | 1 | 2 | 3 | 4    | 5 | Muito Satisfeito |
| 3. Apoio à consulta por parte dos funcionários da sala de leitura                           | Muito Insatisfeito | 1 | 2 | 3 | 4    | 5 | Muito Satisfeito |
| 4. Serviços existentes (fotocópias, ...)                                                    | Muito Insatisfeito | 1 | 2 | 3 | 4,20 | 5 | Muito Satisfeito |
| 5. Rapidez na execução dos serviços (disponibilização da documentação, das fotocópias, ...) | Muito Insatisfeito | 1 | 2 | 3 | 4    | 5 | Muito Satisfeito |

**C. CONSULTA**

|                                                            |                    |   |   |   |      |   |                  |
|------------------------------------------------------------|--------------------|---|---|---|------|---|------------------|
| 1. Auxiliares de pesquisa existentes                       | Muito Insatisfeito | 1 | 2 | 3 | 4    | 5 | Muito Satisfeito |
| 2. Acondicionamento da documentação                        | Muito Insatisfeito | 1 | 2 | 3 | 4,60 | 5 | Muito Satisfeito |
| 3. Limpeza da documentação                                 | Muito Insatisfeito | 1 | 2 | 3 | 4,60 | 5 | Muito Satisfeito |
| 4. Privacidade na consulta de documentos                   | Muito Insatisfeito | 1 | 2 | 3 | 4    | 5 | Muito Satisfeito |
| 5. Adequação da documentação fornecida ao pedido realizado | Muito Insatisfeito | 1 | 2 | 3 | 4,80 | 5 | Muito Satisfeito |

**D. AVALIAÇÃO GLOBAL**

|                                                          |                    |   |   |   |      |   |                  |
|----------------------------------------------------------|--------------------|---|---|---|------|---|------------------|
| 1. Qual o grau de satisfação perante o serviço prestado? | Muito Insatisfeito | 1 | 2 | 3 | 4,60 | 5 | Muito Satisfeito |
|----------------------------------------------------------|--------------------|---|---|---|------|---|------------------|

## Anexo 4

## Núcleo CuidarAP

### Missão

O Núcleo CuidarAP (Gabinete de Saúde e Segurança no Trabalho e Apoio Psicossocial da SGMTSSS) tem como missão promover a melhoria da situação laboral, económica e social dos/as trabalhadores/as do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, promovendo a saúde e o bem-estar no trabalho. Atua na prevenção de situações de carência económica, risco e exclusão social, através da definição de estratégias que garantam um apoio eficaz e sustentado.

Além disso, procura fomentar a autonomia e a capacitação das suas pessoas trabalhadoras, incentivando uma vida socialmente ativa e equilibrada, alinhada com as exigências da vida pessoal, familiar e profissional, de forma a contribuir para um desenvolvimento saudável da carreira.

No âmbito das suas competências, o CuidarAP assegura a implementação e coordenação dos serviços de Saúde e Segurança no Trabalho (SST) no MTSSS, garantindo ambientes de trabalho mais seguros e saudáveis. Paralelamente, promove o envelhecimento ativo e saudável nos locais de trabalho, reforçando a sustentabilidade e a qualidade de vida ao longo do percurso profissional.

### Descrição da atividade

No início de 2024, ainda como Gabinete de Apoio Psicossocial (GAP), procurou-se manter o compromisso de prestar um apoio essencial ao bem-estar dos trabalhadores/as, respondendo a **situações de carência económica e risco de exclusão social**, através de estratégias de intervenção ajustadas e em articulação com outras entidades.

Ao longo de 2024, realizámos um conjunto de 62 atendimentos, divididos entre as modalidades presencial (55%) e online (45%), permitindo um acesso mais flexível aos trabalhadores/as. Além disso, o serviço alcançou diferentes regiões do país, incluindo Lisboa, Almada, Alverca, Aveiro, Covilhã, Guarda, Leiria e Bragança. A elevada satisfação com o atendimento foi demonstrada pelo nível médio de 4.81 (numa escala de 1 a 5), onde 81% dos trabalhadores avaliaram o serviço com a nota máxima. Diversos organismos, como a SGMTSSS, o IEFP, a ACT, a DGERT, o INR, o INATEL, a CNPDPCJ, o CCD e a IGMTSSS recorreram ao CuidarAP ao longo do ano, reforçando a relevância do gabinete no âmbito do MTSSS.

Em abril de 2024, **o GAP evoluiu para CuidarAP**, consolidando-se como um serviço mais abrangente, que passou a integrar a promoção da saúde e segurança no trabalho (SST), reforçando assim o seu



papel na melhoria das condições laborais e, por conseguinte, no apoio ao equilíbrio entre a vida profissional e pessoal. Esta evolução permitiu alargar as iniciativas implementadas, procurando promover uma cultura organizacional mais saudável e sustentável.

O Gabinete delineou a sua estratégia de intervenção a partir do **diagnóstico BEA2TS**, realizado no final de 2023, em parceria com a LabPats, do qual resultou um relatório sobre os riscos psicossociais, direcionando as suas ações para áreas prioritárias identificadas neste estudo. Este relatório destacou a saúde mental como um fator de risco moderado e revelou preocupações dos/as trabalhadores/as com alguns comportamentos de saúde nomeadamente com alimentação inadequada (59%), dificuldade na cessação tabágica (22%), tempo excessivo em frente ao ecrã durante o horário laboral (61%) e perturbações do sono (35%). Diante deste cenário, implementámos iniciativas específicas para mitigar estes riscos e promover um ambiente de trabalho mais saudável.

No seguimento deste diagnóstico, foi **constituído o Grupo LabPats**, integrado por um conjunto de trabalhadores representativo das diferentes direções de serviço da SGMTSSS. Com base nos resultados obtidos, foi elaborado um plano de ação estruturado em 12 medidas, distribuídas por três níveis de intervenção: universal, seletiva e focada. Destas, quatro ações foram concluídas, seis encontram-se em curso e duas não foram concretizadas.

A saúde mental foi identificada como uma área prioritária, devido ao impacto do sofrimento psicológico no bem-estar dos/as trabalhadores/as, no seu desempenho e na dinâmica das equipas. Nesse sentido, uma das medidas concluídas foi a celebração de um protocolo com a Aventura Social Associação, que permitiu a disponibilização regular de **consultas de psicologia**. Esta colaboração viabilizou um acompanhamento contínuo, totalizando 113 consultas ao longo do ano.

No âmbito da promoção de uma alimentação saudável, foi lançada a iniciativa **"frutaMENTE Saudável"**, uma campanha de distribuição semanal de fruta fresca nos pisos da SGMTSSS. Esta ação visa incentivar hábitos alimentares mais equilibrados, proporcionando uma opção nutritiva e energética durante o dia de trabalho. A ingestão regular de fruta contribui para a melhoria da saúde física, aumento da disposição e produtividade, além de reduzir o risco de doenças cardiovasculares, controlar os níveis de colesterol e regular a pressão arterial. Esta iniciativa constitui-se como um primeiro passo para um ambiente de trabalho mais saudável. Mais do que uma simples distribuição de fruta, esta ação reforça a cultura de bem-estar e cuidado mútuo no local de trabalho.

Ainda no âmbito da alimentação saudável, realizou-se o **Circuito de Saúde** em parceria com a Câmara Municipal de Lisboa (CML). Esta iniciativa incluiu rastreios nutricionais, uma palestra com a participação de uma nutricionista e um workshop sobre águas aromatizadas, promovendo hábitos

alimentares mais saudáveis e incentivando escolhas mais equilibradas no dia a dia dos/as trabalhadores/as.

Está ainda delineado no plano de ação do gabinete a disponibilização de **consultas de nutrição**. Para concretizar esta medida, estabelecemos contacto com a Ordem dos Nutricionistas, diversos profissionais da área e a empresa Nutriun (uma empresa especializada na prestação de serviços de nutrição, promovendo hábitos alimentares saudáveis através de consultas personalizadas, programas de reeducação alimentar e iniciativas voltadas para a melhoria da qualidade de vida dos/as trabalhadores/as). Esta ação encontra-se ainda em curso.

No que se refere à **cessação tabágica**, o gabinete contactou com uma médica pneumologista e apesar do interesse manifestado e dos contactos estabelecidos, esta ação ainda não foi concretizada. A cessação tabágica continua a ser uma área prioritária de intervenção, dada a sua relevância para a saúde dos/as trabalhadores/as, sendo fundamental criar estratégias eficazes para apoiar aqueles/as que desejam deixar de fumar.

Relativamente ao **tempo excessivo de exposição ao ecrã durante o horário laboral**, reconhecemos que este é um comportamento difícil de modificar, uma vez que grande parte das funções desempenhadas pelos/as trabalhadores/as exige o uso contínuo do computador. Como estratégia para minimizar os impactos negativos, pretende-se promover a adoção de pausas ativas, incentivando os/as trabalhadores/as a realizarem pequenas interrupções ao longo do dia para movimentação e relaxamento. Foram realizados alguns contactos no sentido de disponibilizar um monitor para orientar e incentivar estas pausas ativas. No entanto, devido a limitações financeiras, esta iniciativa ainda não foi concretizada. Apesar disso, continua a ser uma ação pertinente, uma vez que a introdução de pausas regulares pode reduzir a fadiga ocular, melhorar a concentração e diminuir o impacto negativo do tempo prolongado em frente ao ecrã.

Relativamente à **promoção de um sono saudável**, reunimos com a Clínica da Psicologia do Sono e com a CUF para estabelecer uma parceria que permita responder a esta necessidade identificada entre os/as trabalhadores/as. Esta ação encontra-se ainda em fase de desenvolvimento, com o objetivo de oferecer suporte especializado e estratégias eficazes para a melhoria da qualidade do sono.

No decorrer das atividades do gabinete, surgiu a oportunidade de disponibilizar **consultas de osteopatia**, uma ação que não estava inicialmente prevista no plano de atividades. Esta iniciativa resultou de um pedido de colaboração em contexto formativo, permitindo que futuros profissionais ainda em formação pudessem aplicar os seus conhecimentos na prática. As consultas foram disponibilizadas gratuitamente às pessoas trabalhadoras da Secretaria-Geral, reforçando o compromisso do gabinete em proporcionar abordagens complementares para o bem-estar dos

trabalhadores. No total, foram em 2024, 27 consultas, 15 de primeira consulta e 12 de seguimento. Devido ao elevado número de pedidos, a osteopata, mesmo após a conclusão do período de formação dos seus alunos, manteve-se disponível para continuar a prestar este serviço.

Em outubro de 2024, o Gabinete assinalou o primeiro ano desde a sua criação com a realização do **“Encontro SOS – Saúde Ocupacional e Segurança”**. O evento, que teve lugar no IGFSS, reuniu mais de 100 participantes e contou com a presença de autoridades e especialistas na área. Esta iniciativa destacou a relevância do gabinete na promoção da saúde e segurança no trabalho, reforçando o compromisso com o bem-estar dos trabalhadores e a implementação de boas práticas no contexto de trabalho. Durante o encontro, a equipa apresentou um balanço detalhado das atividades desenvolvidas ao longo do ano, destacando as principais realizações e os desafios enfrentados ao longo do percurso.

A avaliação do evento pelos participantes revelou um elevado nível de satisfação, com uma média de 4,82 (numa escala de 1 a 5) quanto à forma como o classifica no geral. 100% dos participantes que responderam consideraram os conteúdos abordados úteis para a vida pessoal e profissional e 93% avaliaram a duração do evento como adequada. A organização no global obteve uma classificação média de 4,93 (numa escala de 1 a 5) e 100% dos participantes que responderam afirmaram que o evento correspondeu às suas expectativas. Estes resultados refletem o impacto positivo da iniciativa e reforçam a importância de continuar a promover espaços de reflexão e aprendizagem sobre saúde ocupacional e segurança no trabalho.

No âmbito da implementação do **Orçamento Participativo (OP)** na SGMTSSS, iniciativa da responsabilidade do CuidarAP, foram concretizadas todas as ações previstas, incluindo a celebração do protocolo com a AMA, a ativação da Chave Móvel Digital e a realização das reuniões necessárias para assegurar a sua execução. A iniciativa contou com uma forte adesão por parte dos trabalhadores, com 75 participantes na votação (cada um com direito a 2 votos). No total, foram submetidas cinco propostas, destacando-se como vencedora a proposta "Saúde Ocupacional, a base para um ambiente de trabalho saudável", que obteve 38 votos. Apesar do empate com a proposta "Pausas para o Corpo e Mente", a seleção foi feita com base no critério do orçamento mais baixo, conforme estipulado no artigo 14.º das Normas de Funcionamento do OP. Este processo reforçou o envolvimento dos trabalhadores na definição de iniciativas que promovem o bem-estar e a melhoria das condições de trabalho, consolidando a cultura de participação na organização.

Com o objetivo de divulgar conteúdos sobre a atividade do gabinete, bem como informações úteis sobre saúde e bem-estar, foi prevista a criação de uma **página dedicada ao CuidarAP na intranet**. Embora os conteúdos (textos e imagens) tenham sido delineados e alguns já iniciados, não foi

possível concretizar a ação devido a alterações na equipa e na própria missão e competências do gabinete ao longo de 2024. Este objetivo, entretanto, será mantido no PA 2025.

Como parte desta estratégia de comunicação, foi lançada, em maio, a **newsletter mensal moMENTânea**, que procura abordar temas relevantes para a promoção da saúde e do bem-estar dos trabalhadores. A avaliação da satisfação revelou um total de 82 respostas, das quais 67 consideram que a newsletter disponibiliza informação útil, enquanto 25 indicaram que esta pode ser melhorada, apresentando sugestões de melhoria. Estes resultados demonstram o interesse dos trabalhadores pelo conteúdo partilhado e a importância de continuar a ajustar e aprimorar esta ferramenta de comunicação.

O Gabinete CuidarAP, no âmbito do seu compromisso com a saúde e o bem-estar dos/as trabalhadores/as, associou-se à **campanha de vacinação contra a gripe** e, em parceria com a Farmácia Garantia, ofereceu condições vantajosas e descontos especiais para os/as trabalhadores/as do MTSSS e respetivos agregados familiares, com o objetivo de reduzir o risco de contágio e promover a prevenção quer em ambiente profissional, quer familiar.

No que diz respeito à implementação de um **Serviço Comum de Saúde e Segurança no Trabalho**, várias atividades previstas foram já concretizadas. A primeira fase do processo consistiu na apresentação de uma proposta a todos os organismos do Ministério para adesão ao serviço, seguida de reuniões com aqueles que manifestaram interesse. Posteriormente, foram estabelecidos contactos com óticas, laboratórios de análises, profissionais de saúde mental e especialistas em medicina do trabalho para uma consulta prévia, permitindo dar início ao processo de contratação. Após esta fase, procederam-se à recolha das respetivas autorizações e pareceres pela tutela, culminando na contratação de um médico de medicina do trabalho e de uma psicóloga. Além disso, foi efetuado o levantamento dos materiais e equipamentos necessários para a atividade de SST em Lisboa e Porto, garantindo uma base estruturada para a futura operacionalização do serviço.

Contudo, a não conclusão de todas as etapas tem impedido a entrada em funcionamento do serviço, mantendo-se o processo em desenvolvimento. Entre as ações ainda pendentes, destacam-se a celebração do protocolo entre todos os organismos, que deve ser comunicado à ACT, bem como a contratação de análises clínicas, do visiotest e de um enfermeiro. Adicionalmente, e de acordo com as orientações da DGS expressas na Circular Normativa nº 06/DSPPS/DCVAE de 31.03.2021, ainda não foram assegurados os equipamentos e utensílios mínimos necessários para a prestação adequada dos serviços de saúde.

## Anexo 5



# Relatório de Atividades 2024

## Índice

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Enquadramento.....             | 2 |
| Atividades desenvolvidas ..... | 3 |
| Conclusão .....                | 6 |

## Enquadramento

Em alinhamento com os ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU), o Pilar Europeu dos Direitos Sociais, a Diretiva da União Europeia 2019/1158, e, ainda, as prioridades do Governo e do Estado Português, em particular no que respeita à Administração Pública, bem como com a Agenda do Trabalho Digno e com as preocupações inerentes à conciliação da atividade profissional, com a vida pessoal e familiar, a Rede PorTodos – Rede do MTSSS para a Sustentabilidade, promoveu a assinatura da Carta de Compromisso para a Conciliação entre a Vida Profissional, familiar e Pessoal, ocorrida a 8 de março de 2023, pelos 18 serviços e organismos do MTSSS, dando, assim, origem ao Projeto Conciliar+ no MTSSS.

Sob coordenação da Secretaria-Geral, este projeto visa a Implementação de um Sistema de Gestão da Conciliação, de acordo com a norma NP4552:2022 ou de medidas de Conciliação, conforme as características e condições de cada serviço e organismo, garantindo a igualdade e não discriminação de todas as pessoas.

