

Relatório de Autoavaliação

2013



Índice

1. Nota introdutória.....	1
2. Autoavaliação.....	4
2.1. Análise dos resultados e dos desvios verificados	4
2.2. Apreciação pelos utilizadores do serviço prestado	10
2.3. Avaliação do sistema de controlo interno.....	11
2.4. Análise das causas do incumprimento de ações ou projetos.....	16
2.6. Medidas de reforço positivo do desempenho.....	17
2.7. Comparação do desempenho	18
2.8. Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação	22
2.9. Atividades desenvolvidas, previstas e não previstas no Plano de Atividades.....	24
2.10. Análise dos recursos.....	29
3. Balanço Social.....	31
3.1. Recursos humanos	32
3.2. Remunerações e encargos com recursos humanos	41
3.3. Higiene e segurança	42
3.4. Formação profissional.....	43
3.5. Relações profissionais	45
3.6. Principais indicadores do balanço social.....	46
4. Avaliação final	49
Anexos - Formulário do Balanço Social disponibilizado pela DGAEP	52

1. Nota introdutória

O presente relatório cumpre o disposto nos artigos 8º e 15º da Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro, alterada pelas Leis n.ºs 66-B/2012, de 31 de dezembro, 55-A/2010, de 31 de dezembro e 64-A/2008, de 31 de dezembro, seguindo, na sua organização, as orientações do Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços (CCAS), Anexo 2 do Documento Técnico n.º 1/2010, de 4 de março, e as Recomendações para a elaboração do Relatório de Atividades e Autoavaliação, da Direção-Geral de Planeamento e Gestão Financeira, de março de 2014.

O processo de planeamento, *top-down*, alicerçou-se no planeamento estratégico a 5 anos, desdobrado em planos de atividades e em Quadros de Avaliação e Responsabilização (QUAR) anuais, que, por sua vez, servem de base à construção dos objetivos das áreas funcionais e dos dirigentes intermédios e, sequencialmente, dos trabalhadores – Modelo de Governo da SGMEC¹, dando resposta à missão e atribuições definidas pelo Decreto-Lei n.º 125/2011, de 29 de dezembro, que aprovou a orgânica do Ministério da Educação e Ciência (MEC), ao disposto no Decreto Regulamentar n.º 18/2012, de 31 de janeiro, que aprovou a orgânica da SGMEC, bem como às competências das unidades nucleares e unidades flexíveis, estabelecidas pela Portaria n.º 150/2012, de 16 de maio, pelo Despacho n.º 9091/2012, de 5 de julho, e pelo Despacho n.º 3939/2013, de 14 de março, respetivamente.

Da aplicação do Modelo de Governo, resultaram os seguintes objetivos estratégicos (OE):

OE1 - Maximizar o apoio técnico especializado aos membros do Governo, bem como aos órgãos, serviços, organismos, comissões e grupos de trabalho do Ministério da Educação e Ciência;

OE2 - Incrementar o modelo de gestão partilhada na concretização da missão da Secretaria-Geral, otimizando os recursos disponíveis;

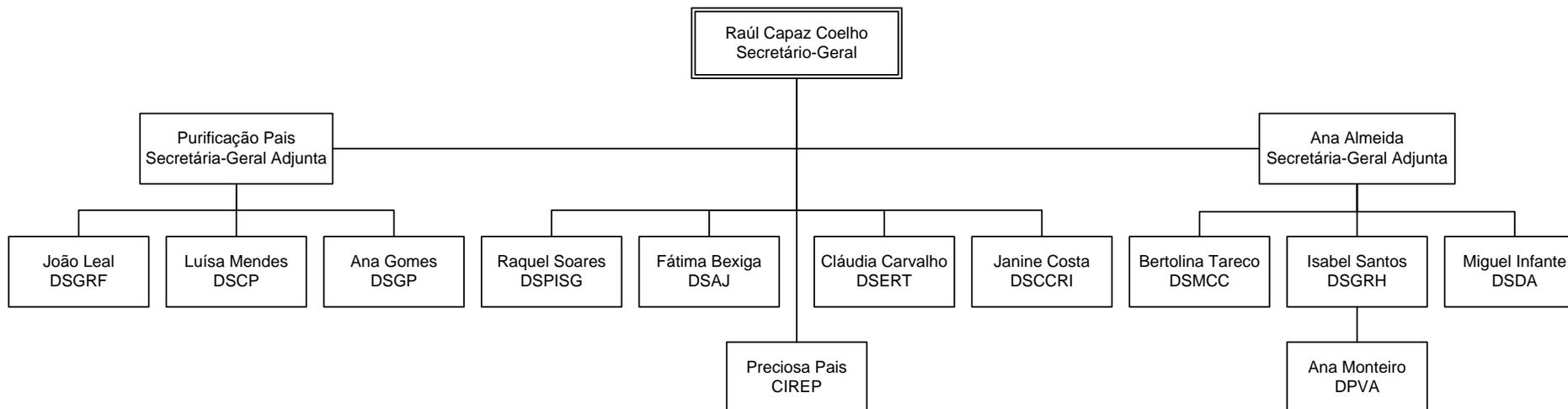
¹ Modelo de Governo da SGMEC in Relatório de Atividades 2013

OE3 - Promover a excelência do modelo organizacional, através do aperfeiçoamento dos instrumentos de gestão, dos sistemas de informação e dos mecanismos de prevenção e controlo.

A avaliação da organização foi realizada numa metodologia *bottom-up*, começando na avaliação dos trabalhadores, passando pelos dirigentes intermédios e pelas respetivas áreas funcionais e, finalmente, da SGMEC e dos dirigentes máximos.

Importa referir que, a todos os níveis, foi efetuada uma monitorização trimestral, bem como uma monitorização e avaliação anuais de todos os indicadores e objetivos. Em qualquer dos pontos de controlo, a monitorização serviu de base à revisão dos planos definidos, quando necessário.

Organograma



DSPISG - Direção de Serviços de Planeamento, de Informação e de Sistemas de Gestão;

DSAJ - Direção de Serviços de Assuntos Jurídicos;

DSMCC - Direção de Serviços de Mediação de Conflitos e do Contencioso;

DSERT - Direção de Serviços de Emprego e das Relações de Trabalho;

DSGRH - Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos;

DSGRF - Direção de Serviços de Gestão de Recursos Financeiros;

DSCP - Direção de Serviços de Contratação Pública;

DSGP - Direção de Serviços de Gestão do Património;

DSDA - Direção de Serviços de Documentação e de Arquivo;

DSCCRI - Direção de Serviços de Coordenação da Cooperação e das Relações Internacionais;

DPVA - Divisão de Processamento de Vencimentos e Abonos;

CIREP - Centro de Informação e Relações Públicas.

2. Autoavaliação

2.1. Análise dos resultados e dos desvios verificados

Da análise aos resultados alcançados a 31 de dezembro de 2013, que se ilustra nos quadros subsequentes, pode concluir-se que:

- Foram superados todos os objetivos estabelecidos;
- 100% dos indicadores foram cumpridos e, destes, 85% foram superados;
- 80% dos indicadores apresentam desvios inferiores a 25% relativamente ao planeado;
- Os parâmetros de Avaliação – Eficácia, Eficiência e Qualidade - foram todos superados e a taxa global de concretização do QUAR foi de 115,3%;
- Não houve qualquer alteração ao QUAR relativamente ao inicialmente definido e aprovado;
- Dos 20 indicadores do QUAR, 17 dispõem de histórico e destes 65% tiveram evolução positiva.

Evolução histórica dos indicadores

Objetivos operacionais	Indicadores	Meta 2013	Resultados 2012	Resultados 2013	Desvio (%)	Classificação
O1. Assegurar o apoio técnico especializado aos membros do Governo (OE1)	I1. Percentagem de pareceres devolvidos com despacho favorável pelos Membros do Governo	[70%;90%]	97%	100%	25%	Superado
	I2. Percentagem de estudos, informações e pareceres elaborados dentro do prazo estipulado	[70%;90%]	95%	98,45%	23%	Superado
O2. Assegurar o adequado tratamento do contencioso (OE1)	I3. Percentagem de peças processuais elaboradas até 3 dias antes do prazo, exceto nos processos urgentes, em que deve ser assegurado o prazo de entrega no Tribunal	[70%;90%]	100%	100%	25%	Superado
O3. Promover a prestação de serviços de informação e comunicação através de meios digitais (OE2)	I4. Número de documentos disponibilizados mensalmente no Repositório Digital da História da Educação	[50;60]	83	63	2%	Superado
	I5. Número de exposições virtuais divulgadas	[11;13]	18	12	0%	Atingido
	I6. Número de registos carregados e verificados nas bases de dados de documentação histórica para disponibilizar no site da SGMEC	[3900;4500]	4.249	4.665	15%	Superado
O4. Sistematizar o controlo interno, a monitorização e a avaliação (OE3)	I7. Número de processos de realização descritos no Manual de Procedimentos e Controlo Interno	[6;8]	4	10	19%	Superado
	I8. Percentagem de procedimentos monitorizados trimestralmente	[70%;80%]	NA	100%	25%	Superado
	I9. Número de âmbitos contemplados no Plano de Gestão de Riscos ²	[1;3]	5	5	25%	Superado
O5. Assegurar a gestão e o funcionamento das infraestruturas tecnológicas ao serviço da SGMEC (OE2)	I10. Tempo médio, em horas, de resposta a pedidos de ajuda no âmbito do funcionamento das infraestruturas tecnológicas ao serviço da SGMEC	[5;6]	2h13m	4h31m	9%	Superado
O6. Promover a sustentabilidade financeira e a otimização de recursos (OE2)	I11. Taxa de execução do orçamento de funcionamento	[95%;100]	86,4%	96,9% ³	0%	Atingido
	I12. Número de categorias de bens e serviços centralizadas pela Unidade Ministerial de Compras	[3;5]	10	6	8%	Superado

² Âmbitos: corrupção e infrações conexas, gestão, ambiente, segurança e saúde no trabalho, responsabilidade social

³ Taxa de execução sem orçamento SME

Objetivos operacionais	Indicadores	Meta 2013	Resultados 2012	Resultados 2013	Desvio (%)	Classificação
O7. Assegurar um conjunto de políticas de gestão estratégica de pessoas, visando a qualificação e a competência dos trabalhadores (OE3)	I13. Percentagem de trabalhadores que frequentaram ações de formação profissional	[50%;70%]	95%	74,59%	9%	Superado
O8. Desenvolver uma cultura de <i>commitment</i> nos trabalhadores (OE3)	I14. Percentagem de trabalhadores envolvidos em projetos de melhoria	[10%;30%]	NA	42,53%	7%	Superado
	I15. Número de campanhas de solidariedade social desenvolvidas anualmente	[2;4]	4	5	17%	Superado
O9. Promover a melhoria contínua dos processos de realização e suporte (OE3)	I16. Taxa de implementação de ações de melhoria no âmbito do Sistema Integrado de Gestão	[50%;70%]	75,4%	82%	14%	Superado
	I17. Percentagem de medidas do plano de gestão de riscos implementadas e reportadas	[60%;90%]	40%	72%	0%	Atingido
	I18. Nível médio de risco residual (1 a 3) ⁴	[2,4;2,8]	1,61	1,54	17%	Superado
O10. Assegurar um conjunto de políticas de gestão visando a satisfação dos clientes (OE3)	I19. Índice global de satisfação de clientes (1 a 5)	[3; 3,5]	3,86	4,09	12%	Superado
O11. Aumentar as parcerias externas (OE2)	I20. Número de parcerias estabelecidas	[1;3]	NA	5	15%	Superado

ND – Não disponível;
 NA – Não aplicável

⁴ Nível de risco aferido numa escala de 1 a 3 (1-fraco, 2-moderado, 3-elevado), após um ano de implementação de ações preventivas estabelecidas no Plano de Gestão de Riscos

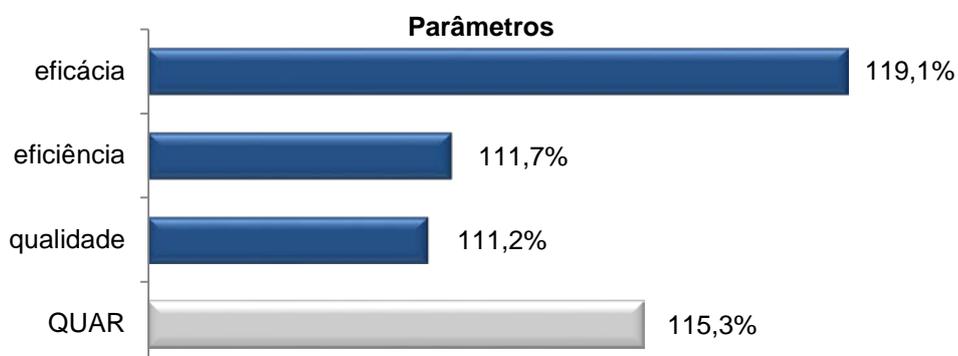
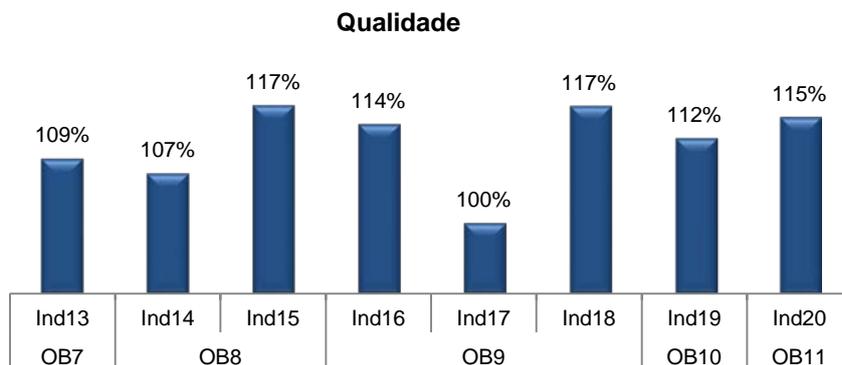
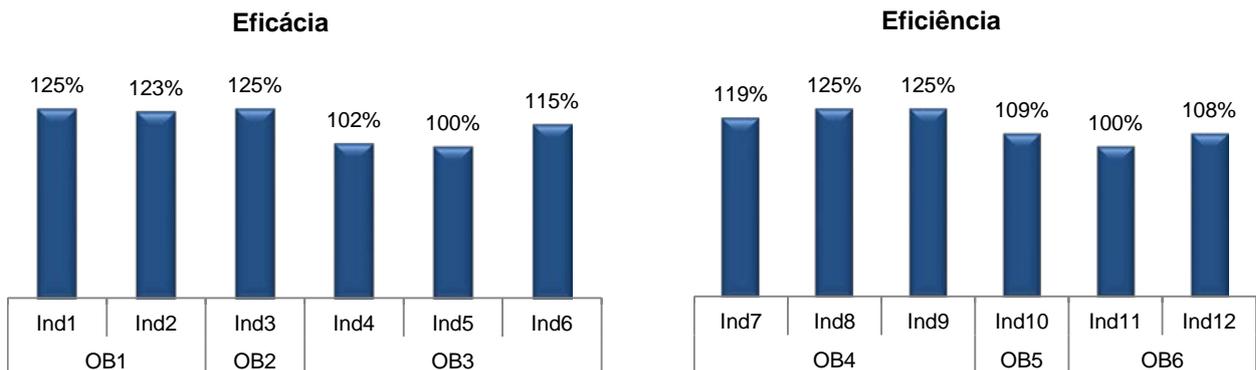
Análise dos desvios

Objetivos	Análise do desvio
<p>O1. Assegurar o apoio técnico especializado aos membros do Governo (OE1)</p>	<p>O objetivo é composto por dois indicadores, com pesos idênticos (50%), e teve um desvio positivo de 24%. 100% dos pareceres devolvidos pelos membros do Governo tiveram despacho favorável. Este resultado constituiu um desvio positivo de 25% na taxa de realização (fórmula do QUAR) em relação à meta. Este indicador traduz a qualidade técnica do trabalho desenvolvido na SGMEC, avaliada pelo segmento de clientes membros do Governo. 98,45% dos estudos, informações e pareceres foram elaborados dentro do prazo estipulado, representado um desvio positivo de 23%.</p>
<p>O2. Assegurar o adequado tratamento do contencioso (OE1)</p>	<p>100% das peças processuais foram elaboradas até 3 dias antes do prazo, representando um desvio positivo de 25% em relação à meta. O resultado está no limite do melhor resultado possível de alcançar. O apoio técnico-jurídico especializado aos membros do Governo que detêm a tutela da educação e ciência assume um papel preponderante na missão da SGMEC.</p>
<p>O3. Promover a prestação de serviços de informação e comunicação através de meios digitais (OE2)</p>	<p>O objetivo é composto por três indicadores, com pesos distintos, e teve um desvio positivo de 6% face à meta. O indicador “Número de documentos disponibilizados mensalmente no Repositório Digital da História da Educação” (peso de 30%) teve um resultado de 63%, que representa um desvio positivo de 2%. O indicador “Número de exposições virtuais divulgadas” (peso 30%) teve um resultado de 12. O indicador “Número de registos carregados e verificados nas bases de dados de documentação histórica para disponibilizar no <i>site</i> da SGMEC” (peso de 40%) teve um resultado de 4.665, que se traduziu num desvio positivo de 15%.</p>
<p>O4. Sistematizar o controlo interno, a monitorização e a avaliação (OE3)</p>	<p>O desvio positivo registado neste objetivo foi de 22%, sendo que em dois dos três indicadores (com pesos de 25%), “Percentagem de procedimentos monitorizados trimestralmente” e “Número de âmbitos contemplados no Plano de Gestão de Riscos” o desvio foi de +25% face à meta. O primeiro pode ser ajustado em termos de meta, contudo o indicador relativo ao número de riscos contemplados atingiu o seu nível máximo. Relativamente ao indicador “Número de processos de realização descritos no Manual de Procedimentos e Controlo Interno”, cujo peso é de 50%, o desvio foi de +19%. A SGMEC aumentou de 4 para 10 o número de processos descritos no Manual de Procedimentos e Controlo Interno.</p>
<p>O5. Assegurar a gestão e o funcionamento das infraestruturas tecnológicas ao serviço da SGMEC (OE2)</p>	<p>O tempo médio, em horas, de resposta a pedidos de ajuda no âmbito do funcionamento das infraestruturas tecnológicas ao serviço da SGMEC, foi de 4h31m, representado um desvio positivo de 9% face à meta.</p>

Objetivos	Análise do desvio
<p>O6. Promover a sustentabilidade financeira e a otimização de recursos (OE2)</p>	<p>O objetivo, composto por dois indicadores com pesos idênticos (50%), teve um desvio positivo de 4%. A taxa de execução do orçamento de funcionamento foi de 96,90%, não constituindo desvio face à meta, importando referir que, para efeitos de QUAR, não foi incluído no orçamento inicial o valor afeto ao Sistema da Mobilidade Especial (SME), sendo que este indicador apenas calcula a taxa de execução do orçamento de funcionamento e não a taxa global de execução face ao orçamento inicial, que foi de 96,40%. Foram centralizadas 6 categorias pela Unidade Ministerial de Compras, representando este resultado um desvio positivo de 8%. Para efeitos de resultado do QUAR apenas foram contabilizadas as categorias agregadas para entidades distintas da SGMEC e dos Gabinetes dos membros do Governo. Se tivéssemos em conta as categorias agregadas também para aquelas entidades o resultado passaria a ser de 12 categorias agregadas.</p>
<p>O7. Assegurar um conjunto de políticas de gestão estratégica de pessoas, visando a qualificação e a competência dos trabalhadores (OE3)</p>	<p>O objetivo traduz o compromisso da SGMEC quanto à qualificação dos seus trabalhadores, tendo-se verificado uma percentagem de trabalhadores a frequentar ações de formação profissional de 74,59%, o que representa um desvio positivo de 9% na taxa de realização, em relação à meta.</p>
<p>O8. Desenvolver uma cultura de <i>commitment</i> nos trabalhadores (OE3)</p>	<p>O objetivo é composto por dois indicadores, com pesos distintos, e teve um desvio positivo de 9%. O indicador “Percentagem de trabalhadores envolvidos em projetos de melhoria”, com peso de 75%, teve um resultado de 42,53, o que representa um desvio positivo de 7%. O indicador relativo às campanhas de solidariedade social teve um resultado de 5, o que representa um desvio positivo de 17%, sendo que este indicador tem um peso de 25% na realização do objetivo.</p>
<p>9. Promover a melhoria contínua dos processos de realização e suporte (OE3)</p>	<p>O objetivo, composto por três indicadores com pesos distintos, teve um desvio positivo de 9%. A SGMEC geriu um plano de ações de melhoria com uma taxa de implementação de 82%, isto é, implementou 60 das 73 ações aceites, o que representa um desvio positivo de 14% na taxa de realização, indicador com peso de 40%. O indicador “Percentagem de medidas do plano de gestão de riscos implementadas e reportadas” teve um resultado de 72%, isto é, foram implementadas 64 das 89 medidas previstas, com desvio nulo e peso de 30%. O indicador “nível de risco residual”, com peso de 30%, teve um resultado de 1,54 e um desvio positivo de 17%.</p>
<p>10. Assegurar um conjunto de políticas de gestão visando a satisfação dos clientes (OE3)</p>	<p>O índice global de satisfação dos clientes - serviços e organismos do MEC - foi de 4,09, aferido através de inquérito <i>Common Assessment Framework</i> (CAF), sugerido pelo Conselho Coordenador de Avaliação de Serviços. O resultado representa um desvio positivo de 12% na taxa de realização em relação à meta.</p>
<p>O11. Aumentar as parcerias externas (OE2)</p>	<p>Foram estabelecidas 5 parcerias, o que constitui um desvio positivo de 15% face à meta.</p>

Parâmetros de avaliação

A taxa global de concretização do QUAR foi de 115,3%, sendo que a SGMEC obteve taxas de execução dos indicadores entre 100% e 125%, tendo superado 100% dos objetivos e dos parâmetros, situação ilustrada nos gráficos seguintes.