A Secretaria-Geral, compreendendo que as exigências profissionais são suscetíveis de impactar em larga medida na esfera familiar e pessoal de trabalhadoras e trabalhadores deste organismo, na sequência de sua gestão de recursos humanos atenta às necessidades de conciliação adotando, além dos mecanismos legais disponíveis, práticas que pretendem ir ao encontro do bem-estar e realização pessoal do universo que a compõe, decidiu criar um grupo de trabalho específico para o cumprimento do compromisso assumido.

Assim, por Despacho Interno, alterado pelo Despacho Interno Nº I-SG/SAD/1/2024/SG/2020, de 12 de junho, o Projeto Conciliar+ na SGMTSSS, passou a designar-se SGConcilia, e foi alterada a equipa inicialmente constituída, mantendo-se, no entanto, um grupo de trabalho, constituído por 7 elementos: 2 da Direção de Serviços Comuns, 4 da Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos e 1 do GAP/CuidarAP. Os objetivos permaneceram os mesmos: a) Conceber, desenvolver e implementar medidas de Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal na SGMTSS; b) Implementar o procedimento do Sistema de Gestão da Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal e ser obter a certificação na NP:4552:2022, e as atribuições foram reiteradas: a) Implementar o procedimento relativo ao Sistema de Gestão da Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, com vista à certificação pela NP:4552:2022; b) Sistematizar as medidas de conciliação que vierem a ser propostas; c) Promover a realização das atividades inerentes à implementação do Sistema de Gestão da Conciliação na SG.



## Atividades desenvolvidas

No desenvolvimento da sua atividade o GT começou por conceber o projeto SGConcilia, bem como o respetivo logótipo, tendo em 2024 dado continuidade ao Ciclo de sessões “Conhecer para Beneficiar”, com uma sessão com o Cofre de Previdência dos Funcionários e Agentes do Estado e outra com o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL), ações que foram também estendidas a todo o Ministério. A equipa de trabalho, continuou também a desenvolver o projeto, no sentido da implementação da Norma, tendo-se conseguido efetuar no âmbito dos requisitos da NP:

1. Contexto da organização – análise do contexto para determinação das questões externas e internas relevantes a partir da informação relativa aos RH e aos resultados do questionário “Autoavaliação das políticas e práticas de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal”; identificação das partes interessadas, internas e externas, relevantes, bem como das suas necessidades e expectativas (análise do resultados do questionário BEATS para o qual foram elaboradas perguntas específicas sobre esta matéria e realização de *focus groups*); avaliação da significância das partes interessadas e envolvimento das mais relevantes; determinação do âmbito do Sistema de Gestão da Conciliação; identificação de medidas de conciliação já existentes nos três domínios da conciliação (Práticas Laborais; Apoio Profissional e Desenvolvimento Pessoal e Serviços e Benefícios).
2. Liderança - definição e revisão das estratégias, políticas, práticas e processos de implementação do Sistema de Gestão da Conciliação, à luz dos princípios constantes no Anexo A da NP 4552:2022 (igualdade e não discriminação; conciliação; responsabilização; transparência; conduta ética; respeito pelas partes interessadas); liderança e compromisso da gestão de topo em relação à conciliação e definição da política de conciliação.
3. Planeamento – com base no contexto da SG, a abrangência dos 3 domínios da conciliação, as necessidades e expectativas das partes interessadas consideradas relevantes e os desenvolvimentos planeados diretos e indiretos (principalmente indiretos, como o processo de fusão das Secretarias-Gerais e a mudança de instalações), foram planeadas atividades novas, bem como alterações/alargamento de outras já existentes, tendo-se decidido no atual contexto de reforma da administração pública abandonar o objetivo de obter a certificação do Sistema de Gestão da Conciliação, de acordo com a NP4552:2022, inicialmente previsto.
4. Apoio – A Secretaria-Geral disponibilizou os recursos humanos necessários ao estabelecimento e implementação do SGC, tendo garantido, através de formação adequada, que esses recursos fossem

detentores dos conhecimentos e competências necessárias, além das resultantes da sua formação académica e profissional e da experiência adequada.

Ao longo do ano houve uma preocupação em garantir que todas as pessoas da organização tivessem consciência do seu contributo para a eficácia do sistema de gestão da conciliação, incluindo os benefícios da melhoria do desempenho nesta matéria, principalmente nas atividades de *focus groups* realizada com 5 grupos: dirigentes, pessoas com mais de 60 anos, pessoas com descendentes, pessoas com ascendentes a seu cargo, pessoas com menos de 60 anos.

A importância da comunicação para o sucesso do projeto esteve sempre subjacente ao trabalho realizado, pelo que, o início do mesmo foi marcado por uma sessão de *kick off* dirigida a todos. A comunicação internamente foi feita principalmente através de reuniões com todas as pessoas trabalhadoras, em formato online, onde foi dado conhecimento do andamento do projeto e das próximas fases do mesmo, através de e-mail e em reuniões presenciais. Externamente, não só se partilharam as dificuldades e as conquistas com os parceiros do Conciliar+ como também se divulgou o compromisso da SG com a Conciliação, nomeadamente com a divulgação do seguinte texto nos procedimentos concursais :” *A Secretaria-Geral valoriza um ambiente de trabalho saudável, inclusivo, inovador e motivador e reconhece a importância de um equilíbrio saudável entre a vida profissional e pessoal, por isso implementa um conjunto de medidas de conciliação para apoiar os seus trabalhadores/as, designadamente a prática de horário flexível, teletrabalho parcial, jornada contínua, bem como conta disponibiliza um gabinete de apoio aos/às trabalhadores/as no âmbito do CuidarAP*”. Este facto revela a importância das medidas de conciliação no que respeita a retenção e a atratividade de talentos.

5. Informação documentada – Uma das atividades que consumiu algum tempo foi a documentação da informação, tendo os elementos da equipa se dedicado a criar e atualizar informação documentada, guardada em *sharepoint*, na equipa Conciliar+ SG.

Quanto às medidas de conciliação implementadas, além das acima referidas, que se inserem no domínio das **práticas laborais**, importa sublinhar que o teletrabalho de 2 dias/semana foi alargado a todos (e não só aos que o solicitaram), que foi adquirido equipamento para a realização do trabalho em teletrabalho (como ecrãs grandes para os trabalhadores e sistemas de videoconferência). De sublinhar que outros regimes de teletrabalho, tal como a jornada contínua, ambos sujeitos a pedidos por parte das pessoas trabalhadoras, continuaram a ter uma taxa de 100% de aceitação. O banco/crédito de horas é uma outra das medidas que facilita a flexibilidade, pois este regime de compensação, permite ao/à trabalhador/a acumular, transferir e compensar débitos e créditos horários, apesar dos regimes diversificados de horários existentes na SG. Foi também incentivado o exercício dos direitos de parentalidade, designadamente por parte dos trabalhadores

do sexo masculino, e foram realizadas iniciativas envolvendo as famílias dos trabalhadores (como por exemplo iniciativas integradas na semana da sustentabilidade e das celebrações de Natal).

No domínio do **apoio profissional e desenvolvimento pessoal**, a SG não só tem um programa de formação anual que procura responder as necessidades específicas identificadas pelos trabalhadores e pela organização, com áreas como: Capacitação Digital, Liderança e Comunicação, Cidadania e Participação e Interesse Público, como também apoiou o aumento de qualificações das suas pessoas, efetivando, após a conclusão dessas qualificações, a mobilidade intercarreiras. Em 2024 houve 4 Assistentes Técnicos que constituíram mobilidade para a carreira de Técnico Superior, tendo 1 consolidado essa mobilidade ainda em 2024.

A SG apoiou também 32 participações de trabalhadores em formação no exterior. Estas formações foram maioritariamente frequentadas em horário laboral, com dispensa das funções técnicas e de direção (conforme o caso) e com financiamento da SG. No mapa anexo constam as participações com duração significativa, sendo que aquelas equiparadas a Pós-Graduação estão assinaladas com sombreado. De ressaltar que em 2024 outras pessoas trabalhadoras estiveram a frequentar cursos de Pós-Graduação, Mestrados e Doutoramentos em horário laboral, com as devidas autorizações, mas a custos próprias (sem financiamento da SG, mas com outro tipo de apoio).

Relativamente aos **Serviços e Benefícios** a SG estabeleceu novos e atualizou protocolos existentes com várias entidades (atualmente existem em vigor 46 protocolos) em áreas como: Beleza e Bem-Estar, Cultura, Ensino, Restauração, Saúde e Bem-Estar, Turismo e Diversos, os quais oferecem redução de preço em serviços e produtos que principalmente visam o apoio ao estudo, o apoio à família e ao bem-estar pessoal e familiar da pessoa trabalhadora. De referir que durante o ano de 2024 esta Secretaria-Geral continuou a disponibilizar um Gabinete Médico onde semanalmente decorrem consultas de medicina curativa, comparticipadas pela ADSE ou a título privado, para as pessoas trabalhadores dos organismos sediados no edifício da Praça de Londres.

Ainda no contexto de facilitar o acesso à saúde, ao apoio psicossocial e à segurança e saúde no trabalho (SST), a SG alargou as competências do Gabinete de Apoio Psicossocial (GAP), que iniciou a sua atividade no dia 02.11.2023, em junho de 2024, alterando a sua designação para Gabinete de Saúde e Segurança no Trabalho e Apoio Psicossocial da SGMTSSS – CuidarAP, visando igualmente a criação de um serviço comum de SST, conjuntamente com outros 6 organismos sob tutela do MTSSS.

A par deste desenvolvimento, a SG, através do GAP/CuidarAP, continuou a disponibilizar apoio psicológico, social e consultas de osteopatia, estas últimas de forma gratuita, tendo também promovido rastreios de saúde e sessões de divulgação e informação sob várias temáticas.

## Conclusão

O trabalho desenvolvido em matéria de conciliação da vida profissional, familiar e pessoal foi muito relevante para o cumprimento dos objetivos propostos. Todavia, os frutos deste mesmo trabalho estão ainda pouco desenvolvidos, no que respeita à obtenção da certificação da NP 4552:2022, uma vez que o processo de reforma da administração pública em curso o contaminou com dúvidas e incertezas como resultado de alguma indefinição dos termos e dos prazos relativos à situação da Secretaria-Geral.

Porém, continuaremos a trabalhar porque cada conquista deste projeto representa mais qualidade de vida e bem-estar para cada uma das pessoas da SG e, conseqüentemente, maior produtividade para a organização.



## Anexo 6

## Trabalhadores/as 2024 - Inquérito de Avaliação de Satisfação

A Secretaria-Geral do MTSSS pede que, até dia **24 de fevereiro**, 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 perspectiva 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.

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"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Forma como a SG gere os conflitos de interesses                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Nível de envolvimento dos/as trabalhadores/as na SG e na respetiva missão | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Envolvimento dos/as trabalhadores/as nos processos de tomada de decisão   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Envolvimento dos/as trabalhadores/as em atividades de melhoria            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Mecanismos de consulta e diálogo entre trabalhadores/as e gestores        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Iniciativas da SG para a Sustentabilidade                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Desempenho ético da SG                                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <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.)? \*

[illegible]



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

|                                                    | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | Não Aplicável         |
|----------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Gestão de topo (Direção)                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Gestão de nível intermédio (Diretor/a de Serviços) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Gestão Direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <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"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Fixação de objetivos individuais e partilhados                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Forma como a SG reconhece os esforços individuais                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Forma como a SG reconhece os esforços das equipas                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Postura face à mudança e à inovação                                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Teletrabalho              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Presencial e Teletrabalho | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <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"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Resolução de conflitos, queixas ou problemas pessoais | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Flexibilidade do horário de trabalho                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Conciliação do trabalho com a vida familiar e pessoal | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Igualdade de oportunidades                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Igualdade de tratamento na organização                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Oportunidades criadas para o desenvolvimento o de novas competências  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Acesso a formação relevante para desenvolver os objetivos individuais | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Equipamentos informáticos disponibilizados para exercer funções em teletrabalho | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Aplicações informáticas                                                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Aplicações informáticas no âmbito do teletrabalho(ex.: Teams, Zoom, etc.)       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sistemas de comunicação                                                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Condições de higiene e segurança do local de trabalho                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Instalações                                                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Serviços de refeitório e bar                                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sala de Refeições (6ºandar)                                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <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"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Desenvolver trabalho em equipa     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Participar em ações de formação    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Participar em projetos de mudança  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sugerir melhorias                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <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"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Informa e consulta os colaboradores com regularidade sobre os assuntos importantes da SG | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Demonstra empenho no processo de mudança                                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Aceita críticas construtivas                                                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Aceita sugestões de melhoria                                                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Encoraja a confiança mútua e o respeito                                                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua                                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Promove ações de formação                                                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Cria condições para a delegação de poderes, responsabilidades e competências             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <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                     | Não Aplicável         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Lidera através do exemplo                                                                                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas                                                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Informa e consulta os/as trabalhadores/as com regularidade sobre os objetivos e as atividades da unidade orgânica | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Aceita críticas construtivas                                                                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Aceita sugestões de melhoria                                                                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Estimula a iniciativa das pessoas                                                                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Encoraja a confiança mútua e o respeito                                                                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua                                                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Promove/propõe ações de formação                                                                                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ajuda os/as trabalhadores/as a realizarem as suas tarefas, planos e objetivos                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <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                     | Não Aplicável         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Lidera através do exemplo                                                                                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas                                                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Informa e consulta os/as trabalhadores/as com regularidade sobre os objetivos e as atividades da unidade orgânica | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Aceita críticas construtivas                                                                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Aceita sugestões de melhoria                                                                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Estimula a iniciativa das pessoas                                                                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Encoraja a confiança mútua e o respeito                                                                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua                                                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Promove/propõe ações de formação                                                                                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ajuda os/as trabalhadores/as a realizarem as suas tarefas, planos e objetivos                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <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 SGMTSSS

- ☐ 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.

Descrição Geral das Respostas

Fechado

Respostas

44



Tempo Médio

22:25



Duração

26 Dias



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

1 2 3 4 5

Desempenho global da SG

Forma como a SG gere os conflitos de interesses

Nível de envolvimento dos/as trabalhadores/as na SG e na respetiva missão

Envolvimento dos/as trabalhadores/as nos processos de tomada de decisão

Envolvimento dos/as trabalhadores/as em atividades de melhoria

Mecanismos de consulta e diálogo entre trabalhadores/as e gestores

Iniciativas da SG para a Sustentabilidade

Desempenho ético da SG



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

15

Respostas

Respostas Mais Recentes

"maior diálogo entre níveis"

...

4 inquiridos (27%) responderam trabalhadores a esta pergunta.



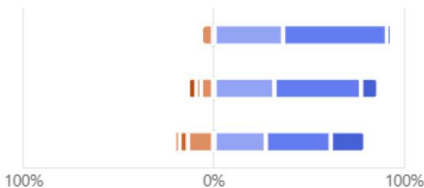
3. Qual o seu grau de satisfação com a **aptidão da liderança para conduzir a organização** (estabelecer objetivos, afetar recursos, monitorizar o desempenho global, gerir os processos, etc.)?

1 2 3 4 5 Não Aplicável

Gestão de topo (Direção)

Gestão de nível intermédio (Diretor/a de Serviços)

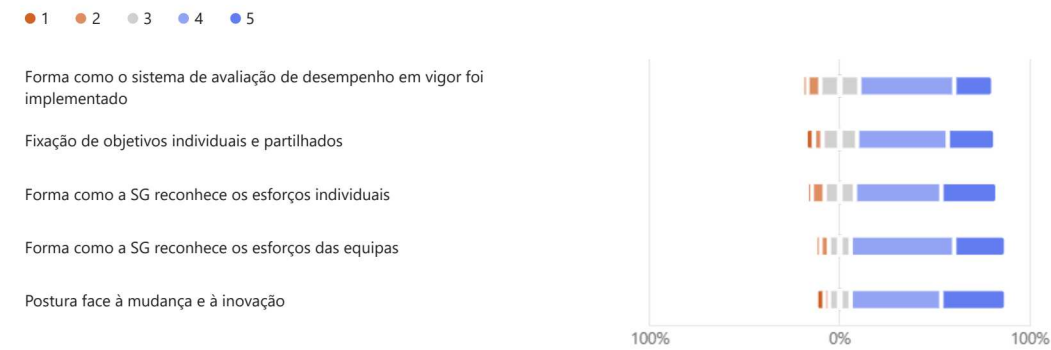
Gestão Direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)



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



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



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

8

Respostas

Respostas Mais Recentes

...