2.2. Apreciação pelos utilizadores do serviço prestado

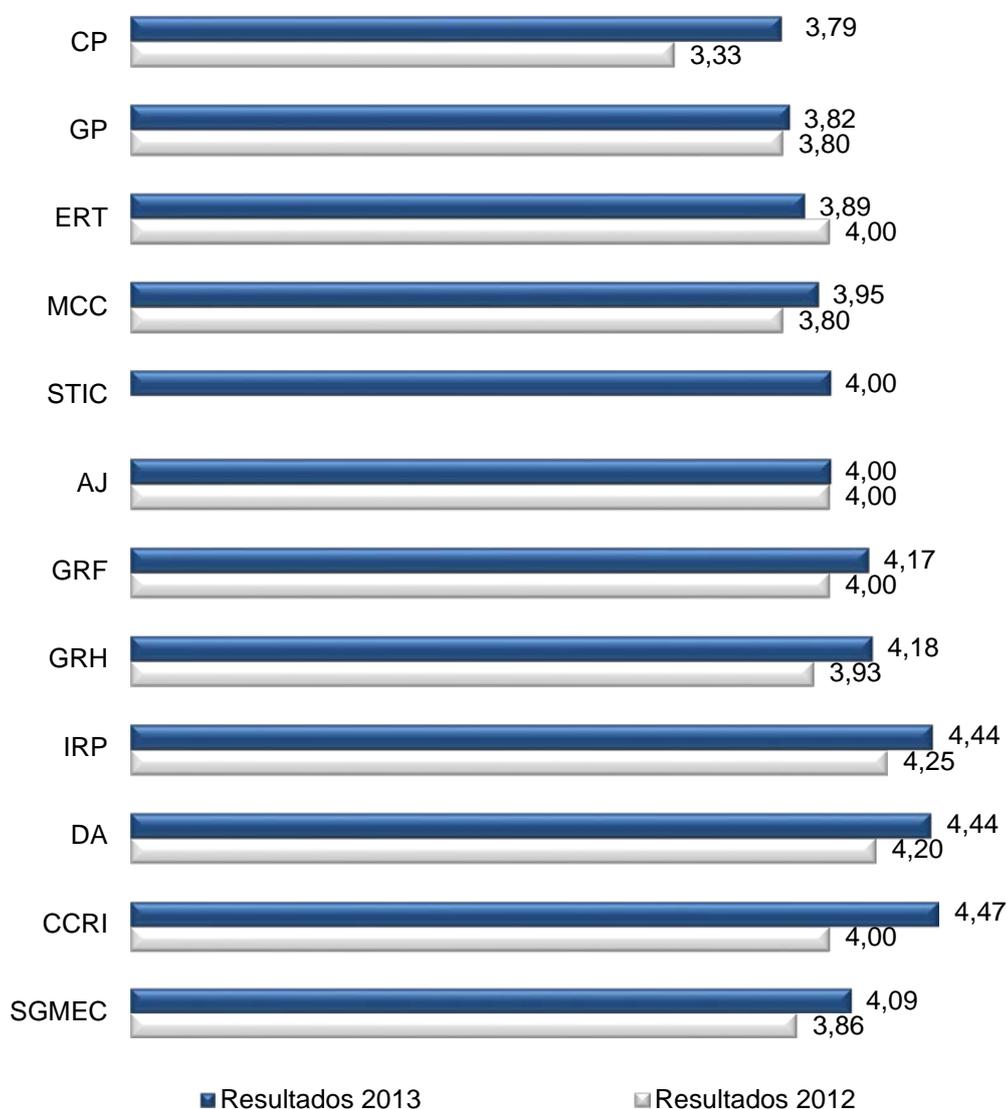
Os questionários de satisfação são ferramentas essenciais de avaliação da percepção de clientes, relativamente à forma como a SGMEC presta os seus serviços e cumpre os requisitos do cliente. Assim, a SGMEC procedeu à distribuição e tratamento de inquéritos CAF à satisfação de clientes, sugerido pelo CCAS, aplicado ao segmento dos serviços e organismos do MEC, abrangendo todas as áreas funcionais.

Aplicou-se a escala percecional em que 1 corresponde a “muito insatisfeito” e 5 a “muito satisfeito”. Foi abrangido todo o universo de serviços e organismos do MEC, num total de 11 clientes e a taxa de participação de foi de 82%. De seguida apresentam-se os resultados da média das respostas por dimensão e por área de serviço.



As diferentes dimensões da satisfação de clientes foram avaliadas de forma globalmente positiva, superando a meta [3;3,5], com valores entre 4,07 no *envolvimento e participação* e 4,16 no *tempo de resposta*, com uma avaliação média global da satisfação de 4,09. Em relação ao ano anterior, registou-se uma evolução positiva em todas as dimensões avaliadas, com uma variação de +0,23.

Evolução da satisfação de clientes por áreas funcionais - 2012-2013



5

O índice de satisfação, segmentado por áreas funcionais, oscilou entre 3,79 na área da *Contratação Pública* e 4,47 na área da *Coordenação da Cooperação e das Relações Internacionais*, com variações em relação à média global (4,09) não superiores a -0,30 e +0,38. Em relação ao ano anterior, registou-se uma evolução, globalmente positiva. A comparação com outras Secretarias-Gerais encontra-se no ponto 2.6.

2.3. Avaliação do sistema de controlo interno

⁵ CP – Contratação pública; GP – Gestão do património; ERT – Emprego e relações de trabalho; MCC – mediação de conflitos e contencioso; STIC – sistemas e tecnologias de informação e comunicação; AJ – Apoio jurídico; GRF – Gestão de recursos financeiros; GRH – Gestão de recursos humanos; IRP – Informação e relações públicas; DA – Documentação e Arquivo; CCRI – Coordenação de cooperação e das relações internacionais.

O sistema de controlo interno (SCI) adotado pela SGMEC visa assegurar a conformidade legal, o controlo da performance interna e externa, bem como a concretização da melhoria contínua. Para a sua materialização é fundamental a identificação, descrição e controlo dos processos de gestão, dos respetivos procedimentos, indicadores e metas, com o objetivo de aferir:

- A performance interna: medida pela comparação dos procedimentos descritos com o resultado de auditorias e inspeções internas ou externas e pela comparação dos níveis de serviço estabelecidos com os resultados aferidos nas monitorizações e avaliações;
- A performance externa: medida através de indicadores que aferem o grau de satisfação das partes interessadas (percecional) e através da comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação (objetiva) - *benchmarking*.

A SGMEC propõe-se implementar, de forma faseada a toda a organização, um Sistema Integrado de Gestão (SIG) baseado em normas internacionalmente reconhecidas nos âmbitos da gestão da qualidade (ISO⁶ 9001), ambiente (ISO 14001), segurança e saúde no trabalho (OHSAS⁷ 18001) e responsabilidade social (SA 8000) e que integra, também, o Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP).

O SIG é sujeito, por iniciativa da SGMEC, a auditorias externas realizadas por entidade certificadora acreditada, bem como a procedimentos de auditoria interna de acordo com o referencial ISO 19011, conduzidos por auditores internos com formação adequada e, ainda, a ações de controlo por parte dos órgãos e organismos oficiais.

Em 2013, a SGMEC manteve a certificação, de acordo com a Norma NP EN ISO 9001, de quatro processos de realização e alargou a mesma certificação a mais quatro processos: gestão de recursos humanos, contratação pública, gestão do património e gestão documental e arquivo, totalizando, assim, 73% de processos certificados. Está previsto, durante o ano de 2014, o alargamento dessa certificação aos restantes três

⁶ International Organization for Standardization

⁷ Occupational Health & Safety Advisory Services

processos. Na auditoria de concessão da certificação em qualidade, pela Norma NP EN ISO 9001, não foram identificadas quaisquer não conformidades. Os procedimentos de gestão do ambiente e segurança e saúde no trabalho estão a ser, paulatinamente, implementados em toda a organização.

O SIADAP, nas suas vertentes 1, 2 e 3, está perfeitamente integrado no SIG. Os indicadores que servem de suporte ao QUAR, à avaliação de dirigentes intermédios e à avaliação de trabalhadores estão, todos sem exceção, inseridos no SIG e são, por esse motivo, monitorizados trimestralmente, avaliados de acordo com a legislação em vigor e revistos sempre que necessário. Toda essa sequência é alvo de auditorias internas e externas, conforme descrição anterior.

A SGMEC, teve, ainda, implementado um Procedimento de Gestão de Riscos, que prevê uma metodologia de identificação, avaliação, prevenção e controlo de situações de risco, incluindo os riscos de corrupção e infrações conexas, fazendo cumprir a exigência legal expressa na Recomendação nº. 1/2009, de 22 de junho, e na Deliberação de 21 de outubro de 2009, do Conselho de Prevenção da Corrupção. De acordo com as conclusões do relatório de execução do Plano de Gestão de Riscos, em vigor em 2013, foram implementadas 72% de medidas, 19,1% estão em implementação e 9% serão implementadas em 2014/2015.

Relativamente às questões referidas no quadro do SCI, a SGMEC tem aplicadas ferramentas para 96% das questões levantadas pelo CCAS, 25 em 26, conforme demonstrado no quadro seguinte.

Questões CCAS

1 – Ambiente de controlo		
Questões	Aplicado S N NA	Fundamentação
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X	Manual de procedimentos e controlo interno; Manual de gestão; Plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas.
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X	Auditorias internas e externas regulares; Manual de procedimentos e controlo interno; Plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas; Revisão pela gestão.

1 – Ambiente de controlo		
Questões	Aplicado S N NA	Fundamentação
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	X	Técnicos superiores com formação adequada - PGO ⁸ . 03.
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	Código de conduta da SGMEC; Manual de gestão.
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X	Em curso. Encontra-se programado o desenvolvimento, em 2014, de um projeto de definição de portfólio de competências, na perspetiva do sistema da gestão por competências. Trata-se de uma metodologia que identifica pontos de excelência e pontos de carência, permitindo uma gestão e planeamento mais eficazes dos recursos humanos a vários níveis, como seja a formação profissional, adequando esta às funções e complexidade das tarefas.
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X	Manual de procedimentos e controlo interno; Manual de gestão; Reuniões periódicas.
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X	Durante 2013, foram efetuadas 2 auditorias externas, 1 auditoria interna ao SIG e 2 auditorias internas a fornecedores, 3 contas homologadas pelo Tribunal de Contas
2 – Estrutura organizacional		
Questões	Aplicado S N NA	Fundamentação
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X	Manual de gestão; Decreto-Regulamentar n.º 18/2012, de 31 de janeiro - lei orgânica - define a missão, atribuições e tipo de organização interna; Portaria n.º 150/2012, de 16 de maio - estabelece a estrutura nuclear e as competências;
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X	100%
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X	74,59%
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço		
Questões	Aplicado S N NA	Fundamentação
3.1 Existem manuais de	X	Manual de procedimentos e controlo interno;

⁸ Procedimento Geral da Organização

procedimentos internos?		Manual de gestão; Plano de gestão de riscos.
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X	Delegação de competências publicada em DR.
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X	Plano Anual de Compras elaborado em dezembro de 2013.
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X	Manual de procedimentos e controlo interno; Manual de gestão.
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X	Manual de procedimentos e controlo interno; Manual de gestão; Plano de gestão de riscos; Diplomas legais e delegações de competências.
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X	Manual de procedimentos e controlo interno; Manual de gestão.
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X	Manual de procedimentos e controlo interno (controlo de documentos PGO.01, Controlo de registos PGO.02); Manual de gestão; Manual associado ao <i>Opentext</i> (sistema de gestão documental).
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X	Recomendação nº. 1/2009, de 22 de junho, e Deliberação de 21 de outubro de 2009 do Conselho para a Prevenção da Corrupção (CPC); Plano de gestão de riscos da SGMEC.
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X	É executado de acordo com o definido no próprio plano, monitorizado no âmbito das auditorias ao SIG e avaliado anualmente no Relatório de Execução do Plano.

4 – Fiabilidade dos sistemas de informação			
Questões	Aplicado		Fundamentação
	S	N NA	
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X		<i>OpenText</i> , SIC ⁹ , GERFIP ¹⁰ ,SAP, ComprasMEC; Plataforma transaccional de compras; plataforma transaccional de compras.
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?		X	Não existe interligação entre as aplicações. Este constrangimento resulta essencialmente do facto das aplicações terem sido desenvolvidas em momentos temporais distintos e em ambientes tecnológicos diferenciados.
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos <i>outputs</i> dos sistemas?	X		Análise e conferência da informação.

⁹ Sistema de Informação Contabilística

¹⁰ Gestão de Recursos Financeiros Partilhada

4 – Fiabilidade dos sistemas de informação		
Questões	Aplicado S N NA	Fundamentação
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X	Os outputs são desenvolvidos de acordo com as necessidades dos serviços e objeto de revisão sempre que a necessidade é identificada.
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X	O acesso ao <i>DataCenter</i> é condicionado. Mecanismos de segurança ao nível da rede, do <i>software</i> e das bases de dados. Existe uma política de segurança, estando instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros aos sistemas que é efetuado com base em código de utilizador e senha de identificação.
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	X	Estão definidos e implementados procedimentos de <i>backup</i> para os repositórios de dados centrais. A salvaguarda da informação é garantida por um sistema de <i>backups</i> , com um plano diário, semanal, mensal e anual, utilizando um robot de tapes (LTO's).
4.7 A segurança na troca de informações e <i>software</i> está garantida?	X	Mediante mecanismos de autenticação. Sistema de controlo de acessos por parte dos trabalhadores aos diferentes sistemas e respetivos módulos que garante a fiabilidade e segurança nas trocas de informação e aplicativos. A utilização do correio eletrónico obedece a diretivas, incluindo "spam" e a filtragem com antivírus dos anexos das mensagens e dos ficheiros descarregados a partir da Internet.

2.4. Análise das causas do incumprimento de ações ou projetos

Todas as atividades, ações ou projetos planeados para 2013 foram executados, com exceção da atividade correspondente ao indicador do Plano de Atividades "Data de entrega da Plataforma das Missões Internacionais do MEC a todos os organismos do MEC", que não foi executada, uma vez que para a disponibilização da mesma é necessário proceder a alterações informáticas no portal em que está alojada, o que não foi possível executar. Atendendo a questões técnicas, mas também financeiras, ficou decidido ser mais vantajoso desenvolver internamente, de raiz, uma nova plataforma informática, embora esta não tenha sido possível de entregar durante o ano de 2013.

2.6. Medidas de reforço positivo do desempenho

A SGMEC elaborou um estudo estratégico com o objetivo de proceder ao planeamento estratégico até 2018, inclusive. O estudo teve por base a aplicação de ferramentas reconhecidas, tais como a análise ambiental, a análise SWOT¹¹ e a análise de *stakeholders*, das quais resultou um *Balanced Scorecard* estratégico para o horizonte temporal de 2013-2018, respetivos objetivos estratégicos, indicadores, metas e iniciativas. Este estudo visa servir de base para o planeamento dos ciclos de gestão. Num plano mais operacional, a SGMEC tem implementado um sistema de gestão da melhoria contínua, que consiste na identificação, acompanhamento e verificação da eficácia de oportunidades de melhoria.

As fontes de identificação de oportunidades de melhoria são: auditorias internas, auditorias externas, recomendações dos técnicos de manutenção de equipamento, verificações do médico do trabalho, verificações dos técnicos de segurança e higiene no trabalho, contributos dos trabalhadores, inquéritos de satisfação dos clientes e dos trabalhadores, resultados das monitorizações trimestrais, revisões pela gestão, autodiagnósticos, entre outras.

As oportunidades de melhoria são alvo de análise de impacto e de capacidade e, finalmente, são implementadas as ações/projetos de melhoria para os quais a SGMEC tem capacidade de concretização e cujos impactos são relevantes, não só para a sua atividade corrente, mas, também, para a concretização das opções estratégicas. No decorrer de 2013, foram implementadas 60 ações de melhoria, que constituem 82% das ações aceites.

Em 2013, foi concluída a primeira fase da aplicação do primeiro autodiagnóstico CAF, no âmbito da qual foram recolhidas evidências, analisados critérios e subcritérios, elaborada a grelha resumo da autoavaliação e atribuída a respetiva pontuação, tendo sido obtida uma pontuação global de 483,33 pontos em 1000. Foram, também, ministradas ações de sensibilização/formação na matéria aos trabalhadores designados para a equipa de implementação. Durante o primeiro semestre de 2014,

¹¹ *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*

decorrerá a identificação e valoração das ações de melhoria CAF, bem como a elaboração do plano de implementação das mesmas.

Está em fase de finalização a descrição da totalidade dos procedimentos técnicos no Manual de Procedimentos e Controlo Interno, bem como previsto o alargamento da certificação em qualidade, de acordo com a Norma ISO 9001, a todos os processos, durante o ano de 2014.

2.7. Comparação do desempenho

Prémios e menções atribuídas por entidades externas, comparações com padrões nacionais e internacionais

O quadro seguinte mostra o posicionamento nacional e internacional da SGMEC, relativamente à certificação obtida em Qualidade, no âmbito da ISO 9001, por entidade externa acreditada.

Menções atribuídas por entidades externas

Boas práticas	Resultado	Entidade certificadora	Nº de organismos aderentes			
			Nacionais	Nacionais na AP	Nacionais na AP Central	Internacionais
ISO 9001	Certificação	APCER ¹²	6.650	116	13	1.101.272

Fontes: <http://www.ipac.pt/>;

http://www.iso.org/iso/iso_survey_executive-summary.pdf

Análise da evolução das estruturas da Administração Pública Central Decorrente do PRACE e do PREMAC - DGAEP 2013

No universo de 224 entidades da Administração Pública Central, a SGMEC está entre as 13 certificadas em qualidade, de acordo com a norma ISO 9001 (Top 6%).

Em 2013, a SGMEC participou na 5ª edição do Prémio Desenvolvimento Sustentável, uma iniciativa da *Heidrick & Struggles* e do Diário Económico, cujo objetivo é reconhecer e premiar as entidades nacionais com as melhores práticas ao nível da sustentabilidade.

¹² Associação Portuguesa de Certificação

Num universo de 161 entidades inscritas, foram qualificadas apenas 88, tendo a SGMEC obtido uma valorização final de 67%, à qual correspondeu a 44ª posição do Ranking Geral e a 4ª posição no setor “Autarquias, Institutos Públicos e Associações”.

Importa, ainda, referir que a SGMEC obteve a mesma pontuação que o *Best Player* em 3 critérios (20%), ficou acima da média do setor em 9 critérios, ou seja mais de metade (60%), e acima da média global em 7 critérios (46,7%), ver quadro infra.

Dimensão	Critério	SGMEC	Média Setor	Média Global	Best Player	Δ Best Player
Gestão	Código de Conduta, Corrupção e Suborno	61	28	38	61	0
	Modelo de Governo	111	111	96	111	0
	Gestão da Relação com os Clientes	71	54	58	71	0
	Gestão de Riscos e Crises para o Negócio da Organização	80	38	52	91	11
	Gestão da Marca	24	27	33	61	36
	Cadeia de Valor da Organização	54	31	37	61	6
Ambiental	Política e Gestão Ambiental	16	18	28	40	24
	Performance Ambiental (Eco-eficiência)	30	40	48	71	40
	Reporting Ambiental	13	23	29	40	27
Social	Reporting Social	38	36	39	51	12
	Cidadania e Filantropia	17	20	20	30	13
	Indicadores de prática laboral	34	29	32	40	7
	Desenvolvimento do Capital Humano	35	42	59	91	56
	Atração e Retenção de Talento	77	67	83	121	45
	Gestão da Relação com os Stakeholders	52	44	41	61	8

Fonte: Relatório Prémio Desenvolvimento Sustentável 2012/2013 – Secretaria-Geral do MEC, *Heidrick & Struggles*, Diário Económico e INDEG-IUL ISCTE *Executive Education*

Comparação com outras Secretarias-Gerais

Indicadores de enquadramento – Recursos humanos e recursos financeiros

Indicador	MF	MAI	MJ	MEC	MSESS
Número total de trabalhadores em exercício de funções	126	115	89	171	117
Número de dirigentes intermédios	9	10	10	12	11
Percentagem de dirigentes intermédios no total recursos humanos	7,1	8,6	11	7,02	9,40
Número de coordenadores técnicos	3	1	3	2	3
Percentagem de coordenadores técnicos no total recursos humanos	2,4	0,8	3	1,17	2,6
Índice tecnicidade (sentido restrito)	36	44,3	35	47,36	37,61
Índice tecnicidade (sentido lato, inclui técnico superior e pessoal informática)	38,88	ND	ND	50,29	44
Número de vencimentos processados e pagos pelo orçamento da SG	11.958	6.500	2.464	27.111	1.588
Valor do orçamento de funcionamento (em milhões de €)	97,50	94,16	5,705	52,723	5,057
Valor do orçamento de investimento (em milhões de €)	5,05	2,87	NA	0,330	0,673
Número de contratos geridos	384	47	ND	160	64