2 inquiridos (25%) responderam trabalhadores a esta pergunta.

imagem externa

gestão

visualização

direções

acompanhamento

comunicação

interação

serviços

apoio informático

esforços

maior envolvimento

trabalhadores

competências

desempenhos

núcleos

determinadas circunstâncias específicas

ferramentas

maior reconhecimento

outras áreas

organização

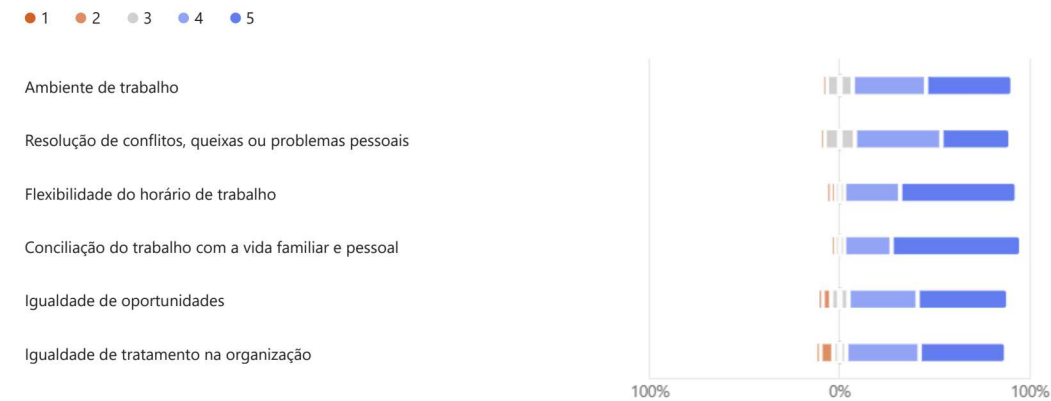
7. Indique o **regime de prestação de trabalho** em que se encontra.



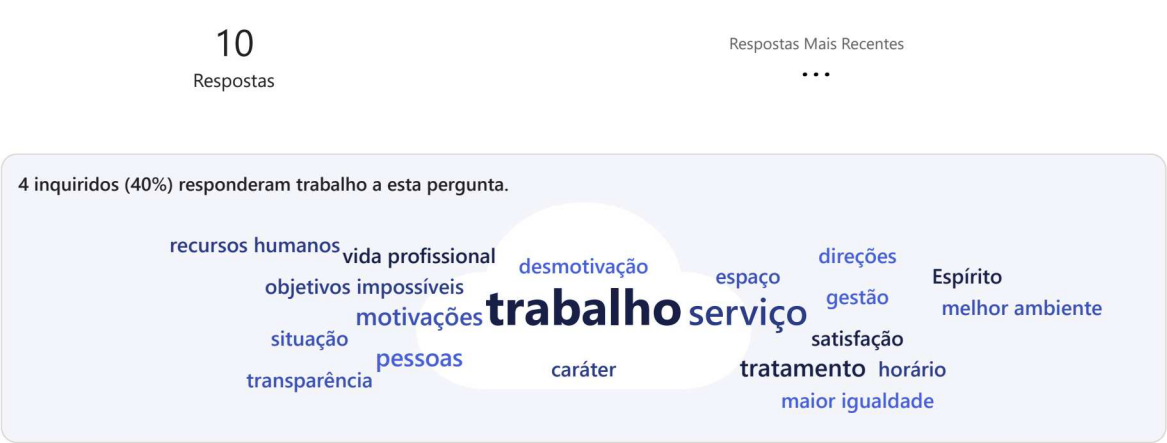
8. Qual o seu grau de satisfação com o(s) **regime(s) de trabalho** em que exerceu funções ao longo do último ano.



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



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:



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

5  
Respostas

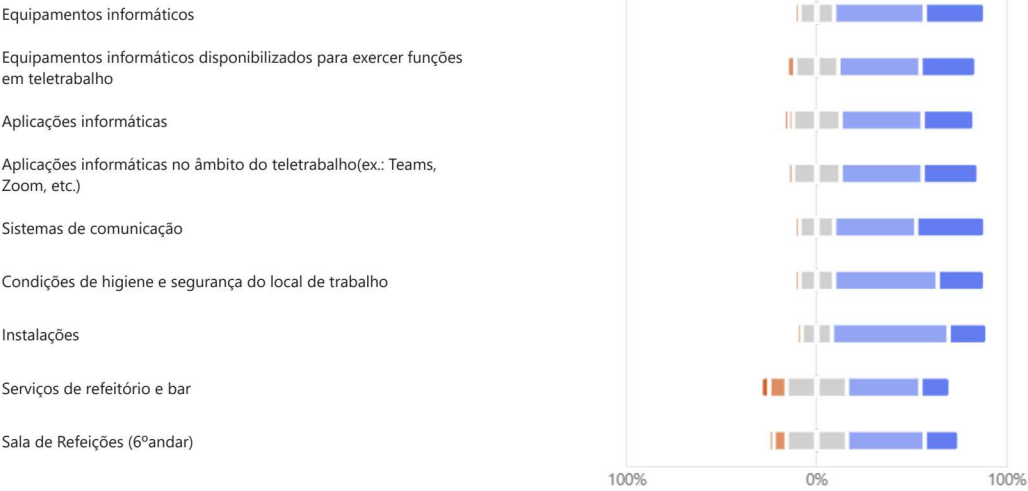
Respostas Mais Recentes  
...

2 inquiridos (40%) responderam formações 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?

11  
Respostas

Respostas Mais Recentes  
...

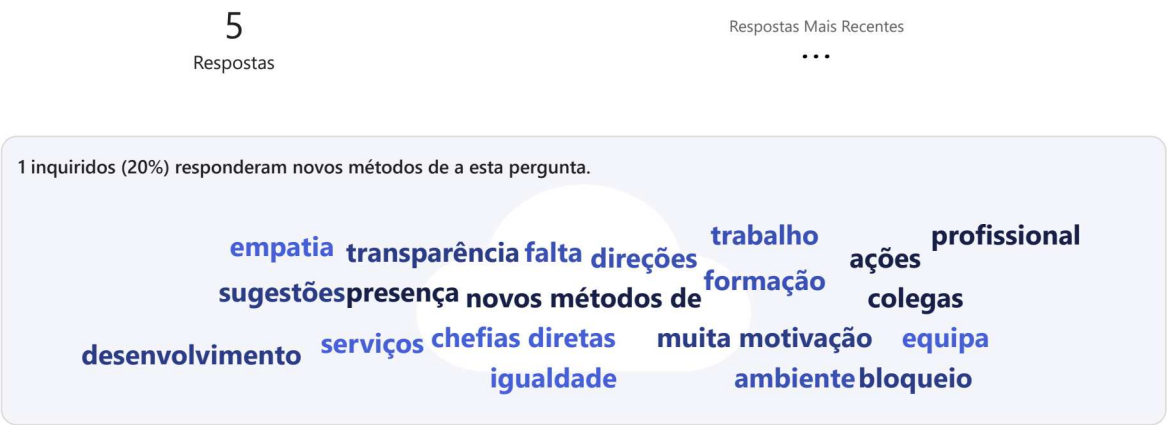
5 inquiridos (45%) responderam Sala a esta pergunta.



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



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)?



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

3  
Respostas

Respostas Mais Recentes  
...

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 Não Aplicável



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

4  
Respostas

Respostas Mais Recentes  
...

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)?



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)?

3

Respostas

Respostas Mais Recentes

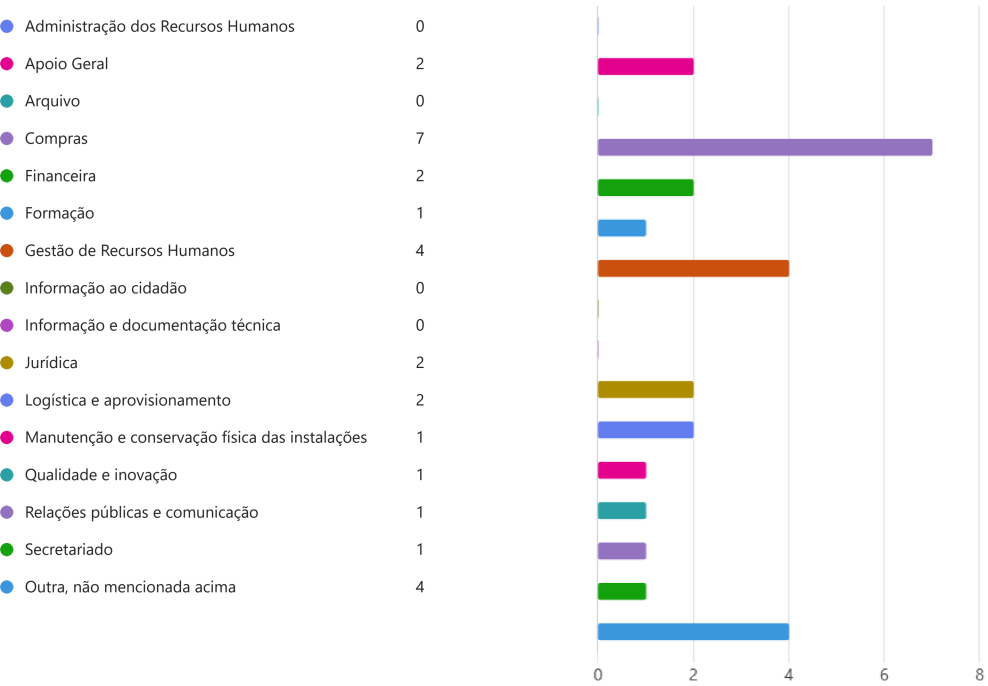
...

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





24. Em que **área exerce normalmente funções** (opcional)?  
Assinale apenas a principal área de atividade onde exerce funções na SGM-TSSS



## Anexo 7

## Clientes 2024 - Inquérito de Avaliação de Satisfação

A Secretaria-Geral do MTSSS pede que, até dia **24 de fevereiro**, 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 perspectiva de melhoria contínua, aferirmos a satisfação dos nossos clientes quanto às diferentes dimensões dos serviços prestados em 2024.

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)? \*

|  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <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"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tempo de espera                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Clareza da linguagem             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Agilidade da resposta            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Serviço de atendimento e receção | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4. Apresente-nos 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"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Objetividade face ao pedido   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Cumprimento de prazos         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Utilidade da informação                                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Clareza da informação                                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Adequação dos canais utilizados (telefone, e-mail, presencial) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8. Apresente-nos 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"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Possibilidade de sugerir melhorias                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tratamento de reclamações                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Integração de melhorias adequadas às necessidades dos clientes | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

10. Apresente-nos 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"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <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"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sala de Refeições (6º andar)                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <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
- ☐ Arquivo
- ☐ Atendimento e Receção
- ☐ Comunicação
- ☐ Financeiro
- ☐ Formação
- ☐ Gestão dos RH
- ☐ Informação e documentação técnica
- ☐ Jurídico
- ☐ Logística e aprovisionamento
- ☐ Manutenção e conservação física das instalações
- ☐ Qualidade e Inovação
- ☐ Relações Públicas
- ☐ Unidade Ministerial de Compras
- ☐ Outro

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

- ☐ Muito frequente
- ☐ Frequente
- ☐ Pouco frequente
- ☐ Quase nunca
- ☐ Nunca

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



Descrição Geral das Respostas

Fechado

Respostas

18



Pontuação Média

0



Tempo Médio

04:07



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)

3

Respostas

Respostas Mais Recentes

...

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

1 2 3 4 5

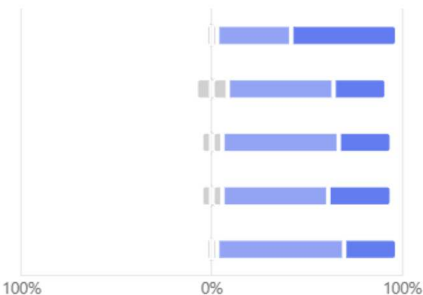
Cortesia dos trabalhadores/as

Tempo de espera

Clareza da linguagem

Agilidade da resposta

Serviço de atendimento e receção



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

1

Respostas

Respostas Mais Recentes

...

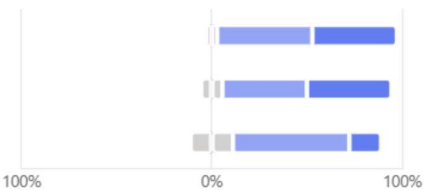
5. Assinale o seu grau de satisfação relativamente aos **serviços** da SG. (0 ponto)

1 2 3 4 5

Qualidade do serviço prestado

Objetividade face ao pedido

Cumprimento de prazos



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

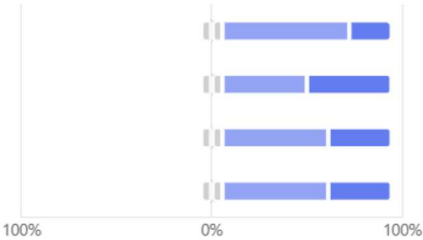
0  
Respostas



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)

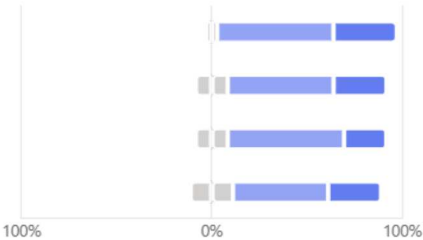
1  
Respostas

Respostas Mais Recentes  
"Assegurar o acesso mais facilitado à intranet da SGMSTSS e sem qualquer restriç..."

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

- Auscultação da satisfação dos clientes
- Possibilidade de sugerir melhorias
- Tratamento de reclamações
- Integração de melhorias adequadas às necessidades dos clientes



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

0  
Respostas



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)

0 respostas submetidas

0  
Respostas

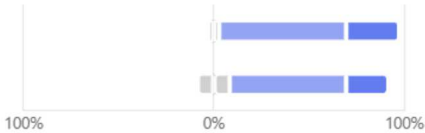


13. Assinale o seu grau de satisfação com as **condições de higiene, segurança e instalações** disponibilizadas pela SG. (0 ponto)

1 2 3 4 5

Condições de higiene e segurança no edifício

Sala de Refeições (6º andar)



14. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a **melhoria das condições de higiene, segurança e instalações** disponibilizadas pela SG. (0 ponto)

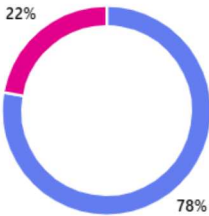
1  
Respostas

Respostas Mais Recentes

"Nota: questão anterior não aplicável à SCML"

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

Sim 14  
Não 4



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

6

Respostas

Respostas Mais Recentes

"Conhecimento sobre os "Indicadores de Sustentabilidade do Ministério" presente..."

"Reconhecimento de boas práticas, campanhas diversas (doação de bens duradou..."

...

3 inquiridos (50%) responderam Sustentabilidade a esta pergunta.

Indicadores

Rede PorTodos

dádiva

Natal

Ministério

edifício

sangue

Boas Práticas

recolha

doação

climatização

reconhecimento

site institucional

intenção

Campanha

bens duradouros

Evento

MTSSS

Sustentabilidade

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

3

Respostas

Respostas Mais Recentes

...

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

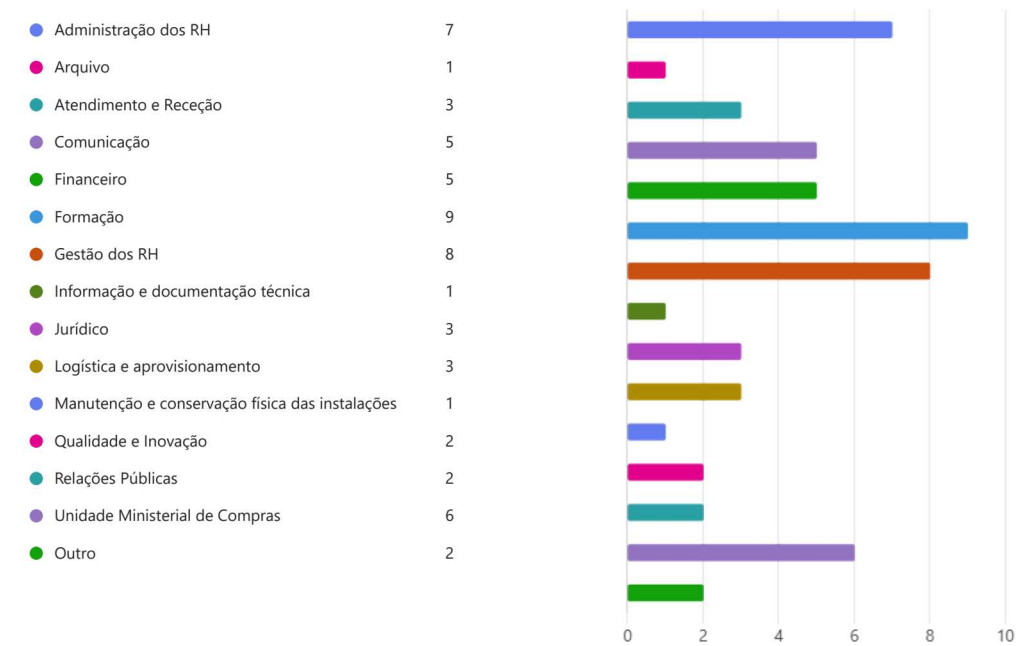
2

Respostas

Respostas Mais Recentes

...