Indicadores de enquadramento – Serviços prestados

Indicador	Tipo de serviço	MF	MAI	MJ	MEC	MSESS
Número de entidades clientes por tipologia de serviços	R. Humanos	1.954	11	17	16	18
	R. Financeiros	16	11	5	14	18
	Aprovisionamento/logística	16	11	5	6	4
	Formação	NA	11	17	18	21
	Comunicação e relações públicas	48	11	17	9	391
	Arquivo e documentação	29	11	17	14	37
	Inovação e qualidade	8	11	1	12	17
	Informática	12	NA	5	7	10
	Jurídicos	ND	11	5	17	17
	UMC	8	11	967	851	17
UGP	19	NA	NA	58	17	
Número de clientes - Cidadão		39.476	7.072	ND	28.542	31.790
Número global de vencimentos processados		13.266	6.500	2.930	27.111	3.668
Número global de orçamentos geridos		21	4	5	9	9

Indicadores-chave do desempenho

Área	Indicador	MF	MAI	MJ	MEC	SESS
Finanças	Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento	80,37	74	95	96,9	98,37
	Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)	0,24	30	25	13,4	9,60
Qualidade	Índice de satisfação global de clientes	3,99	ND	4,6	4,09	4,24
	Índice de satisfação global de trabalhadores	4,02	ND	ND	4,02	4,03
Gestão	Percentagem de objetivos operacionais concretizados	85,71	100	100	100	100
Informática	Prazo médio de resposta a pedidos (em horas)	8	NA	ND	4:31	6:32
Jurídica	Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres em processos gratuitos (em dias)	13	ND	9,4	11	8
Arquivo e Documentação	Número de metros lineares do arquivo histórico tratados	154	1.100	ND	4.500	348
UMC	Percentagem de categorias centralizadas	86,67	72,7	100	85	100
Património	Percentagem de imóveis registados no SIIE	NA	NA	NA	100	100
Recursos Humanos	Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação	50,79	64,3	33,7	74,59	62

Valores de 31 de dezembro de 2013

NA – Não aplicável

ND – Não disponível

Fonte: Projeto *benchmarking* entre SGs - exercício de 2013

De realçar no exercício de comparação com outras Secretarias-Gerais:

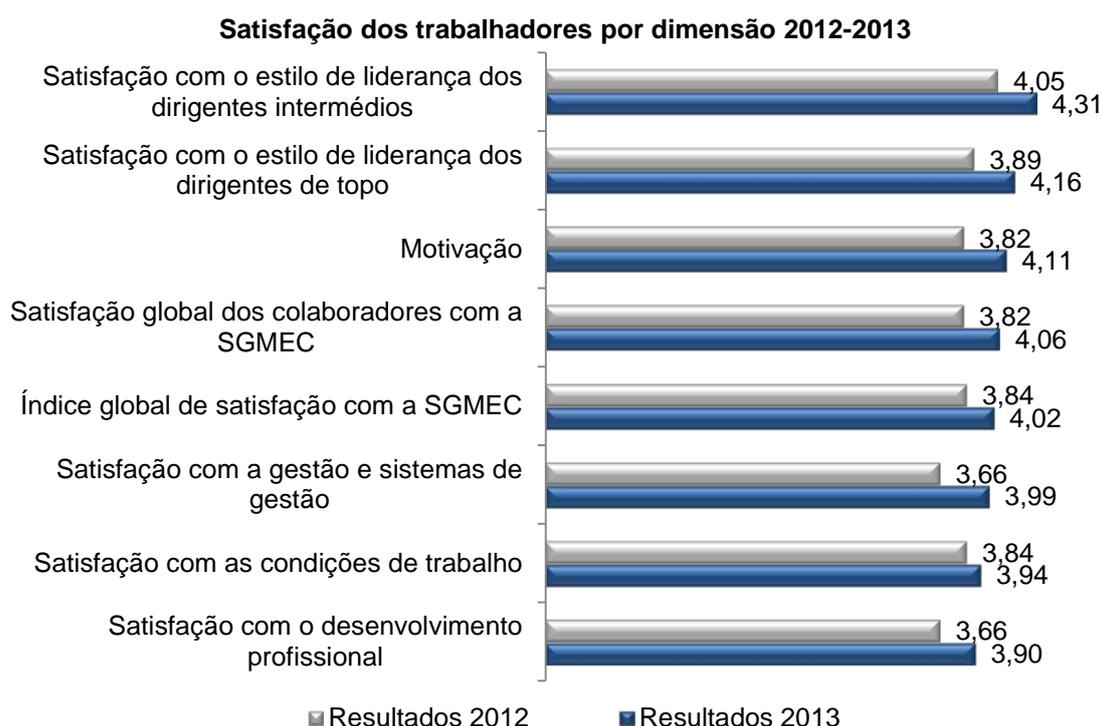
- a mais baixa percentagem de dirigentes intermédios no total recursos humanos;
- o mais elevado Índice tecnicidade, em sentido lato ou estrito;
- o maior número de vencimentos processados e pagos pelo orçamento próprio;
- o segundo maior Número de contratos geridos;
- o baixo prazo médio de pagamento a fornecedores;
- os bons resultados alcançados nos índices de satisfação de clientes e de trabalhadores;
- o melhor prazo médio de resposta a pedidos de apoio informático;
- o elevado número de metros lineares do arquivo histórico tratados;
- a maior percentagem de trabalhadores que frequentaram formação.

2.8. Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação

Os objetivos do QUAR foram desdobrados em cada unidade orgânica (UO), dirigentes e trabalhadores. Trimestralmente, é efetuada a monitorização do SIG que engloba a monitorização dos indicadores individuais, das unidades orgânicas e do QUAR. Anualmente é elaborada a avaliação dos objetivos do QUAR, tendo por base as monitorizações trimestrais e a agregação dos resultados do desempenho dos diferentes responsáveis, trabalhadores e dirigentes. No final de cada ciclo de gestão procede-se à auscultação dos intervenientes no processo de avaliação cujos resultados são apresentados infra.

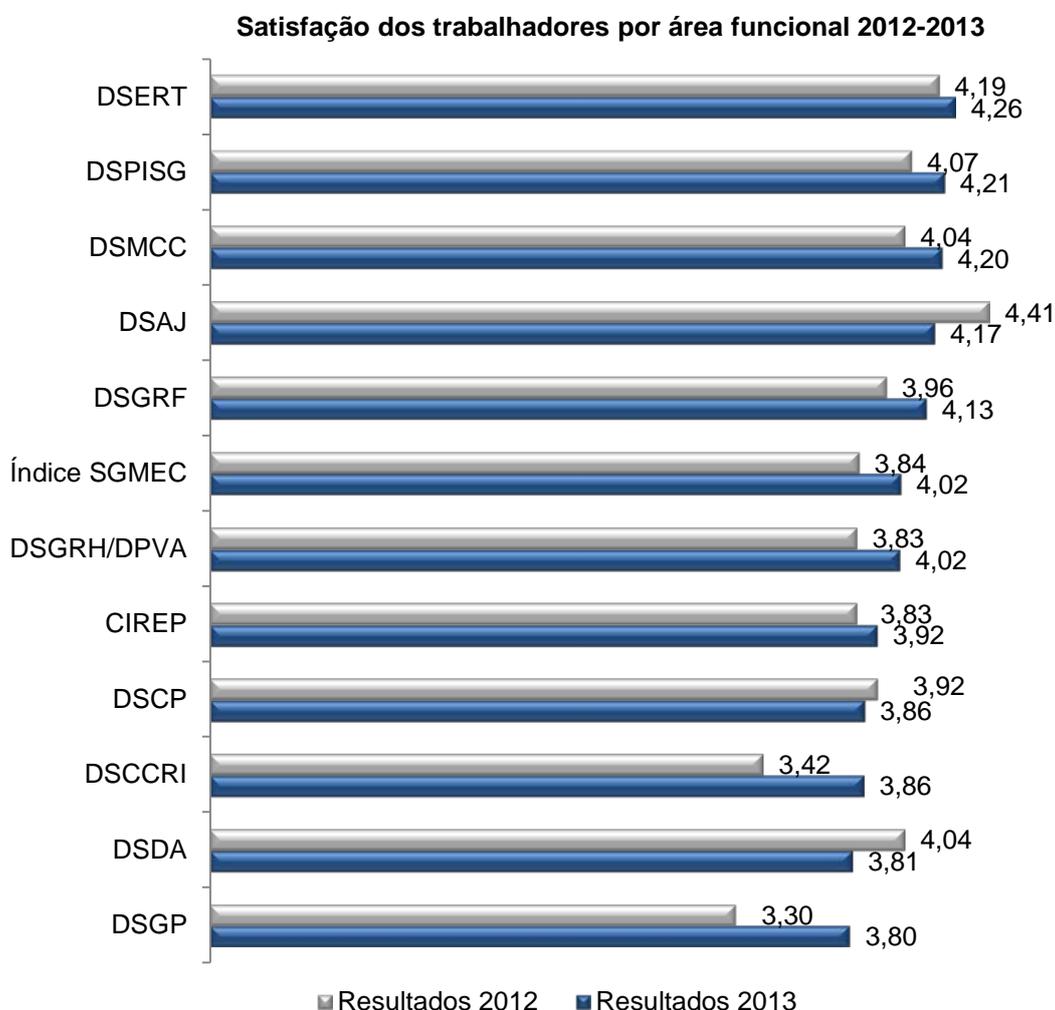
Satisfação dos trabalhadores

A satisfação dos trabalhadores foi aferida através de inquérito CAF, sugerido pelo CCAS. Foi utilizada a escala percecional em que 1 corresponde a “muito insatisfeito” e 5 a “muito satisfeito”. A análise incide sobre a média das respostas. O inquérito foi difundido através de formulário eletrónico, em fevereiro de 2014, à totalidade dos trabalhadores em exercício de funções, incluindo dirigentes, e obteve uma taxa de participação de 62,2%.



A avaliação global dos trabalhadores da SGMEC foi muito positiva (4,02), com valores entre 3,90 para a dimensão *desenvolvimento profissional* e 4,31 para a dimensão *estilo de liderança dos dirigentes intermédios*, tendo-se registado uma variação positiva significativa em todas as dimensões avaliadas.

A maior variação (+0,33) foi obtida nos indicadores relativos à dimensão *gestão e sistemas de gestão*, que em 2012 tinha obtido uma das pontuações mais baixas, juntamente com a dimensão *desenvolvimento profissional*. A menor variação (+0,10) foi obtida nos indicadores relativos à *dimensão condições de trabalho*.



No que respeita à satisfação de trabalhadores segmentada por áreas funcionais, as avaliações foram muito positivas, oscilando entre os 3,80 na DSGP e 4,26 na DSERT.

Comparativamente com o ano anterior, verifica-se uma maior homogeneidade dos índices de satisfação entre áreas funcionais, sendo que em 2012 a amplitude foi de 0,89 e a variância foi de 0,093, e em 2013 a amplitude foi de 0,46 e a variância de 0,029. A comparação com outras Secretarias-Gerais encontra-se no ponto 2.6.

2.9. Atividades desenvolvidas, previstas e não previstas no Plano de Atividades

Todos os objetivos do QUAR foram desdobrados em objetivos para as diferentes UO e complementados com objetivos adicionais. O Plano de Atividades de 2013 resultou do conjunto de objetivos operacionais das UO.

Das atividades desenvolvidas durante o ano de 2013 que constam, em detalhe, do Relatório de Atividades da SGMEC e dão resposta ao Plano de Atividades para o mesmo ano, salientando-se algumas das mais críticas para a concretização do QUAR:

- Prestou-se apoio técnico especializado aos membros do Governo, bem como aos órgãos, serviços e organismos do MEC, cumprindo com a missão e atribuições definidas para a SGMEC, nos diferentes domínios da sua atuação;
- Assegurou-se a aplicação do SIADAP 1, 2 e 3, com o planeamento, monitorização, revisão e avaliação de 3 objetivos estratégicos e de 11 objetivos operacionais da SGMEC, desdobrados por 12 unidades orgânicas, 82 procedimentos e 171 trabalhadores;
- Garantiu-se a manutenção e alargamento do sistema integrado de gestão, o planeamento e a realização de auditorias internas, bem como o acompanhamento da auditoria externa, garantindo-se a manutenção das certificações em qualidade, de acordo com a norma ISO 9001, em 4 unidades orgânicas, bem como a extensão dessa certificação a mais 4 unidades orgânicas;
- Elaborou-se a candidatura ao Prémio Desenvolvimento Sustentável – resultado 4º lugar no setor, 44º no geral, num universo de 161 entidades inscritas e 88 qualificadas;
- Elaborou-se e acompanhou-se a execução dos orçamentos dos gabinetes dos membros do Governo, da SGMEC e dos serviços integrados do ministério, num total

de 9 centros financeiros a cargo, 14 entidades apoiadas e valor global dos orçamentos com contabilidade centralizada na SGMEC de 61.546.979€;

- Concluíram-se 411 procedimentos de contratação pública que visaram a satisfação de necessidades de cerca de 850 entidades do MEC, para um leque de 12 categorias, com uma poupança calculada em 11.908.903€, o que constituiu uma taxa média de poupança nos processos agregados de 38,77%;
- Foram tratados, informaticamente, 2.659 registos bibliográficos criados, 10.378 registos bibliográficos alterados, 2.006 registos autoridade criados, 3.337 registos de autoridade alterados;
- Participou-se, em representação do MEC, em comités, redes, grupos, grupos de trabalho e reuniões, no âmbito de cerca de 20 instâncias de âmbito nacional e internacional;
- Procedeu-se ao atendimento de 2.939 utilizadores presenciais nas salas de leitura;
- Organizaram-se 4 eventos no Teatro Thalia, intitulados “Tardes no Thalia”, e acompanharam-se 30 eventos organizados por entidades externas, com receção de 6.273 pessoas e acompanharam-se as visitas de 2.788 pessoas ao Teatro Thalia e ao Palácio das Laranjeiras;
- Foram promovidas 52 ações de formação nas áreas de biblioteconomia, arquivo e documentação, ciência política e cidadania, ciências informáticas, direito, enquadramento na organização, gestão e administração e informática na ótica do utilizador, que abrangeram 138 participantes, com uma média de 24 horas de formação por participante;
- Realizou-se a gestão centralizada de 27.111 processamentos de remunerações e abonos devidos a trabalhadores em funções nos gabinetes dos membros do Governo e na SGMEC, nos órgãos, serviços e estruturas do MEC, cujo apoio é prestado diretamente pela SGMEC, e colocados no Sistema de Mobilidade Especial;
- Realizaram-se todos os atos necessários relativos à instrução, gestão e processamento de cerca de 830 processos de subsídio de desemprego, de subsídio social de desemprego, inicial e subsequente, de subsídio de desemprego parcial a docentes dos estabelecimentos de ensino superior públicos integrados no regime de proteção social convergente;

- Foi dada resposta a 4.699 pedidos de ajuda no âmbito dos sistemas e tecnologias de informação e comunicação, com um prazo médio de resposta de 4h31m, e de 145 pedidos de intervenção/manutenção corrente de instalações e equipamentos;
- Inventariaram-se 9.500 itens no universo da SGMEC e gabinetes dos membros do Governo e registaram-se, no SIIE, 1.123 imóveis, num universo de 58 entidades;
- Preparou-se o projeto de portaria, visando a vinculação dos serviços do MEC ao Centro de Arbitragem Administrativa (CAAD);
- Assegurou-se o apoio técnico no âmbito do PREMAC, designadamente na promoção e articulação da aplicação das orientações emitidas no âmbito do PREMAC pelos serviços e entidades do MEC e na elaboração de informações e outra documentação técnica;
- Participou-se na elaboração de projetos de diplomas legais e outros instrumentos normativos;
- Realizaram-se 74 intervenções processuais, entre contestações, alegações, recursos, requerimentos, oposições e outras;
- Foi apresentado o Plano de Classificação MEF¹³/MEC, elaborado de acordo com a Macroestrutura Funcional da DGLAB¹⁴, atividade que englobou 14 organismos MEC;
- Assegurou-se o serviço de informação presencial e telefónico a cerca de 25.603 utentes da SGMEC;
- Assegurou-se a agenda e o apoio a 13 entidades promotoras, dos eventos no Centro de Caparide, num total de 914 pessoas;
- Prestou-se apoio de secretariado 65 reuniões dos gabinetes dos membros do Governo com a elaboração das respetivas atas;
- Desenvolveu-se o processo de melhoria contínua através do registo, monitorização e avaliação do Plano de Ações de melhoria, preventivas e corretivas, num total de 134 ações;
- Cumpriram-se as determinações do CPC com a elaboração, aplicação, controlo e avaliação do Plano de Gestão de Riscos, num total de 79 riscos e 89 medidas preventivas;
- Desenvolveram-se as atividades no âmbito da segurança e saúde no trabalho: visitas técnicas de segurança e higiene no trabalho, a avaliação preliminar de riscos

¹³ Macroestrutura Funcional

¹⁴ Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas

de higiene e segurança no trabalho, formação em ergonomia nos postos de trabalho a 159 trabalhadores, verificação das condições físicas de trabalho, identificação de situações que carecem de intervenção, sensibilizações aos trabalhadores sobre temperaturas adversas, ginástica laboral, entre outras;

- Foram planeadas, implementadas e acompanhadas 5 campanhas de solidariedade social, com entrega de 343 peças de roupa, 51 pares de calçado, 15 brinquedos, 7Kg de chocolate, 10kg de radiografias, 105kg de tampinhas e 50Kg de livros e dinamizaram-se, ainda, 2 campanhas do Instituto Português do Sangue e da Transplantação, I.P.;
- Organizou-se a semana dedicada à Responsabilidade Social destacando-se a conferência sobre “Responsabilidade Social” proferida pelo Presidente da Associação Portuguesa de Ética Empresarial, Senhor. Eng.º Mário Parra da Silva e o desafio “Fotografias sobre Boas práticas ambientais”;

Dos 30 indicadores do Plano de Atividades, 97% foram cumpridos e 83% foram superados. Em termos de indicadores desdobrados pelas unidades orgânicas, 99% foram cumpridos e 94% foram superados, tendo a taxa de realização do Plano de Atividades, calculada com base na fórmula do CCAS, sido de 110%.

Apresenta-se, de seguida, a evolução histórica de alguns indicadores de meios, de resultados e de impacto, não enquadrados no QUAR, que espelham a regularidade e abrangência do progresso da SGMEC.

Evolução histórica de alguns indicadores de atividade

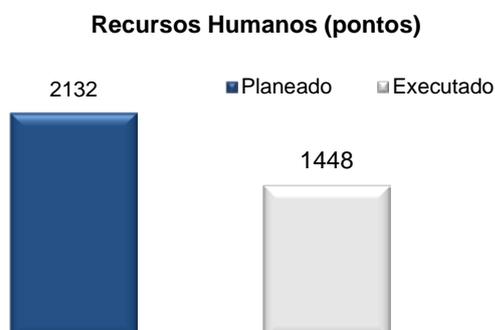
Indicadores	2012	2013
Taxa de concretização global do Plano de Atividades	126%	120%
Índice de satisfação global de trabalhadores (escala 1-5)	3,84	4,02
Número de intervenções processuais (contencioso)	ND	74
Tempo médio de elaboração de peças processuais (contencioso) em dias	ND	8
Multas por incumprimento de prazos imputável (contencioso)	ND	0
Número de centros financeiros a cargo da SGMEC	9	9
Prazo médio de pagamento a fornecedores (dias)	17,98	13,41
Percentagem de processamentos de despesas com pessoal sem erros imputáveis à DSGR (-)	ND	99,54
Número de entidades abrangidas pela UMC	1.156	851
Número de procedimentos UMC adjudicados	15	14
Taxa de poupança em compras	21,4%	38,8%
Número de utilizações anuais dos serviços de documentação	3.341	2.939
Número de auditorias internas/externas ao SIG	2	5
Número de ações de melhoria analisadas	113	134
Número de ações de melhoria identificadas	79	110
Número de ações de melhoria aceites	69	73
Número de ações de melhoria implementadas e verificadas	52	60
Consumo de combustível (litros)	ND	4.840
Consumo de eletricidade (Kw)	ND	785.201
Consumo de água (litros)	ND	3.060
Produção de resíduos de papel/cartão (litros)	ND	420.000
Produção de resíduos de plástico/metalo (litros)	ND	41.520
Taxa de resíduos encaminhados para operador (reciclagem/produção *100)	ND	100%

Valores de 31 de dezembro de 2013

NA – Não aplicável
 ND – Não disponível

2.10. Análise dos recursos

Utilização de recursos humanos versus resultados obtidos



Recursos humanos	Pontuação Planeada	Pontuação Executada	Taxa de Utilização ¹⁵	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	60,0	62,3	104%	3,8%
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	192,0	191,3	100%	-0,4%
Técnico Superior (inclui Esp. Informática)	1140,0	774,2	68%	-32,1%
Coordenador Técnico	27,0	11,9	44%	-55,8%
Informáticos	45,0	43,6	97%	-3,0%
Assistente Técnico	608,0	308,6	51%	-49,2%
Assistente Operacional	60,0	56,5	94%	-5,8%
Total	2132	1448	68%	-32,1%

Produtividade

O desempenho da SGMEC foi superior ao planeado, com uma taxa de execução do QUAR de 115,3% e do Plano de Atividades de 110%, tendo a percentagem de efetivo (83%) sido inferior ao planeado, bem como a taxa de utilização dos recursos humanos (68%).