19. A que **serviço(s) da SG** se refere a sua avaliação?  
Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam, escolhendo o(s) serviço(s) que mais solicitou, ou a que pretende dar maior relevância.  
(0 ponto)



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



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



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



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



1 inquiridos (20%) responderam Instituto de Gestão Financeira a esta pergunta.

Segurança Social

Lisboa

GEP

ACT

Instituto de Gestão Financeira

Santa Casa da Misericórdia Centro de Relações Laborais

## Anexo 8

## Fornecedores 2024 - 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"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <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"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tempo de Espera               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Clareza da Linguagem          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Agilidade da Resposta         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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

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

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)

---

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

Microsoft Forms

Descrição Geral das Respostas

Fechado

Respostas

52



Tempo Médio

03:39



Duração

26 Dias



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

1 2 3 4 5



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

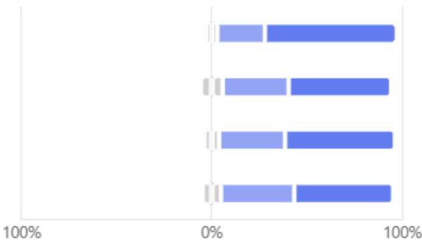
1 2 3 4 5

Cortesia dos trabalhadores/as

Tempo de Espera

Clareza da Linguagem

Agilidade da Resposta



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

1 2 3 4 5

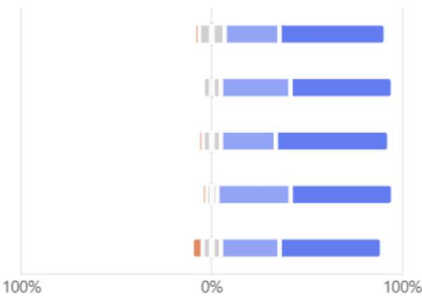
Facilidade de acesso à informação/interlocutor

Utilidade da informação

Clareza da informação

Objetividade do pedido

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



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

52  
Respostas

Respostas Mais Recentes

"Nenhuma."

"Sem qualquer dificuldade."

"Tem corrido tudo muito bem pelo que não se pode falar em dificuldade."

...

4 inquiridos (8%) responderam Contacto a esta pergunta.



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

52  
Respostas

Respostas Mais Recentes

"Considero tudo estar pensado e preenchido."

"Continuidade na relação atual."

"Manter este grau de qualidade."

...

5 inquiridos (10%) responderam serviço a esta pergunta.



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

52  
Respostas

Respostas Mais Recentes

"Mantenham os colaboradores que fazem interface com os fornecedores nomead... "

"Penso que o serviço atual está de acordo com o espetável."

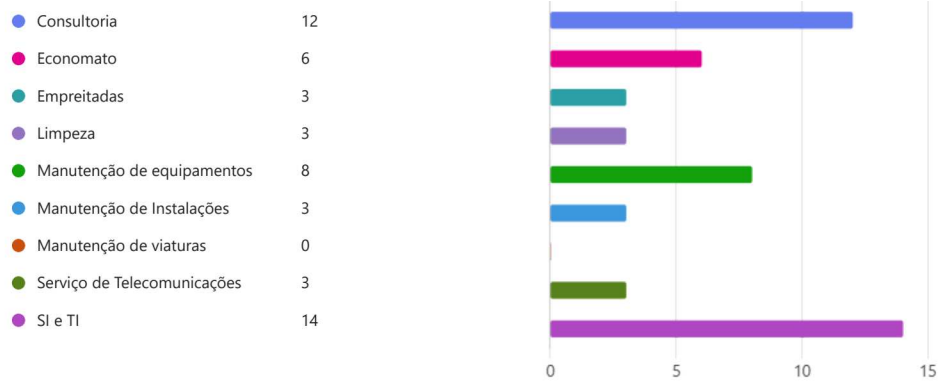
"Sem sugestões."

...

8 inquiridos (15%) responderam Nada a esta pergunta.



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



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

36  
Respostas

Respostas Mais Recentes  
"Ronsecur, Rondas e Segurança, SA"  
"Fluir"  
"Axians"  
...



## Anexo 9

## Sistema Controlo Interno – Questionário 2024

| Questões                                                                                                                                                            | Aplicado |   |    | Fundamentação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                     | S        | N | NA |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1 – Ambiente de controlo                                                                                                                                            |          |   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?                                                                           |          | X |    | A SG não dispõe de 1 sistema integrado de controlo interno, contudo diversos processos dispõem de sistema próprio de controlo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?                                                                  | X        |   |    | A verificação é desenvolvida internamente pelo Núcleo de Auditoria Interna (NAI) criado em 01/02/2020.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?                                                     | X        |   |    | Dependente da Direção, foi criado, com efeitos a 1 de fevereiro de 2020, o Núcleo de Auditoria Interna (NAI), competindo-lhe a verificação da integridade, adequação, eficácia e eficiência dos processos de gestão do risco e dos mecanismos de controlo estabelecidos para assegurar a observância das normas legais e dos procedimentos internos da SG. 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.<br><br>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 fevereiro 2025.                                                                                               |
| 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 da Inspeção-Geral do MTSSS, e da Agência para o Desenvolvimento e Coesão, quer à SG, quer ao Programa Pessoas2030.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2 – Estrutura organizacional                                                                                                                                        |          |   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?                                                                                 | X        |   |    | A lei orgânica da SG encontra-se integralmente implementada e cumprindo o disposto no art.º 21.º da Lei n.º 4/2004, de 15 de janeiro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Questões                                                                                                                                 | Aplicado |   |    | Fundamentação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                          | S        | N | NA |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>2.2</b> Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?                                        | X        |   |    | Aplicado a todos os trabalhadores (100%)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>2.3</b> Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?                              | X        |   |    | 80% dos trabalhadores frequentaram pelo menos uma ação de formação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço</b>                                                |          |   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>3.1</b> 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>3.2</b> A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?                                             | X        |   |    | Definida de acordo com a Lei e constante de documento interno aprovado superiormente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>3.3</b> 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>3.4</b> Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?                                                       | X        |   |    | Considerando a diversidade de tarefas realizadas pela Divisão de Contabilidade (DCont), que abrangem todo o ciclo da despesa, desde o registo de cabimentos ao pagamento dos documentos de despesa e respetiva reconciliação bancária, procedeu-se à criação de duas equipas na DCont (Contabilidade e Tesouraria).<br><br>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.<br><br>Assim, apesar de não existir propriamente um sistema de rotatividade de funções, considera-se que o risco está minimizado uma vez que o ciclo da despesa não é todo ele assegurado por um único colaborador (quem regista o cabimento não executa pagamentos), existindo ainda diversas conferências ao longo do circuito realizadas pelos dirigentes da área, na ótica da segregação de funções. |
| <b>3.5</b> As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas? | X        |   |    | Existe segregação de funções pelo que a assunção de despesas e o controlo de pagamentos é feito por pessoas diferentes. A lei estabeleceu a existência do gestor do contrato e está implementado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>3.6</b> 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). Foi realizada a respetiva monitorização do Plano 2024 encontrando-se em fase de elaboração o correspondente relatório, reportada ao exercício de 2024, verificando-se uma taxa de implementação de 85,00%.                                                                                                                                                           |
| <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.<br><br>Existe um sistema de <i>disaster recover local</i> , da responsabilidade do II, e do sistema RAFF central e GeRFiP (residente no Datacenter da eSPap).<br><br>Estão implementados sistemas de segurança específicos centrais designadamente <i>firewall</i> , <i>anti-vírus</i> , <i>anti-spam</i> , etc.<br><br>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 10

## Benchmarking – exercício de 2024

### Enquadramento

| Âmbito                           | Indicador                                                                        | SG MJ  | SG MF  | SG EC  | SG MTSSS | SG MS  |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|----------|--------|
| Recursos humanos<br>(31/12/2024) | Número total de trabalhadores em exercício de funções                            | 77     | 123    | 148    | 104      | 55     |
|                                  | Número de dirigentes intermédios                                                 | 12     | 11     | 12     | 11       | 8      |
|                                  | Número de coordenadores técnicos                                                 | 2      | 3      | NA     | 1        | 0      |
|                                  | Índice tecnicidade (sentido restrito)                                            | 54,50% | 40,65% | 73,60% | 60,58%   | 55,00% |
|                                  | Índice tecnicidade (sentido lato, inclui técnico superior e pessoal informática) | 58,40% | 43,90% | 75,10% | NA       | 55,00% |
| Recursos financeiros             | Número de vencimentos processados e pagos pelo orçamento da SG                   | 1.154  | 1.081  | 17.028 | 1.346    | 784    |
|                                  | Valor do orçamento de funcionamento (em milhões de €)                            | 7,7    | 4,7    | 68,2   | 5,8      | 10,1   |
|                                  | Valor do orçamento de investimento (em milhões de €)                             | 13,9   | 0,0    | 270,2  | 2,2      | 0,08   |
|                                  | Número de contratos geridos                                                      | ND     | 91     | 48     | 700      | 395    |

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

## Serviços Prestados

| Indicador                                              |                                 | SG MJ    | SG MF | SG EC  | SG MTSSS | SG MS        |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------|----------|-------|--------|----------|--------------|
| Número de entidades clientes por tipologia de serviços | Recursos Humanos                | 17       | 16    | 23     | 13       | 4            |
|                                                        | Recursos Financeiros            | 7        | 8     | 4      | 18       | 4            |
|                                                        | Aprovisionamento/logística      | 7        | 14    | 4      | 15       | 4            |
|                                                        | Formação                        | 16       | 4     | 48     | 28       | 39           |
|                                                        | Comunicação e relações-públicas | 16       | 11    | 1.014  | 31       | 11           |
|                                                        | Arquivo e documentação          | 16       | 14    | 30     | 31       | 21           |
|                                                        | Inovação e qualidade            | 1        | 17    | 14     | 31       | ND           |
|                                                        | Informática                     | 7        | 2.600 | 21     | NA       | 4            |
|                                                        | Jurídicos                       | 16       | 250   | 35     | 31       | 14           |
|                                                        | UMC                             | 25       | 19    | 140    | 23       | NA           |
|                                                        | UGP                             | NA       | 17    | 847    | 23       | 54           |
| Número de clientes - Cidadão                           |                                 | 93.722 * | 158   | 42.256 | 11.245   | 1.400.768 ** |
| Número global de vencimentos processados               |                                 | 1.899    | 5.850 | 18.442 | 7.759    | 1.448        |
| Número global de orçamentos geridos                    |                                 | 5        | 25    | 5      | 23       | 4            |

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

\* Número de atendimentos telefónicos e presenciais

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

## Resultados

| Área                   | Indicador                                                                                   | SG MJ   | SG MF  | SG EC   | SG MTSSS | SG MS  |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|---------|----------|--------|
| Finanças               | Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento                                                | 99,40%  | 98,00% | 97,07%  | 98,48%   | 79,00% |
|                        | Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)                                           | 0,0     | 0,0    | 14,0    | 20,7     | 4,0    |
| Qualidade              | Índice de satisfação global clientes externos                                               | 4,30    | 3,44 * | 4,42    | 4,30     | 4,30   |
|                        | Índice de satisfação global clientes internos                                               | 3,84 ** | 2,76 * | 4,45    | 4,23     | 3,80   |
| Gestão                 | Percentagem de objetivos operacionais concretizados                                         | ND      | 100%   | 100%    | 100%     | ND     |
| Informática            | Prazo médio de resposta a pedidos (em horas)                                                | ND      | 15:00  | 5:33    | NA       | 3:00   |
| Jurídica               | Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres em processos gratuitos (em dias) | ND      | 9,00   | 6,84    | 10,51    | 10,00  |
| Arquivo e Documentação | Número de metros lineares do arquivo histórico tratados                                     | 28      | 194    | 525     | 115      | NA     |
| UMC                    | Percentagem de categorias centralizadas                                                     | ND      | 87,50% | 100,00% | 66,67%   | NA     |
| Património             | Percentagem de imóveis registados no SIIE                                                   | NA      | 100%   | 100%    | 100%     | 99%    |
| Recursos Humanos       | Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação                                      | 81,00%  | 59,00% | 87,16%  | 80,00%   | 51,00% |

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

\* Convertido do valor percentual enviado (61% e 44%, para 3,44 e 2,76 respetivamente) para a escala de 1 a 5, para efeitos de comparação.

\*\* Convertido do valor entre 1 e 10 enviado (7,4) para a escala de 1 a 5, para efeitos de comparação.

**Grelha de indicadores - Descritivo**

| Área                   | Indicador                                                                                   | Fórmula de cálculo                                                                                            | Abrangência                          | Fontes de verificação                                   | Instrumentos de recolha de dados                                       | Definição                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Parâmetro em avaliação                                                                           |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Financeira             | Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento                                                | (Despesas de funcionamento/orçamento corrigido) ×100                                                          | Todas as Rubricas do Orçamento da SG | SIG; SIC; GERFIP; SIG                                   | Mapas do SIC; Mapas do SIG; Relatório; Sistema de gestão documental    | Orçamento de funcionamento é entendido como as receitas a cobrar durante o ano económico e as despesas a realizar, independentemente do momento em que as mesmas ocorrem. A taxa de execução traduz o rácio entre o orçamento corrigido no início do ano económico e o orçamento executado no final do ano económico | Controlo da despesa e a melhoria da evolução das receitas                                        |
|                        | Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)                                           | Legal                                                                                                         | SG                                   | SIG                                                     | Mapas do SIG                                                           | Prazo de pagamento a fornecedores de bens e serviços, calculado de acordo com fórmula legalmente estabelecida                                                                                                                                                                                                        | Redução dos custos de financiamento e de transação e de maior transparência na fixação de preços |
| Qualidade              | Índice de satisfação global clientes externos                                               | Média simples das respostas ao Inquérito <sup>1</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>2</sup>                                                         | Todos os trabalhadores da SG         | Relatórios de Avaliação da Satisfação                   | Questionários                                                          | Resulta de um estudo focalizado na opinião que o cliente Interno (população trabalhadora da Organização) tem sobre o organismo.                                                                                                                                                                                      | Melhoria contínua dos processos e garantia de qualidade                                          |
| Gestão                 | Percentagem de objetivos operacionais concretizados <sup>3</sup>                            | (Objetivos cumpridos e superados/objetivos planeados) ×100                                                    | Todos os objetivos da SG             | Plano e Relatório de Atividades                         | Mapas do BSC e Excel                                                   | Rácio entre os objetivos anuais planeados e os objetivos anuais executados e que espelham o desempenho da organização                                                                                                                                                                                                | Melhoria do desempenho operacional da Organização                                                |
| Informática            | Prazo médio de resposta a pedidos (em horas) <sup>4</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, e 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, e 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) ×100                                  | 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) ×100                                                | 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) ×100                                           | 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>1</sup> Escala de Likert (1,2,3,4,5). Sempre que seja utilizada outra escala devem os resultados ser convertidos.

<sup>2</sup> Idem

<sup>3</sup> Objetivos planeados e não revistos

## Anexo 11

# Balanço Social

## 2024





## 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>                                                    | 17 |
| 1. Remunerações mensais ilíquidas                                                   | 17 |
| 2. Encargos com pessoal                                                             | 19 |
| 3. Suplementos remuneratórios                                                       | 20 |
| 4. Encargos com prestações sociais                                                  | 21 |
| 5. Encargos com benefícios sociais                                                  | 22 |
| <b>III – Segurança e Saúde</b>                                                      | 22 |
| 1. Acidentes de trabalho                                                            | 22 |
| 2. Número e encargos das atividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano | 22 |
| 3. Ações de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho   | 23 |
| <b>IV – Formação Profissional</b>                                                   | 23 |
| 1. Participações em ações de formação por tipo, segundo a duração                   | 23 |
| 2. Participações em ações de formação por cargo/carreira, segundo o tipo            | 24 |
| 3. Horas despendidas em formação                                                    | 25 |
| 4. Despesas anuais                                                                  | 26 |
| <b>V – Relações Profissionais</b>                                                   | 26 |
| <b>VI – Disciplina</b>                                                              | 26 |
| <b>VII – Indicadores de gestão</b>                                                  | 27 |
| <b>Perfil do(a) trabalhador(a) da SG</b>                                            | 28 |



## **Introdução**

O Balanço Social (BS) constitui um instrumento essencial de gestão, permitindo demonstrar o desempenho social dos serviços da Administração Pública, em particular no que respeita aos recursos humanos. A sua elaboração anual, com referência a 31 de dezembro do ano anterior, decorre da obrigação estabelecida pelo Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro.

A elaboração do BS da Secretaria-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (SG), segue as disposições desse diploma e as adaptações definidas pela Direção-Geral da Administração e do Emprego Público (DGAEP), sendo preenchido através de formulário *online*. Este documento permite não só caracterizar os recursos humanos do serviço, como também apoiar a tomada de decisões estratégicas nesta matéria.

Nos termos da alínea h) do artigo 3.º da Portaria n.º 139/2015, de 20 de maio, a responsabilidade pela elaboração do BS cabe à Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos.

Março de 2025

Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos da SG do MTSSS



## I. Recursos Humanos

### 1. Efetivos

Em 31 de dezembro de 2024, a SG contava com um total de 104 trabalhadores, dos quais 13 exerciam funções dirigentes em regime de comissão de serviço, enquanto que os restantes 91 exerciam funções em regime de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado.

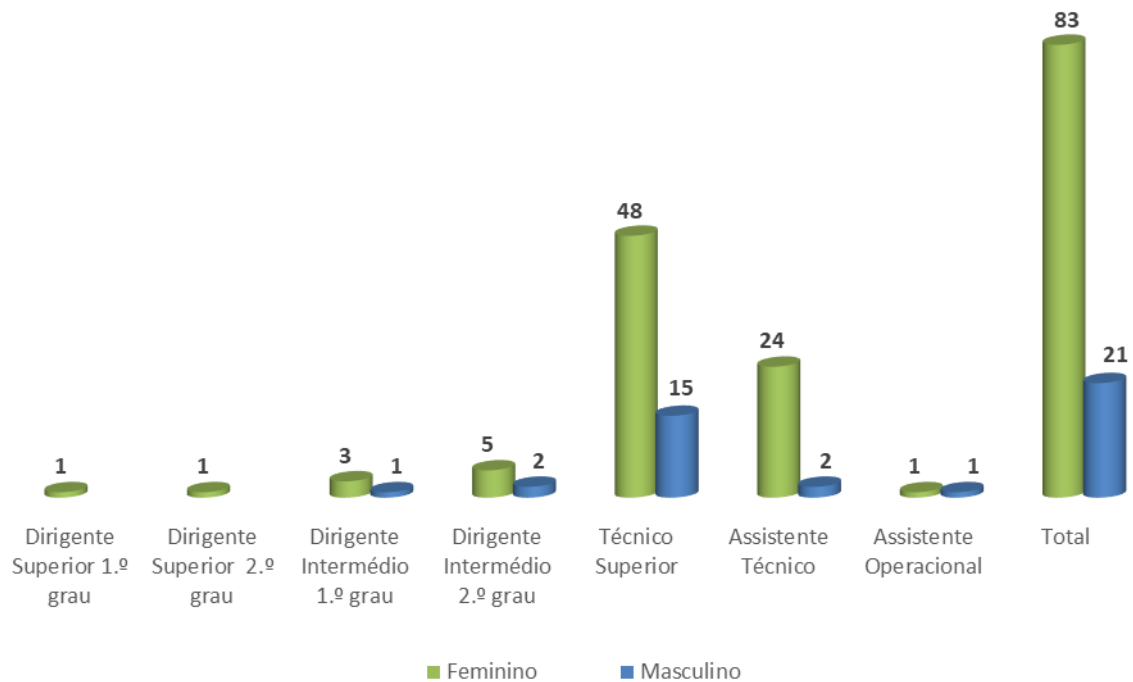
| Grupo/cargo/carreira Modalidades de vinculação | CT em Funções Públicas por tempo indeterminado |           | Comissão de Serviço no âmbito da LTP |           | TOTAL     |           | TOTAL      |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|
|                                                | 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                                    | 3         | 1         | 3         | 4          |
| Dirigente intermédio de 2º grau                |                                                |           | 2                                    | 5         | 2         | 5         | 7          |
| Técnico Superior                               | 15                                             | 48        |                                      |           | 15        | 48        | 63         |
| Assistente técnico                             | 2                                              | 24        |                                      |           | 2         | 24        | 26         |
| Assistente operacional                         | 1                                              | 1         |                                      |           | 1         | 1         | 2          |
| <b>Total</b>                                   | <b>18</b>                                      | <b>73</b> | <b>3</b>                             | <b>10</b> | <b>21</b> | <b>83</b> | <b>104</b> |

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

As carreiras de técnico superior (63) e de assistente técnico (26) concentravam o maior número de trabalhadores, representando, respetivamente, 60,58% e 25% do total dos efetivos.

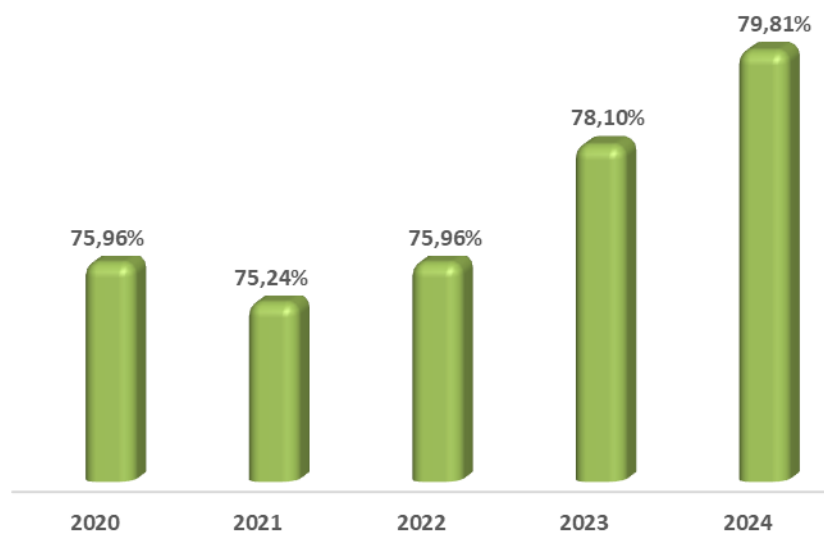
Verificou-se ainda a predominância do género feminino que representou 79,81% do total dos trabalhadores.

O **Gráfico 1** distribui os trabalhadores da SG por cargo/carreira, diferenciando-os segundo o género.



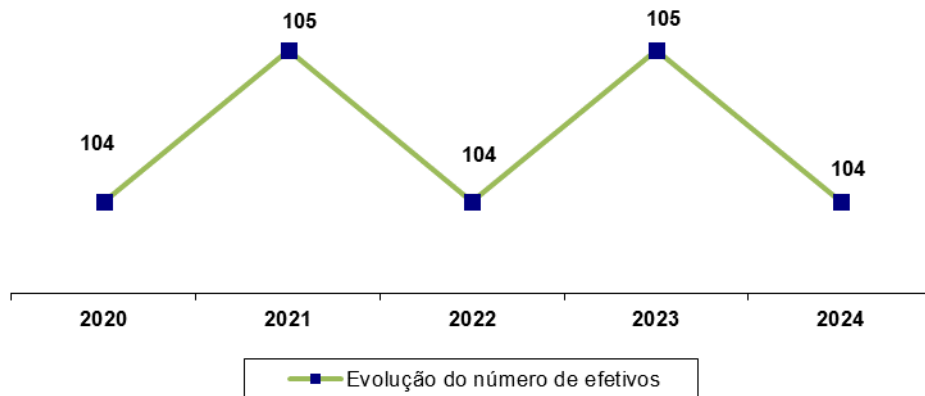
**Gráfico 1** – Distribuição dos trabalhadores por cargo/carreira, segundo o género

Já o **Gráfico 2** ilustra a evolução da proporção de trabalhadores do género feminino ao longo dos últimos cinco anos, evidenciando uma tendência de crescimento.



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

A análise dos dados do **Gráfico 3** demonstra que, apesar das variações registadas entre 2020 e 2024, o número total de trabalhadores da SG tem vindo a manter-se estável.



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

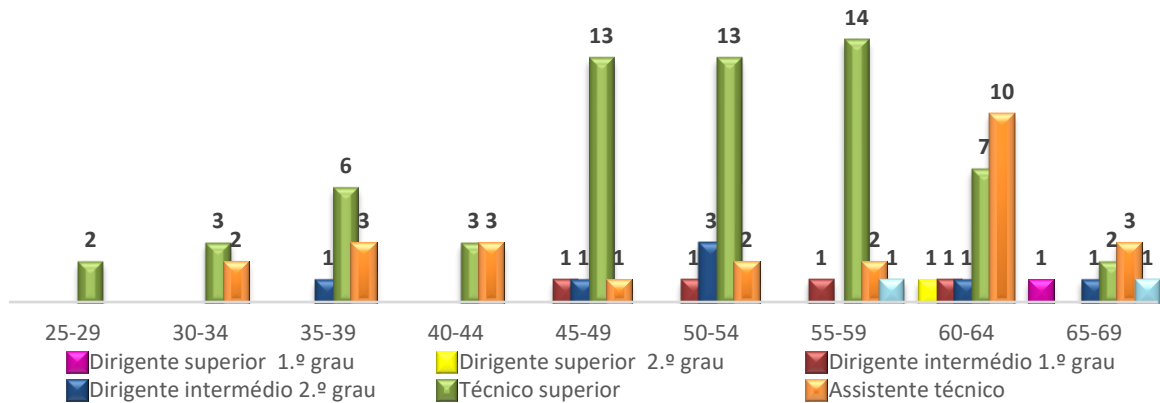
## 2. Efetivos por escalão etário e género

| 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 |
|------------------------------------------|-------|---|-------|---|-------|---|-------|---|-------|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|---|-------|----|-------|
| Dirigente superior de 1º grau            |       |   |       |   |       |   |       |   |       |    |       |    |       |    |       |    | 1     | 0 | 1     | 1  |       |
| Dirigente superior de 2º grau            |       |   |       |   |       |   |       |   |       |    |       |    |       |    | 1     |    |       | 0 | 1     | 1  |       |
| Dirigente intermédio de 1º grau          |       |   |       |   |       |   |       |   | 1     | 1  |       |    | 1     |    | 1     |    |       | 1 | 3     | 4  |       |
| Dirigente intermédio de 2º grau          |       |   |       |   | 1     |   |       |   | 1     |    | 3     |    |       | 1  |       |    | 1     | 2 | 5     | 7  |       |
| Técnico superior                         | 1     | 1 | 1     | 2 | 1     | 5 |       | 3 | 3     | 10 | 3     | 10 | 4     | 10 | 1     | 6  | 1     | 1 | 15    | 48 | 63    |
| Assistente técnico                       |       |   | 1     | 1 | 1     | 2 |       | 3 |       | 1  |       | 2  |       | 2  |       | 10 |       | 3 | 2     | 24 | 26    |
| Assistente operacional                   |       |   |       |   |       |   |       |   |       |    |       |    | 1     |    |       |    |       | 1 | 1     | 1  | 2     |
| Total                                    | 1     | 1 | 2     | 3 | 3     | 7 | 0     | 6 | 3     | 13 | 4     | 15 | 5     | 13 | 2     | 18 | 1     | 7 | 21    | 83 | 104   |

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

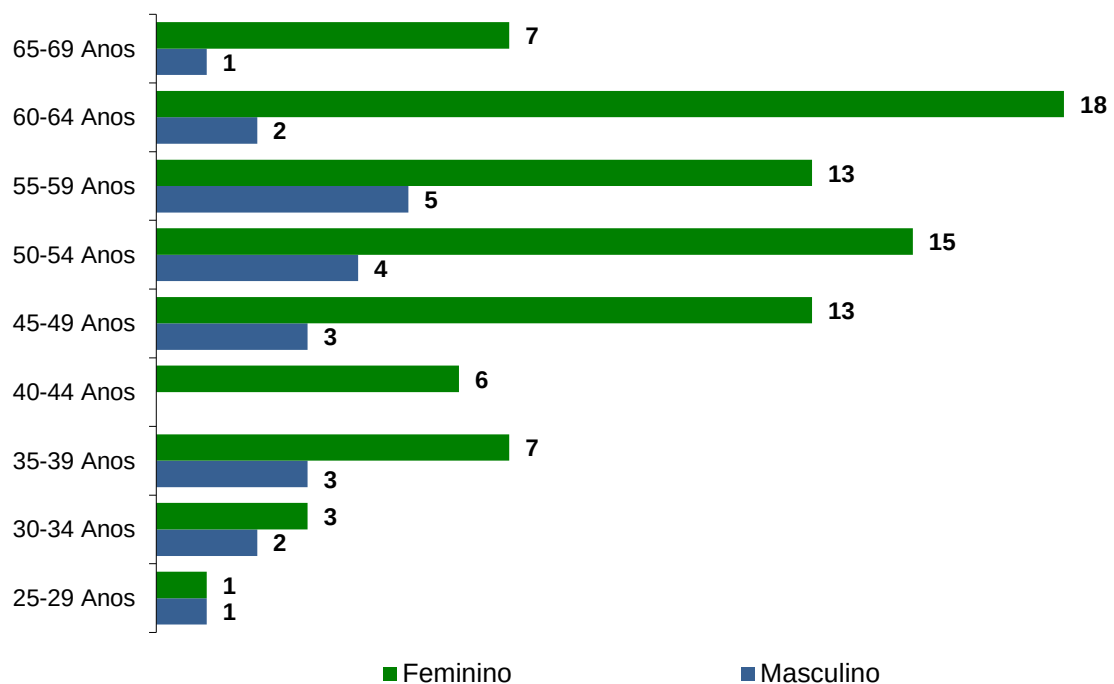
O escalão etário com maior representatividade em 2024 foi o compreendido entre os 60-64 anos, com um total de 20 trabalhadores, seguido do escalão 50-54 anos, que contabilizava 19 trabalhadores.

Existiam 46 trabalhadores com 55 ou mais anos, correspondendo a 44,23% do total, o que representou uma ligeira redução face a 2023, em que a taxa de envelhecimento se situou nos 46,67%.



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

Com exceção do escalão etário 25-29 anos em que existiu paridade, nos restantes escalões etários o género feminino predominou, conforme se pode verificar no gráfico seguinte.



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

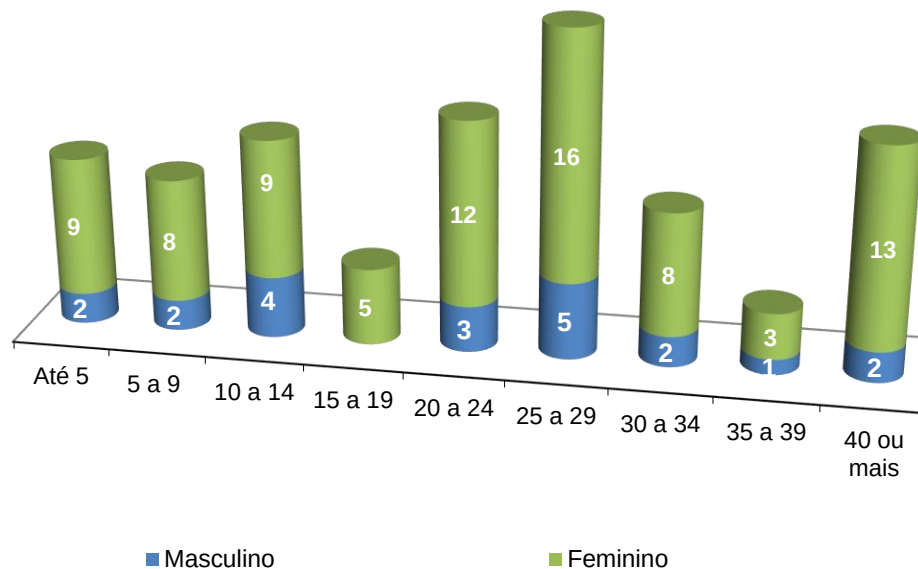


### 3. Efetivos por antiguidade

| Cargo/carreira                | Tempo de serviço |   |       |   |         |   |         |   |         |    |         |    |         |   |         |   |            |    | Total |       |     |
|-------------------------------|------------------|---|-------|---|---------|---|---------|---|---------|----|---------|----|---------|---|---------|---|------------|----|-------|-------|-----|
|                               | Até 5 anos       |   | 5 - 9 |   | 10 - 14 |   | 15 - 19 |   | 20 - 24 |    | 25 - 29 |    | 30 - 34 |   | 35 - 39 |   | 40 ou mais |    |       | Total |     |
|                               | M                | F | M     | F | M       | F | M       | F | M       | F  | M       | F  | M       | F | M       | F | M          | F  |       | M     | F   |
| Dirigente superior 1.º grau   |                  |   |       |   |         |   |         |   |         |    |         |    |         |   |         |   |            | 1  | 0     | 1     | 1   |
| Dirigente superior 2.º grau   |                  |   |       |   |         |   |         |   |         |    |         |    |         |   |         |   |            | 1  | 0     | 1     | 1   |
| Dirigente intermédio 1.º grau |                  |   |       | 1 |         |   |         |   |         |    | 1       | 1  |         |   |         |   |            | 1  | 1     | 3     | 4   |
| Dirigente intermédio 2.º grau |                  |   |       |   | 1       |   |         |   |         | 3  |         | 1  |         | 1 |         |   | 1          |    | 2     | 5     | 7   |
| Técnico superior              | 2                | 6 | 2     | 5 | 1       | 7 |         | 5 | 3       | 8  | 4       | 8  | 1       | 4 | 1       | 1 | 1          | 4  | 15    | 48    | 63  |
| Assistente técnico            |                  | 3 |       | 2 | 2       | 2 |         |   |         | 1  |         | 6  |         | 3 |         | 2 |            | 5  | 2     | 24    | 26  |
| Assistente operacional        |                  |   |       |   |         |   |         |   |         |    | 1       |    |         |   |         |   |            | 1  | 1     | 1     | 2   |
| Total                         | 2                | 9 | 2     | 8 | 4       | 9 | 0       | 5 | 3       | 12 | 5       | 16 | 2       | 8 | 1       | 3 | 2          | 13 | 21    | 83    | 104 |