¹⁵ Com base na fórmula de cálculo do CCAS, Anexo 3 – cálculo dos recursos humanos, financeiros e desvios, do Documento “Linhas de orientação”

Utilização de recursos financeiros versus resultados obtidos



Execução orçamental (QUAR 2013)

Recursos financeiros	Inicial	Executado	Desvio absoluto	Tx. execução
Funcionamento (€)	52.723.865	51.102.396	-1.621.469	96,9%¹⁶
Despesas c/pessoal	46.085.117	48.137.467	2.052.350	104,5%
Aquisições de bens e serviços	4.560.211	2.243.645	-2.316.566	49,2%
Outras despesas correntes	1.510.254	211.290	-1.298.964	14,0%
Despesas de capital	568.283	509.994	-58.289	89,7%
Investimento (€)	330.000	46.648	-283.352	14,1%
Total (OF + Investimento)	53.053.865	51.149.044	1.904.821	96,4%

Custo-Eficácia

O desempenho da SGMEC foi superior ao planeado, com uma taxa de execução do QUAR de 115,3% e do Plano de Atividades de 110%, tendo a taxa de execução dos recursos financeiros (96,4%), sem SME, sido inferior ao planeado.

¹⁶ Taxa de execução sem orçamento SME

3. Balanço Social

O balanço social é um instrumento de planejamento e gestão de recursos humanos, inserido no ciclo anual de gestão. A análise dos indicadores aferidos com base neste instrumento permite caracterizar os recursos humanos da organização, viabilizando uma administração mais racional dos recursos disponíveis.

A SGMEC apresenta o seu balanço social nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro, na Lei n.º 2/2004, de 15 de janeiro (Estatuto do Pessoal Dirigente), com as alterações que lhe foram introduzidas pelas Leis n.ºs 51/2005, de 30 de agosto, 64-A/2008, de 31 de dezembro, 64/2011, de 22 de dezembro, e 68/2013, de 29 de agosto, na Lei 66-B/2007, de 28 de dezembro, com as alterações que lhe foram introduzidas pelas Leis n.ºs 66-B/2012, de 31 de dezembro, 55-A/2012, de 31 de dezembro, e 64-A/2008, de 31 de dezembro, e de acordo com as orientações emanadas pela Direção-Geral da Administração e do Emprego Público (DGAEP), utilizando, para o efeito, o formulário disponibilizado no seu *site* institucional.

O tratamento estatístico apresentado neste balanço social abrangeu os trabalhadores em exercício de funções na SGMEC a 31 de dezembro de 2013. Alguns dos dados apresentados neste Balanço Social, tais como o trabalho extraordinário, a taxa de absentismo, os encargos financeiros, entre outros, não são passíveis de se comparar com os dados do Balanço Social do ano anterior, por esse se reportar somente ao período que mediou entre 17 de maio e 31 de dezembro.

3.1. Recursos humanos

Em 31 de dezembro de 2013, a SGMEC dispunha de 171 trabalhadores, o que representa um decréscimo de 2,34% relativamente aos 175 trabalhadores ativos, em momento homólogo de 2012. Estes 171 trabalhadores encontram-se distribuídos pelas unidades orgânicas da seguinte forma:

Distribuição dos trabalhadores por unidade orgânica

Cargo / Categoria	GSG / GSGA	DSPISG	DSAJ	DSMCC	DSERT	DSGRH / DPVA	DSGRF	DSCP	DSGP	DSDA	DSCCR	CIREP	SGMEC
Secretário-Geral	1												1
Secretária-Geral Adjunta	2												2
Diretor de Serviços		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		10
Chefe de Divisão						1						1	2
Técnico Superior		6	8	3	6	10	7	9	6	9	10	2	76
Informático		1							9				10
Assistente Técnico		1	2	2	2	15	8	6	2	5	1	14	58
Assistente Operacional						2	1		1	1		7	12
Total	3	9	11	6	9	29	17	16	19	16	12	24	171
% do total	2%	5%	6%	4%	5%	17%	10%	9%	11%	9%	7%	14%	100%

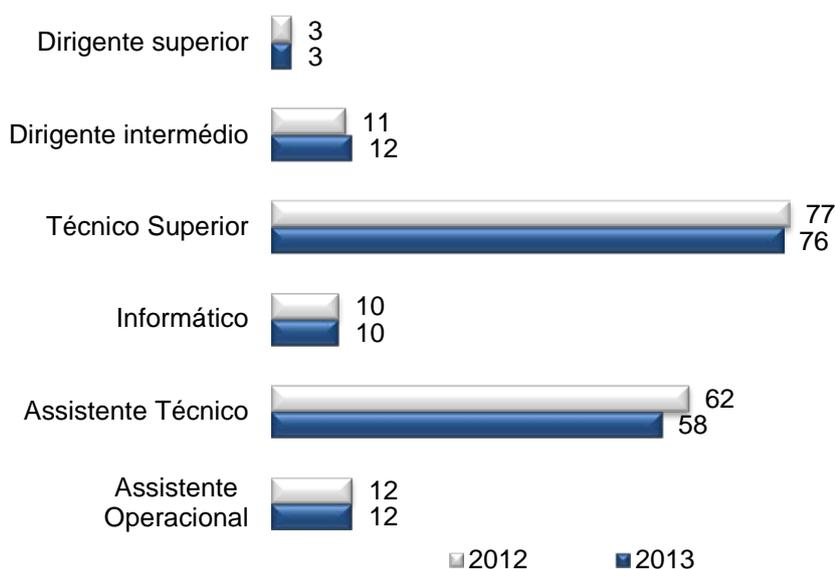
Da análise do quadro, constata-se que existe uma distribuição diferenciada dos recursos humanos pelas unidades orgânicas da SGMEC, 4 áreas funcionais – DSGRH/DPVA, DSGRF, DSGP e CIREP - detêm mais de 50% do total dos trabalhadores.

A percentagem de efetivos face ao planeado é de 83%, com uma taxa de utilização de recursos humanos de 67,94 (calculado com base na fórmula de cálculo do CCAS).

Carreira e vínculo

Dos 171 trabalhadores da SGMEC, a 31 de dezembro de 2013, 15 encontram-se em Comissão de Serviço, no âmbito da LVCR (pessoal dirigente) e 156 em regime de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, representando 91% do total dos trabalhadores em exercício de funções, tal como se pode verificar pela leitura do gráfico infra. Recorreu-se, ainda, a uma prestação de serviço, na modalidade de avença.

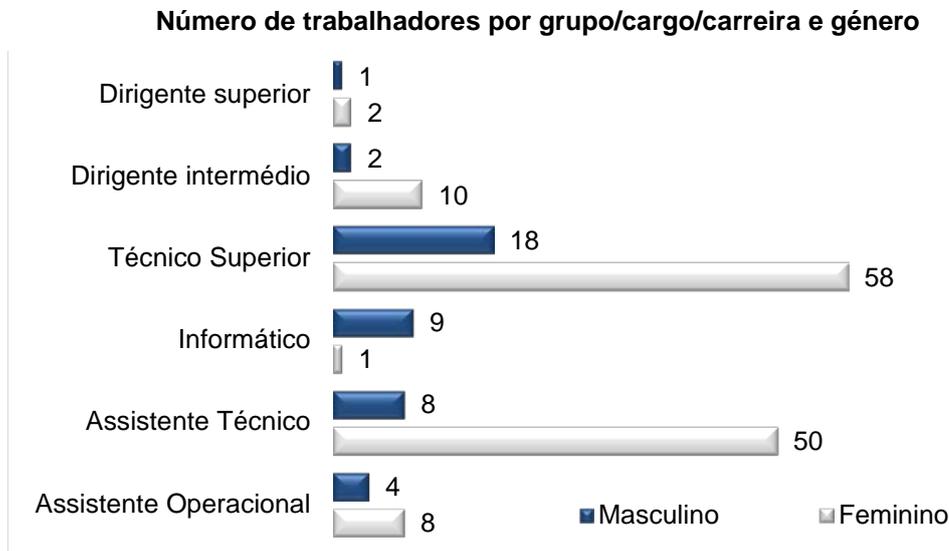
Evolução do número de trabalhadores por grupo/cargo/carreira e vínculo



Analisando a distribuição dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, verifica-se uma maior representação das carreiras de técnico superior e de assistente técnico, que em conjunto totalizam 78,36% do total dos trabalhadores. Estes valores apresentam uma variação marginal em relação a 2012.

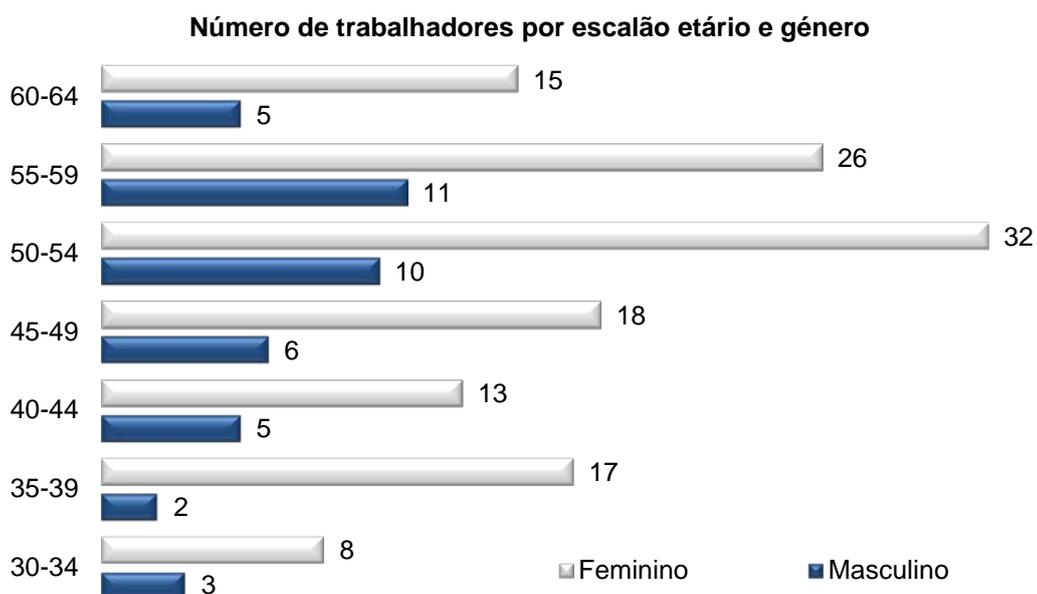
A taxa de enquadramento de dirigentes é de 8,77% e o rácio de efetivos por dirigente é de 11,4. De referir, ainda, que a taxa de enquadramento dos dirigentes do género feminino é de 7%.