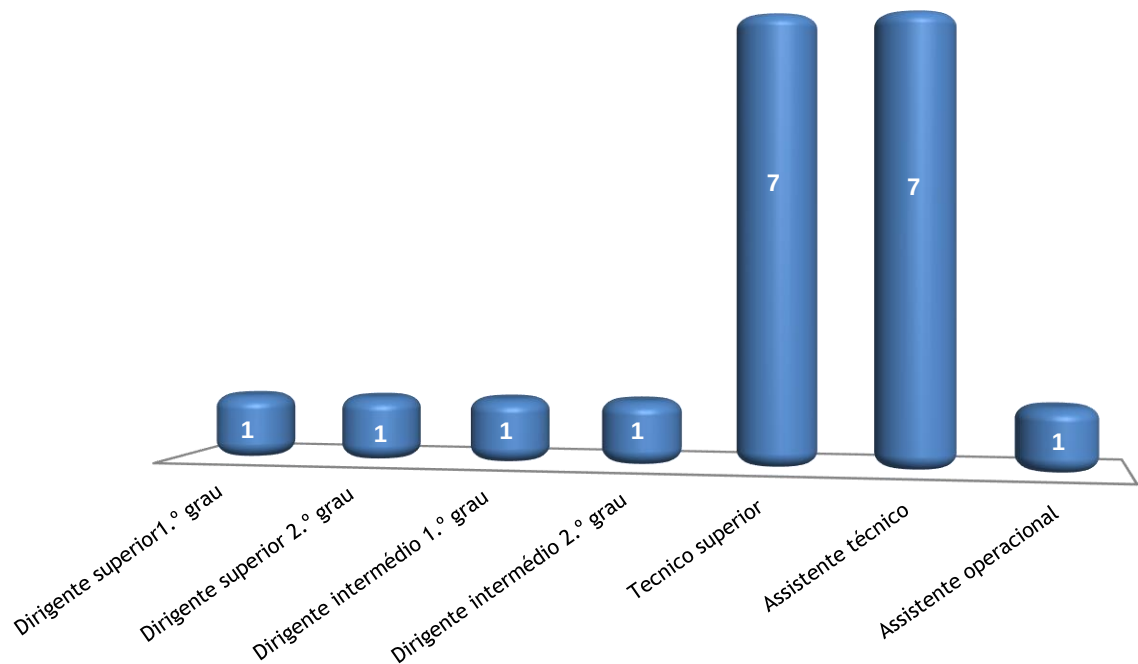
**Quadro 3** – Efetivos por escalão de antiguidade e género

O escalão de antiguidade 25-29 anos de antiguidade foi o mais representativo, absorvendo 21 trabalhadores, o que correspondeu a 20,19% do total. Os escalões 20-24 anos e 40 ou mais anos de antiguidade, com 15 trabalhadores, representaram, cada um deles, 14,42% do total dos trabalhadores.



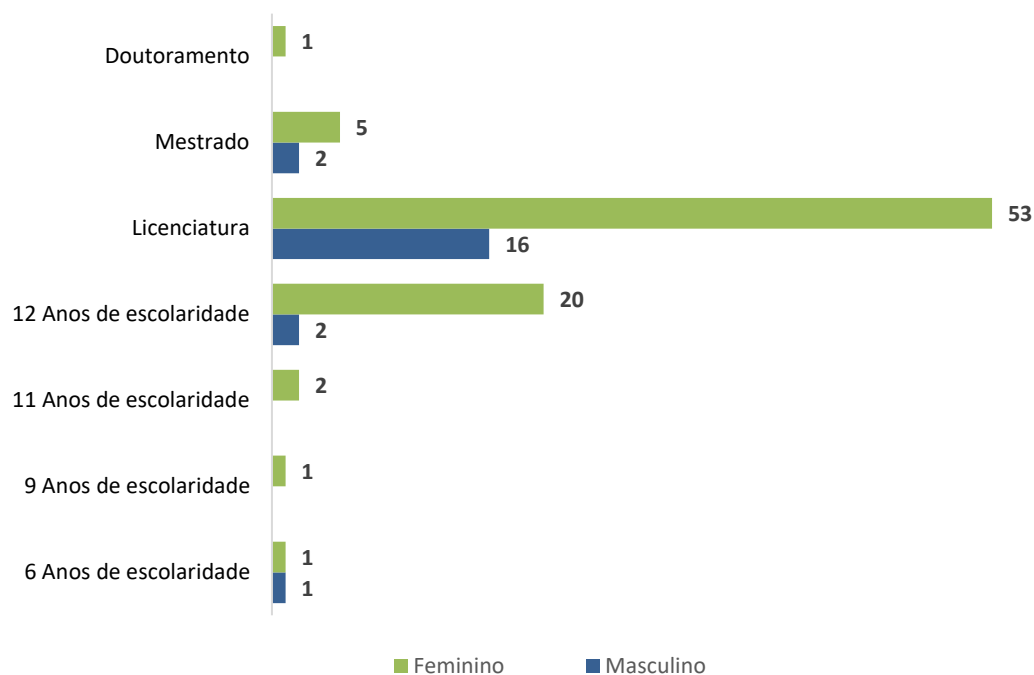
**Gráfico 6** – Distribuição dos efetivos segundo a antiguidade e género

O gráfico seguinte espelha a distribuição dos 19 trabalhadores com 35 ou mais anos de antiguidade, que representavam 18,27% do total, distribuídos por cargo/carreira.



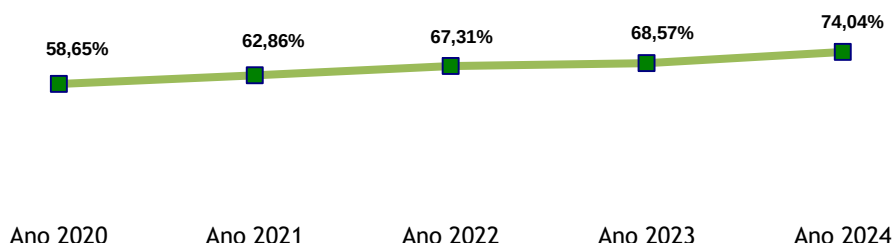
**Gráfico 7** – Distribuição dos efetivos com 35 ou mais anos de antiguidade, por cargo/carreira

#### 4. Efetivos por nível de escolaridade



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

A licenciatura foi o nível de escolaridade dominante, abrangendo 69 trabalhadores, seguida do 12.º ano de escolaridade, com 22 efetivos, correspondendo a 66,35% e 21,15% do total, respetivamente, conforme ilustrado no gráfico anterior.



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

Como resulta do gráfico anterior, a taxa de habilitação superior<sup>1</sup> tem tido uma tendência de crescimento, refletindo um aumento contínuo face aos valores apurados nos anos anteriores.

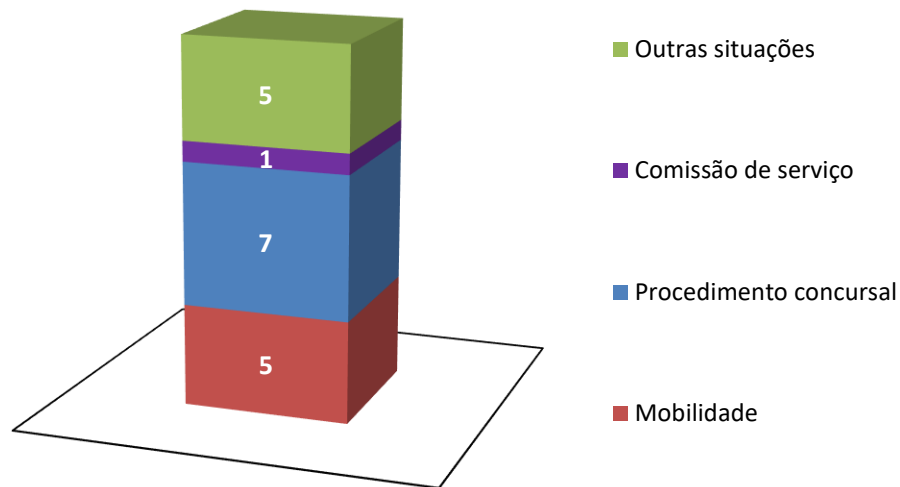
## 5. Trabalhadores com deficiência

Em 2024, registaram-se 11 trabalhadores com deficiência, dos quais 9 do género feminino e 2 do masculino.

## 6. Admissões e regressos

Ao longo de 2024, ocorreram 18 admissões e regressos, conforme ilustrado no gráfico seguinte. Deste total, 13 verificaram-se na carreira de técnico superior, destacando-se que nesta carreira 5 foram por mobilidade e 4 na sequência de procedimento concursal.

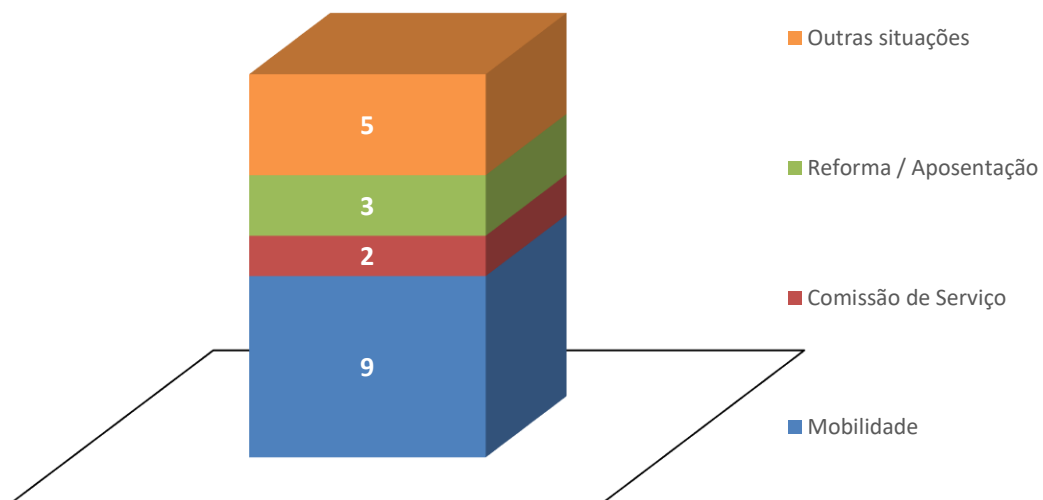
<sup>1</sup> Bacharelato + licenciatura + mestrado + doutoramento / total de efetivos



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

## 7. Saídas

Em 2024, 19 trabalhadores cessaram funções na SG, por diversos motivos, conforme ilustrado no gráfico seguinte. Destaca-se que das 9 das saídas por mobilidade, 4 ocorreram na carreira/categoria de técnico superior, 3 na de assistente técnico e 2 na de assistente operacional.

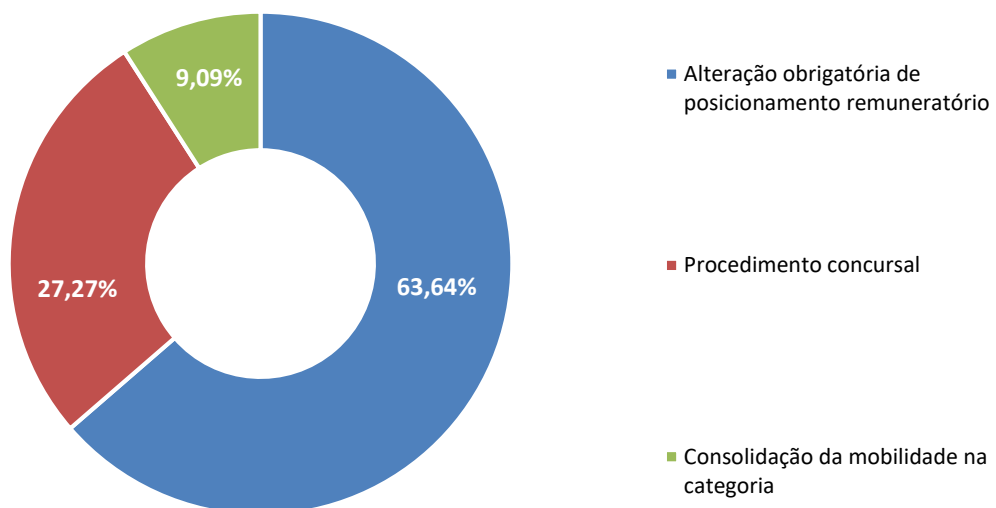


**Gráfico 11** – Saídas de trabalhadores durante o ano segundo o motivo

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

Em 2024 registaram-se 33 mudanças de situação, das quais 21 na carreira/categoria de técnico superior, 9 na de assistente técnico e 3 na de assistente operacional, conforme detalhado no gráfico seguinte.

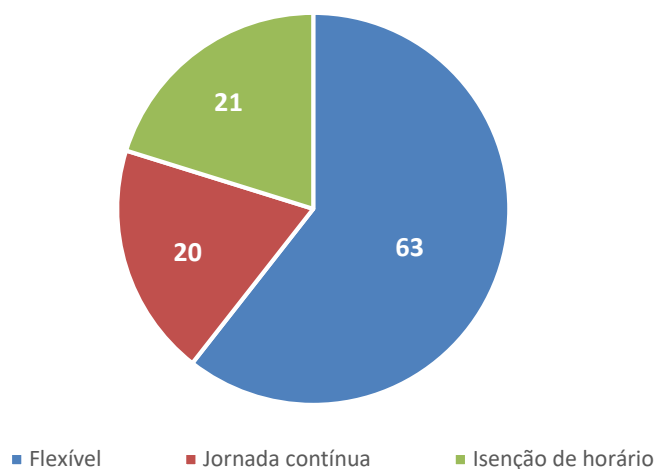
Das mudanças verificadas, 63,64% deveram-se a alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório.



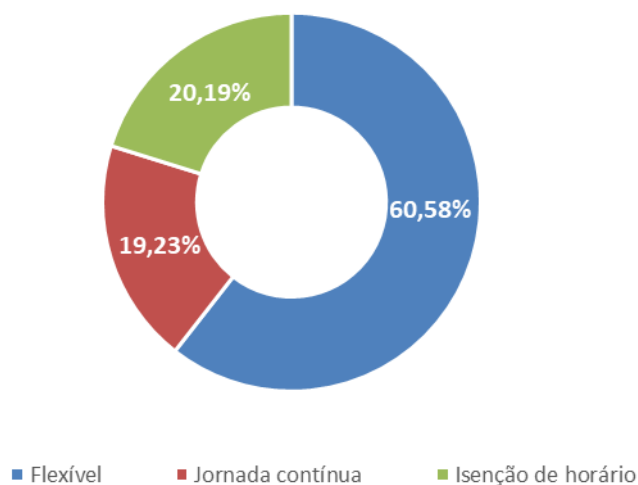
**Gráfico 12** – Mudanças de situação de trabalhadores segundo o motivo

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

A modalidade de horário de trabalho flexível prevaleceu, integrando 63 trabalhadores, o que correspondeu a 60,58% do total dos efetivos da SG, conforme se pode constatar nos gráficos que se seguem.



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



**Gráfico 14** – Distribuição percentual dos trabalhadores, segundo a modalidade de horário

Todos os trabalhadores cumpriram horário de tempo completo.

## 10. Ausências ao trabalho

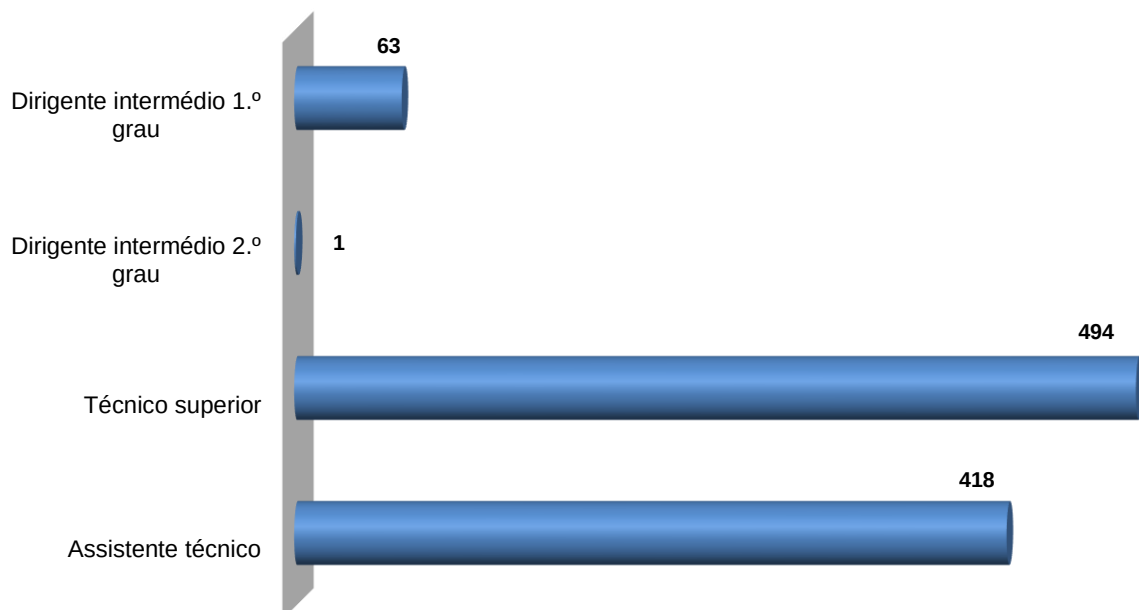
A carreira com o maior volume de ausências ao trabalho registadas foi a de técnico superior, com 494 dias, ou seja 50,61% da totalidade apurada em 2024.

Destaca-se ainda o número de ausências relativas à carreira de assistente técnico com 418 dias registados (42,83%) e no cargo de dirigente intermédio de 1.º grau com 63 ausências (6,45%), conforme ilustra o **Gráfico 15**.

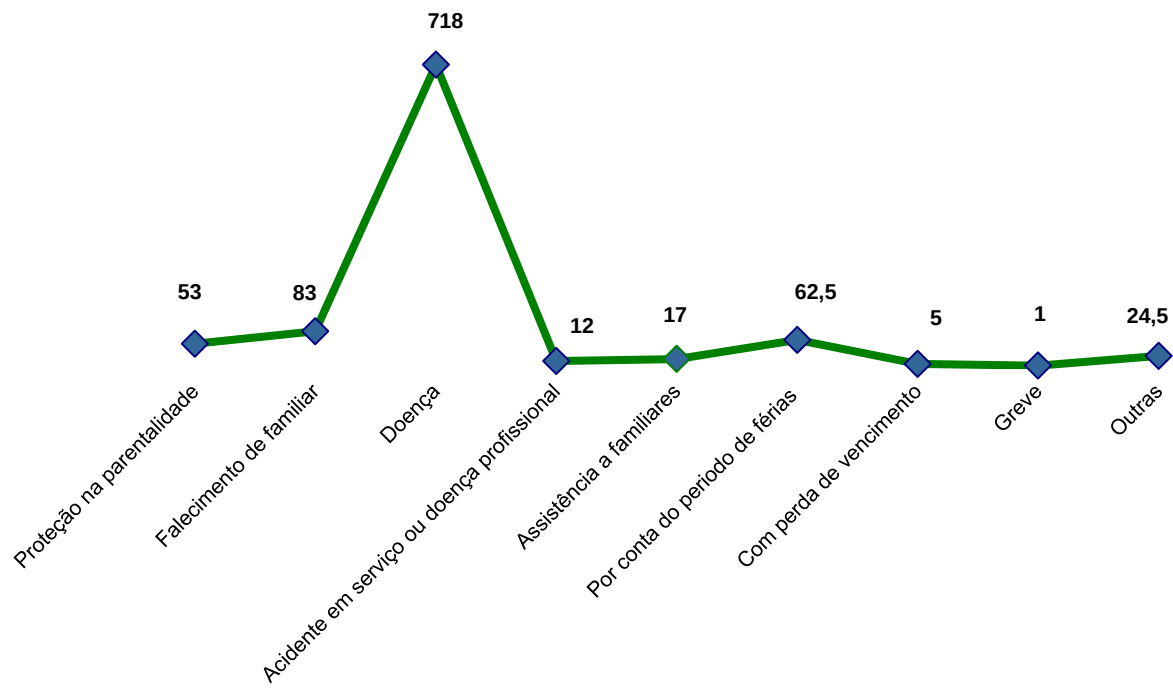
Analisando o número de efetivos por cargo/carreira, verifica-se que os 26 trabalhadores da carreira de assistente técnico apresentaram a maior média de ausências ao trabalho, com 16,08 dias por trabalhador.

Seguem-se os 4 trabalhadores que ocupam o cargo de dirigente intermédio de 1.º grau, com uma média de 15,75 dias por trabalhador.

Já os 63 técnicos superiores da SG, registaram uma média de 7,84 dias de ausências ao trabalho por trabalhador.



**Gráfico 15** – Número de dias de ausência ao trabalho por cargo/carreira



**Gráfico 16 – Distribuição das ausências ao trabalho por motivo**

A principal causa das ausências ao trabalho foi a doença, que representou 718 dos 976 dias registados, o que equivaleu a 73,57% do total, logo seguidas das ausências associadas ao falecimento de familiar, com 83 dias, o que correspondeu a 8,50% do total apurado em 2024.

Comparando com o ano anterior em que se registaram 1.052,5 dias de ausência ao trabalho, em 2024, observou-se uma redução de 76,5 dias, o que significa que, no ano em análise, houve uma diminuição de 7,27% do total de ausências face a 2023.



## II – Encargos com Pessoal

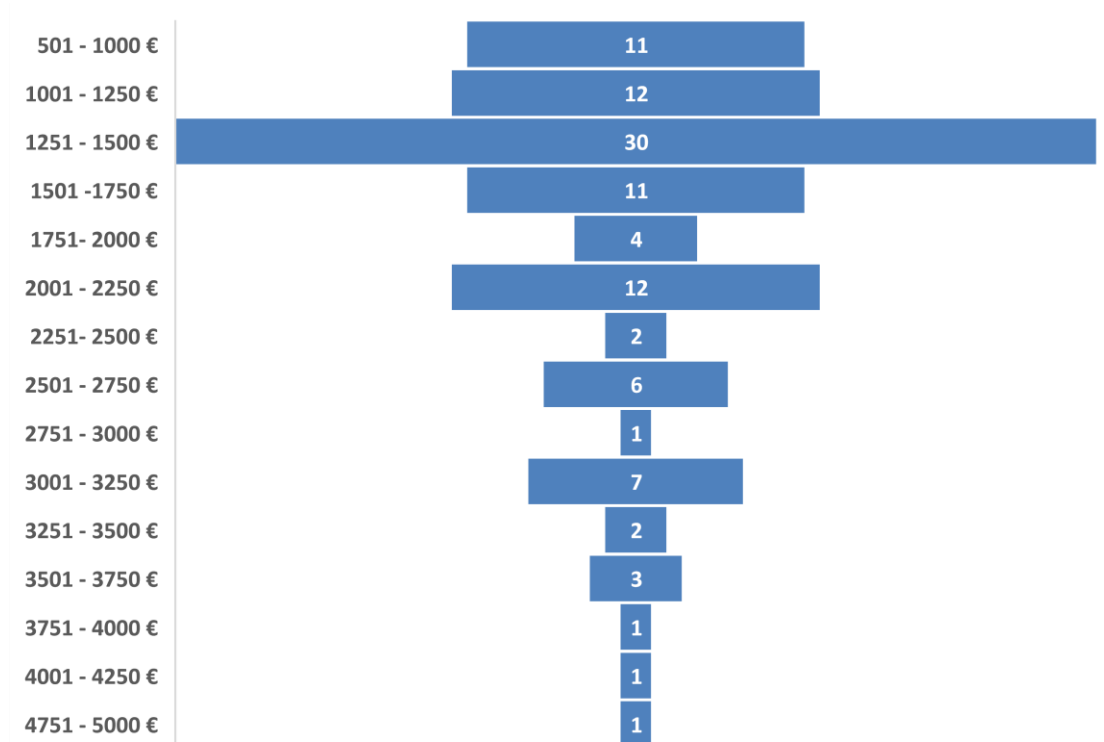
### 1. Remunerações mensais ilíquidas

A distribuição dos trabalhadores por escalões remuneratórios encontra-se representada no quadro infra.

| Escalão de remunerações (€) | Número de trabalhadores/Género |           | Total      |
|-----------------------------|--------------------------------|-----------|------------|
|                             | M                              | F         |            |
| <b>501 - 1000</b>           | 3                              | 8         | <b>11</b>  |
| <b>1001 - 1250</b>          |                                | 12        | <b>12</b>  |
| <b>1251 - 1500</b>          | 6                              | 24        | <b>30</b>  |
| <b>1501 -1750</b>           | 2                              | 9         | <b>11</b>  |
| <b>1751 - 2000</b>          | 1                              | 3         | <b>4</b>   |
| <b>2001 - 2250</b>          | 3                              | 9         | <b>12</b>  |
| <b>2251 - 2500</b>          | 1                              | 1         | <b>2</b>   |
| <b>2501 - 2750</b>          | 2                              | 4         | <b>6</b>   |
| <b>2751 - 3000</b>          |                                | 1         | <b>1</b>   |
| <b>3001 - 3250</b>          | 2                              | 5         | <b>7</b>   |
| <b>3251 - 3500</b>          |                                | 2         | <b>2</b>   |
| <b>3501 - 3750</b>          | 1                              | 2         | <b>3</b>   |
| <b>3751 - 4000</b>          |                                | 1         | <b>1</b>   |
| <b>4001 - 4250</b>          |                                | 1         | <b>1</b>   |
| <b>4751 - 5000</b>          |                                | 1         | <b>1</b>   |
| <b>Total</b>                | <b>21</b>                      | <b>83</b> | <b>104</b> |

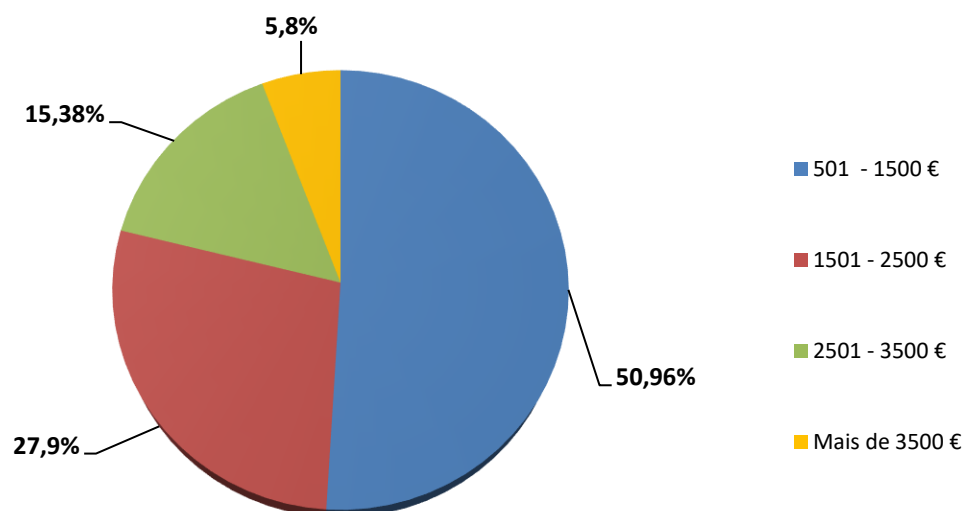
**Quadro 4** – Remunerações mensais ilíquidas por escalões remuneratórios

O escalão remuneratório 1251€-1500€ foi o mais representativo, abrangendo 30 trabalhadores, conforme reflete o quadro anterior e ilustra o gráfico que se segue.



**Gráfico 17** – Distribuição dos trabalhadores por escalões remuneratórios

Do universo de 104 trabalhadores da SG, 53 estavam posicionados nos 3 primeiros escalões remuneratórios (501€-1500€), ou seja 50,96% do total de trabalhadores.



**Gráfico 18** – Distribuição percentual dos trabalhadores por escalões remuneratórios agrupados

As remunerações mínimas e máximas registadas em 2024, por género, estão indicadas no quadro seguinte, salientando-se que o leque salarial<sup>2</sup> no género masculino foi de 3,68 e no feminino de 5,25.

| Remuneração ( € ) | M        | F        |
|-------------------|----------|----------|
| <b>Mínima</b>     | 961,40   | 922,47   |
| <b>Máxima</b>     | 3.542,10 | 4.845,38 |

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

## 2. Encargos com pessoal

| Encargos com pessoal        | Valor (€)             |
|-----------------------------|-----------------------|
| Remuneração base            | 2.587.732,48 €        |
| Suplementos remuneratórios  | 57.638,39 €           |
| Prestações sociais          | 134.790,41 €          |
| Benefícios sociais          | 807,86 €              |
| Outros encargos com pessoal | 698.040,11 €          |
| <b>TOTAL</b>                | <b>3.479.009,25 €</b> |

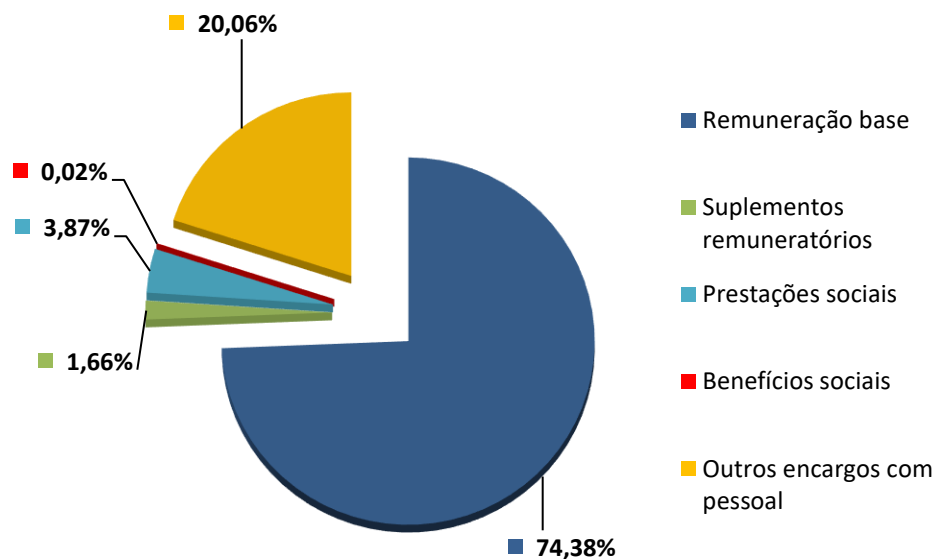
**Quadro 6 – Encargos com pessoal durante o ano**

O total de encargos com pessoal ascendeu a 3.479.009,25 €, representando um decréscimo de 72.189,72 € em relação a 2023.

Aquele decréscimo justificou-se pela saída de um Dirigente Intermédio de 1.º Grau, sem substituição, bem como pela não atribuição de prémios de desempenho, contribuindo assim para a redução do total dos encargos com pessoal.

No ano em análise, a remuneração base correspondeu a 74,38% do total dos encargos.

<sup>2</sup> Maior remuneração base ilíquida / Menor remuneração base ilíquida



**Gráfico 19** – Distribuição percentual dos montantes relativos a encargos com pessoal

Importa referir que a rubrica "Outros encargos com pessoal" inclui as contribuições da entidade empregadora para a Caixa Geral de Aposentações e para a Segurança Social.

Para além do valor constante na rubrica "Remuneração base" (2.587.732,48 €), houve ainda um encargo adicional com remunerações base, no valor de 186.777,10 €, referente a 11 trabalhadores da SG que desempenharam funções em gabinetes ministeriais.

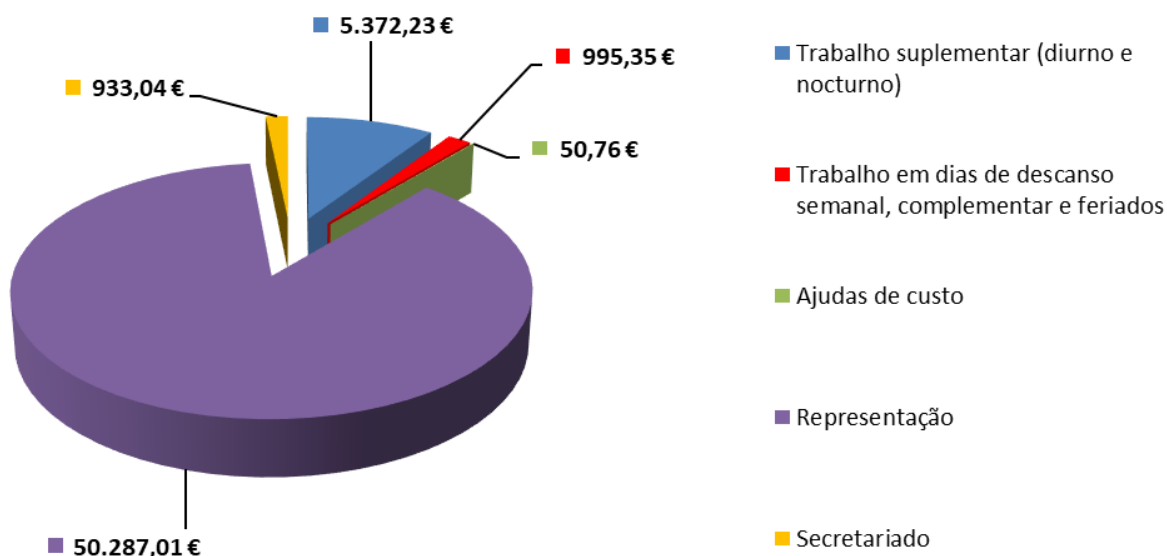
Esse valor (186.777,10 €) gerou descontos da entidade empregadora para a Caixa Geral de Aposentações e para a Segurança Social no montante de 44.090,63 €, o qual também não está contabilizado na rubrica "Outros encargos com pessoal" (698.040,11 €).

### 3. Suplementos remuneratórios

O total de encargos com suplementos remuneratórios ascendeu a 57.638,39 €.

Dentro desta rubrica, o encargo mais elevado foi o relativo às despesas de representação que absorveu 87,25% do montante total.

Relativamente ao trabalho suplementar, registou-se um total de 552 horas e 36 minutos, que representou 9,32% dos encargos apurados com suplementos remuneratórios.



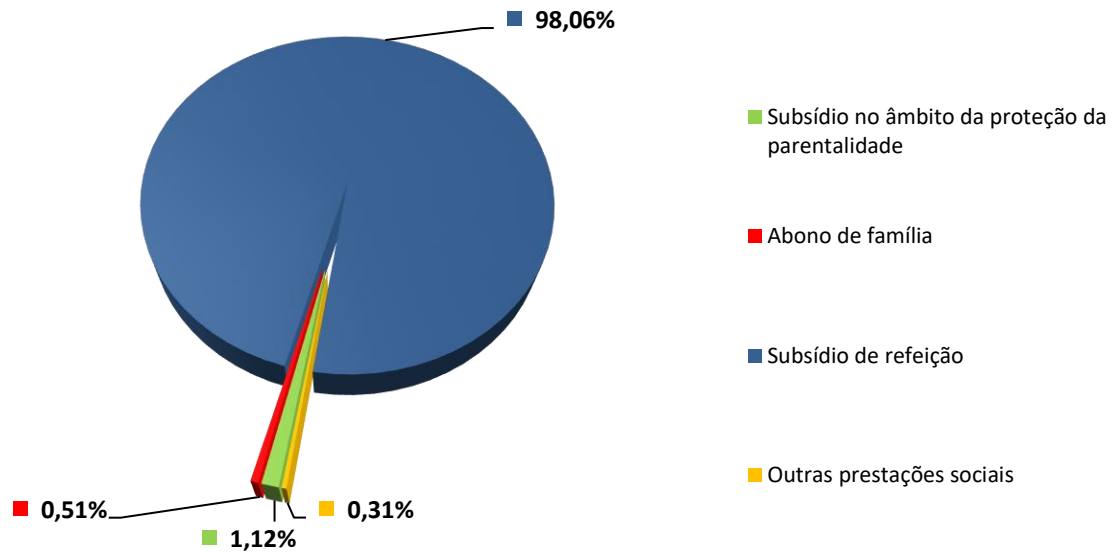
*Gráfico 20 – Distribuição dos encargos com suplementos remuneratórios*

#### 4. Encargos com prestações sociais

| Prestações sociais                              | Valor (€)           |
|-------------------------------------------------|---------------------|
| Subsídio no âmbito da proteção da parentalidade | 1.509,76 €          |
| Abono de família                                | 684,81 €            |
| Subsídio de refeição                            | 132.180,00 €        |
| Outras prestações sociais                       | 415,84 €            |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>134.790,41 €</b> |

*Quadro 7 – Encargos com prestações sociais*

O total de encargos com prestações sociais atingiu 134.790,41 €, sendo o subsídio de refeição o montante mais significativo, com 132.180,00 €, o que correspondeu a 98,06% do total deste tipo de encargos.



**Gráfico 21** – Distribuição percentual dos encargos com prestações sociais

## 5. Encargos com benefícios sociais

Em 2024, os encargos registados na rubrica "Outros benefícios sociais" perfizeram 807,86 €.

## III – Segurança e Saúde

### 1. Acidentes de trabalho

Em 2024, foi registado um acidente de trabalho, ocorrido *in itinere*, resultando numa ausência de 12 dias.

Registaram-se ainda 108 dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos em anos anteriores.

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

No decorrer de 2024, não foram realizadas quaisquer atividades de medicina no trabalho.

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

Em 2024, foram promovidas 11 ações de formação e sensibilização na área de segurança e saúde no trabalho que abrangeram 9 trabalhadores.

#### IV – Formação Profissional

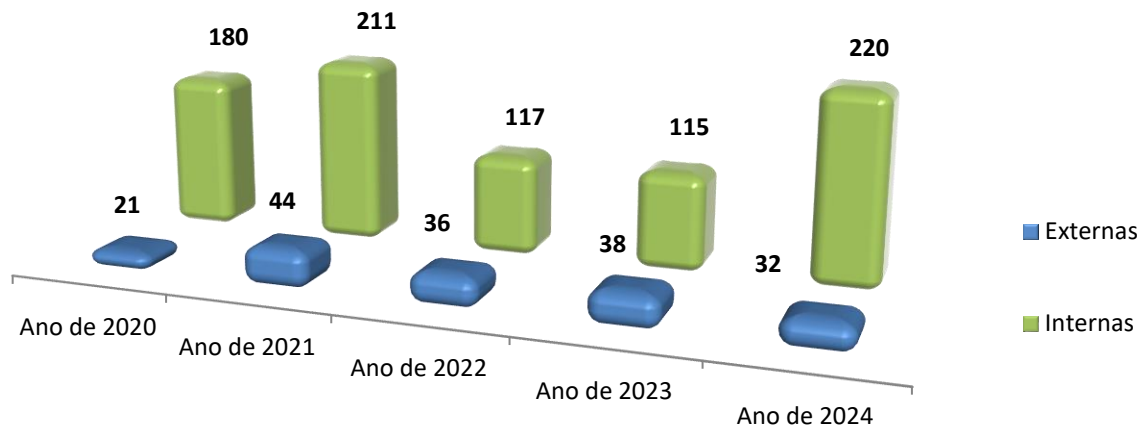
##### 1. Participações em ações de formação por tipo, segundo a duração

| Tipo de ação | Duração das ações de formação profissional |                  |                   |                   | Total      |
|--------------|--------------------------------------------|------------------|-------------------|-------------------|------------|
|              | Menos de 30 horas                          | De 30 a 59 horas | De 60 a 119 horas | 120 Horas ou mais |            |
| Interna      | 215                                        | 3                | 2                 | 0                 | 220        |
| Externa      | 21                                         | 5                | 3                 | 3                 | 32         |
| <b>Total</b> | <b>236</b>                                 | <b>8</b>         | <b>5</b>          | <b>3</b>          | <b>252</b> |

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

As ações de formação profissional de âmbito interno representaram 87,30% das participações, enquanto que as de natureza externa corresponderam a 12,70%. Destaca-se que 93,65% das participações em ações de formação tiveram uma duração inferior a 30 horas.

A variação no número de participações em ações de formação internas e externas nos últimos cinco anos está ilustrada no gráfico seguinte.



**Gráfico 22** – Comparativo das participações em ações de formação realizadas entre 2020 e 2024

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

| Grupo/cargo/carreira         | Nº de participações |           | Total             |                   |
|------------------------------|---------------------|-----------|-------------------|-------------------|
|                              | Internas            | Externas  | N.º participações | N.º participantes |
| Dirigente superior 1.º grau  | 2                   |           | 2                 | 1                 |
| Dirigente superior 2.º grau  | 2                   |           | 2                 | 1                 |
| Dirigente intermédio 1º grau | 16                  | 6         | 22                | 4                 |
| Dirigente intermédio 2º grau | 19                  | 4         | 23                | 7                 |
| Técnico superior             | 165                 | 21        | 186               | 58                |
| Assistente técnico           | 16                  | 1         | 17                | 12                |
| <b>Total</b>                 | <b>220</b>          | <b>32</b> | <b>252</b>        | <b>83</b>         |

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

Em 2024, registaram-se 252 participações em ações de formação profissional. Destas, 186 corresponderam a trabalhadores da carreira de técnico superior, 23 a trabalhadores no cargo de dirigente intermédio de 2.º grau e 22 a trabalhadores no cargo de dirigente intermédio de 1.º grau.

Do total de 104 trabalhadores da SG, 83 participaram em ações de formação profissional, o que representou 79,81% dos efetivos.



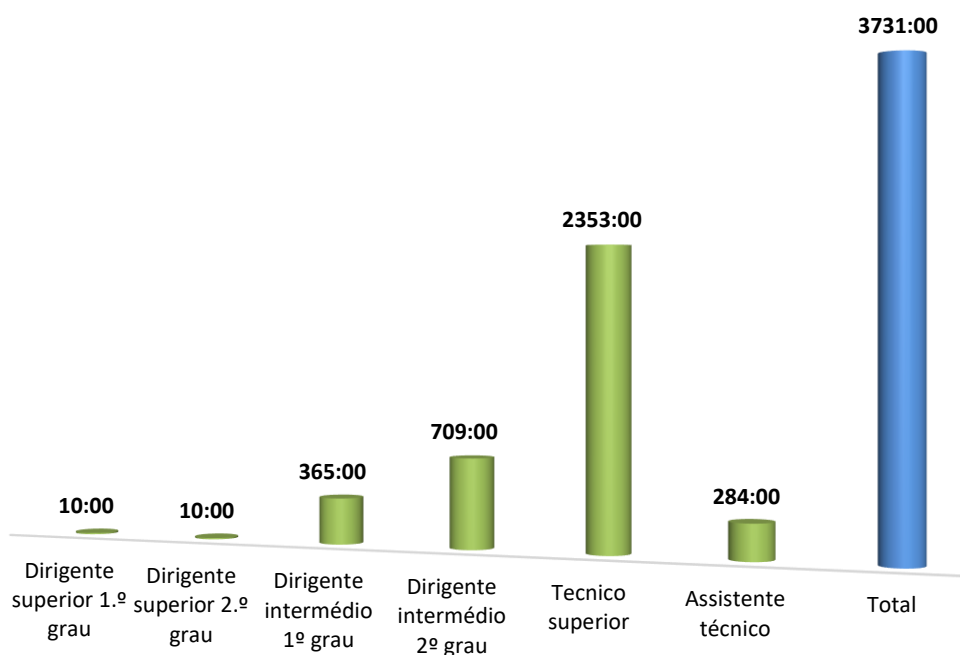
### 3. Horas despendidas em formação

| Cargo/carreira               | Horas despendidas em ações internas | Horas despendidas em ações externas | Total de horas em ações de formação |
|------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Dirigente superior 1.º grau  | 10:00                               |                                     | 10:00                               |
| Dirigente superior 2.º grau  | 10:00                               |                                     | 10:00                               |
| Dirigente intermédio 1º grau | 159:00                              | 206:00                              | 365:00                              |
| Dirigente intermédio 2º grau | 220:00                              | 489:00                              | 709:00                              |
| Tecnico superior             | 1988:00                             | 365:00                              | 2353:00                             |
| Assistente técnico           | 272:00                              | 12:00                               | 284:00                              |
| <b>Total</b>                 | <b>2659:00</b>                      | <b>1072:00</b>                      | <b>3731:00</b>                      |

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

Foram investidas 2.659 horas em ações de formação interna e 1.072 horas em ações de formação externa.

De acordo com o número de participações, os técnicos superiores registaram o maior número de horas de formação, com 2.353 horas (63,07%), seguidos pelos dirigentes intermédios de 2.º grau, com 709 horas (19%).



**Gráfico 23** – Número de horas despendidas em formação, por cargo/carreira

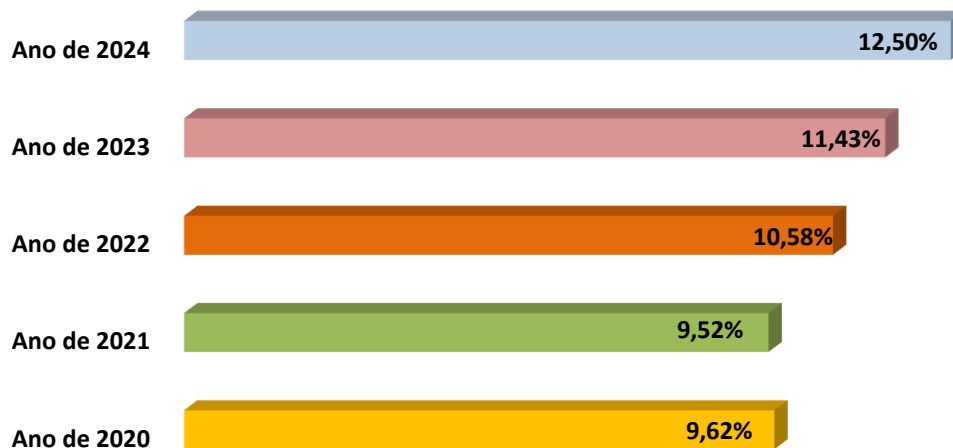
#### 4. Despesas anuais

| Tipo de ação/valor          | Valor €            |
|-----------------------------|--------------------|
| Despesas com ações internas | 7.170,56 €         |
| Despesas com ações externas | 10.445,00 €        |
| <b>TOTAL</b>                | <b>17.615,56 €</b> |

*Quadro 11 – Despesas anuais com formação*

#### V – Relações Profissionais

Em 31 de dezembro de 2024, existiam 13 trabalhadores sindicalizados, cujas quotas sindicais foram descontadas no vencimento auferido. Releva-se que nos últimos 5 anos tem existido uma tendência de aumento do número de trabalhadores sindicalizados, conforme se pode constatar no gráfico infra.



*Gráfico 24 – 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                                                             | 2020    | 2021    | 2022   | 2023    | 2024          |
| Taxa de Admissões                        | Total de Admissões / Total de efetivos x 100                                   | 18,27%  | 16,19%  | 14,42% | 13,33%  | <b>17,31%</b> |
| Taxa de Saídas                           | Total de Saídas / Total de efetivos x 100                                      | 16,35%  | 15,24%  | 15,38% | 12,38%  | <b>18,27%</b> |
| Taxa de Cobertura                        | Total de Admissões / Total de Saídas x 100                                     | 111,76% | 106,25% | 93,75% | 107,69% | <b>94,74%</b> |
| Índice de Tecnicidade (sentido restrito) | N.º de técnicos superiores / Total de efetivos x 100                           | 45,19%  | 49,52%  | 55,77% | 56,19%  | <b>60,58%</b> |
| Média de Idade                           | Somatório das idades / Total de efetivos                                       | 51,95   | 51,81   | 51,18  | 51,76   | <b>51,71</b>  |
| Nível Médio de Antiguidade               | Somatório das antiguidades / Total de efetivos                                 | 24,63   | 24,56   | 23,30  | 22,33   | <b>22,44</b>  |
| Taxa de Feminização                      | Somatório dos efetivos do género feminino / Total de efetivos x 100            | 75,96%  | 75,24%  | 75,96% | 78,10%  | <b>79,81%</b> |
| Taxa de Envelhecimento                   | Efetivos com idade > = 55 anos / Total de efetivos x 100                       | 46,15%  | 42,86%  | 42,31% | 46,67%  | <b>44,23%</b> |
| Índice de Enquadramento                  | N.º de Dirigentes / Total de efetivos x 100                                    | 13,46%  | 12,38%  | 11,54% | 12,38%  | <b>12,50%</b> |
| Taxa de Habilitação Superior             | Bacharelato + Licenciatura + Mestrado + Doutoramento / Total de efetivos x 100 | 58,65%  | 62,86%  | 67,31% | 68,57%  | <b>74,04%</b> |
| Taxa de Habilitação Secundária           | 11º ano + 12º ano + CMS / Total de efetivos x 100                              | 32,69%  | 28,57%  | 25,96% | 27,62%  | <b>23,08%</b> |
| Taxa de Habilitação Básica               | Total de habilitações < = 9º ano / Total de efetivos x 100                     | 8,65%   | 8,57%   | 6,73%  | 3,81%   | <b>2,88%</b>  |

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



- Predominantemente do sexo **feminino**
- Média de idade de **51,71 anos**, com maior concentração no escalão etário dos **60-64 anos**
- Habilitações académicas ao nível da **licenciatura**
- Integra a carreira de **técnico superior**
- Média de antiguidade de **22,44 anos** de serviço na Administração Pública, sendo o escalão com maior número de trabalhadores o de **25-29 anos**
- Detém uma relação jurídica de emprego público por tempo indeterminado
- Remuneração base mensal ilíquida média de **1.823,32 €**, com o maior número de trabalhadores no intervalo remuneratório entre **1.251€ e 1.500€**



**REPÚBLICA  
PORTUGUESA**

TRABALHO, SOLIDARIEDADE  
E SEGURANÇA SOCIAL