Género



Constata-se a predominância do género feminino, 129 em 171 trabalhadores, que se traduz numa taxa de feminização de 75,44%. O valor representa um decréscimo de 1,13% em relação ao ano anterior. Esta realidade é mais notória nas carreiras de técnico superior e de assistente técnico, bem como nos cargos dirigentes intermédios.

Escalão etário



O nível médio de idade dos trabalhadores da SGMEC é de 49,5 anos, sendo a amplitude de 33 anos, isto é, a diferença entre o trabalhador mais velho, 64 anos, e o trabalhador mais novo, 31 anos.

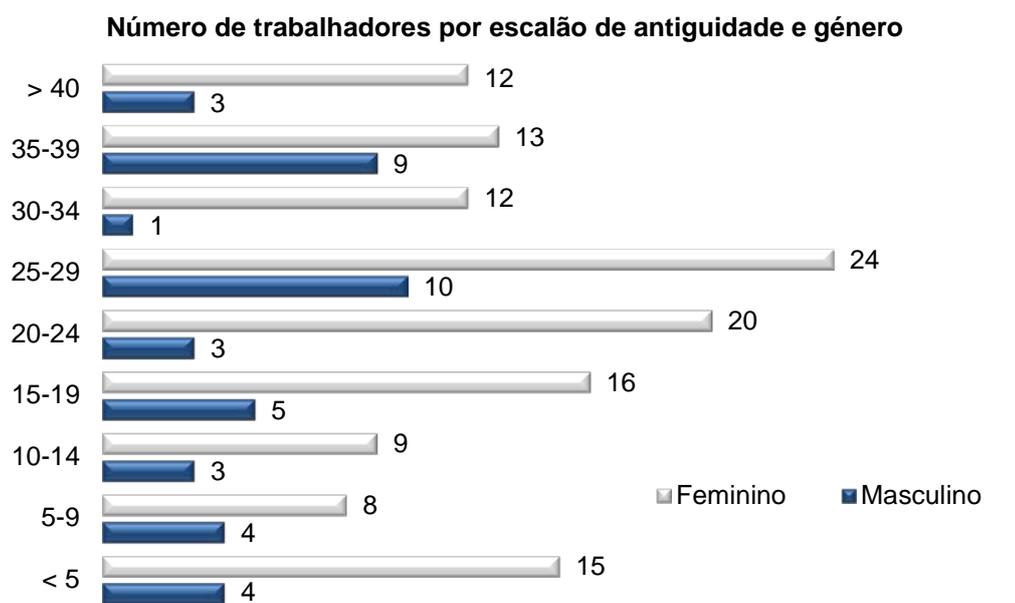
O índice de envelhecimento (número de trabalhadores com idade superior a 55 anos) é de 33,33%, tendo aumentado 1,9% em comparação com 2012, o que representa uma ligeira tendência de envelhecimento do universo dos trabalhadores da SGMEC, a que não é alheio o maior peso dos grupos etários 50-54 e o 55-59, que representam 40,94% do total dos trabalhadores da SGMEC.

Antiguidade

Número de trabalhadores por escalão de antiguidade e carreira

Carreira/antiguidade	< 5	5-9	10-14	15-19	20-24	25-29	30-34	35-39	> 40	Média
Dirigente superior				1		2				24
Dirigente intermédio	1			3	3	2	1		2	24
Técnico Superior	17	11	8	7	9	7	4	9	4	18
Informático	1		1	3	1	2	1		1	22
Assistente Operacional		1		1	2	4		4		27
Assistente Técnico			3	6	8	17	7	9	8	29
Total	19	12	12	21	23	34	13	22	15	23
% do total	11%	7%	7%	12%	13%	20%	8%	13%	9%	

Constata-se que os assistentes técnicos e os assistentes operacionais apresentam índices de antiguidade na administração pública, em média, superiores aos das restantes categorias.



O nível médio de antiguidade dos efetivos é de 23 anos, quer para as mulheres, quer para os homens. No que concerne à estrutura de antiguidade, a faixa de antiguidade dos 25 aos 29 anos é a que reúne maior número de trabalhadores.

Nível de escolaridade

Os licenciados são o grupo com maior representatividade, 50,88% dos trabalhadores da SGMEC, o que significa um aumento de quase 3% relativamente a 2012.



Os trabalhadores com o 12.º ano ou equivalente são o segundo grupo com maior representatividade, cerca de 19% dos trabalhadores. De referir, ainda, a existência de 10 trabalhadores com mestrado e 1 com doutoramento.

O índice de tecnicidade é de 50,29% e a taxa de habilitação superior é de 57,31%, o que demonstra o elevado nível técnico existente na SGMEC.

Naturalidade

Durante o período em análise, exerceram funções na SGMEC 3 trabalhadores estrangeiros, o que representa 1,75% relativamente ao número total de trabalhadores.

Portadores de deficiência

O número de trabalhadores portadores de deficiência a exercer funções na SGMEC durante o período em análise, foi de 9, o que representa 5,26% do total de efetivos. Desses, 3 são do género masculino e 6 do género feminino.

Admissões, regressos e saídas



Durante o período em análise, foram admitidos ou regressaram:

- 1 dirigente superior, em comissão de serviço;
- 1 dirigente intermédio, em comissão de serviço;
- 2 técnicos superiores em comissão de serviço e 5 técnicos superiores através da mobilidade interna;
- 1 assistente operacional através da mobilidade interna.



Assistiu-se à saída de 15 trabalhadores por aposentação, por mobilidade interna e por outros motivos. Desses trabalhadores, 10 pertenciam à carreira de técnico superior, 4 à carreira de assistente técnico e 1 à carreira de assistente operacional. A taxa de rotatividade (Turnover) atingiu 85,5%. A taxa de reposição, que consiste na relação do número de trabalhadores admitidos versus o número de saídas, foi de 66,7%. Estes valores vão de encontro à política de diminuição do número de efetivos na administração pública.

Mudanças de situação, postos previstos e não ocupados

No que respeita aos postos de trabalho previstos, não foram ocupados 13 postos na categoria de técnico superior, 16 na de assistente técnico e 2 na de assistente operacional.

Relativamente à alteração de situação profissional durante 2013, verificou-se a consolidação da mobilidade na categoria de 5 técnicos superiores, 1 informático e 1 assistente técnico.

Regimes de horário

As modalidades de horário de trabalho praticadas, no período em análise, foram o horário flexível, a jornada contínua e a isenção de horário, conforme distribuição representada infra.

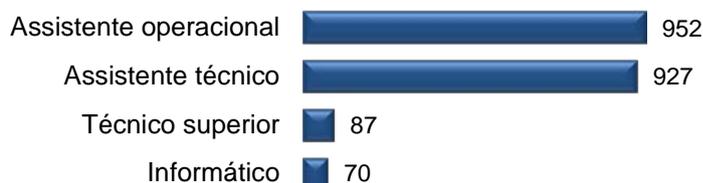


A maioria dos trabalhadores (70%) pratica horário flexível de 40 horas semanais, com plataformas fixas das 10:00h às 12:00h e das 14:30h às 16:30h, cerca de 21% cumpre jornada contínua de 35 horas semanais e 9% têm isenção de horário (dirigentes).

Trabalho extraordinário

No período em análise, recorreu-se, quando absolutamente necessário, a trabalho extraordinário diurno, que atingiu um total de 2036 horas, o que corresponde a uma taxa de utilização de trabalho extraordinário de 0,63%.

Número total de horas extraordinárias por grupo de pessoal



Este trabalho extraordinário foi desenvolvido por trabalhadores das categorias de assistente operacional (952 horas), assistente técnico (927 horas), técnico superior (87 horas) e informático (70 horas).

Ausências

Número total de dias de ausência ao serviço por motivo



O número total de dias de ausência foi de 1.926 dias, o que representa uma taxa de absentismo de 4,94%. A doença, tal como em 2012, continua a ser o motivo com maior peso, 47,6%, seguido das faltas por outros motivos e das faltas por conta do período de férias. Estes três tipos de faltas representam 76% da totalidade das ausências registadas.

Relativamente à análise do absentismo por género, verifica-se que, em média, os homens faltaram 8,19 dias por ano, enquanto as mulheres faltaram 12,27 dias.

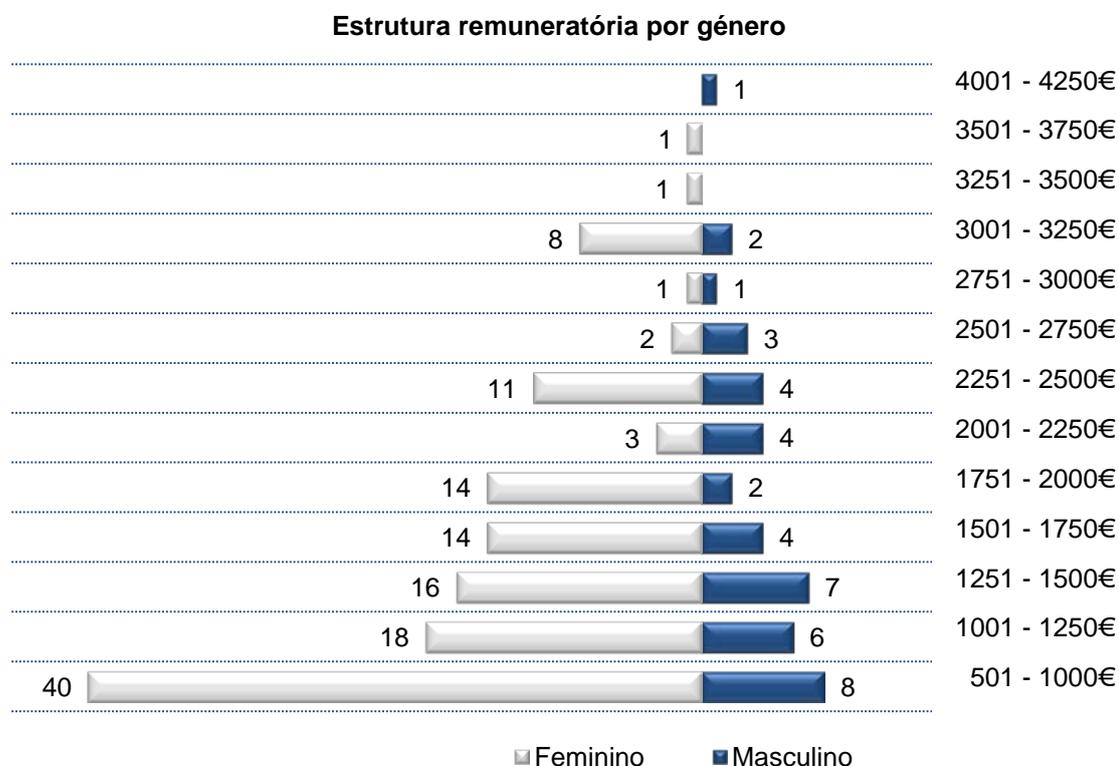
Número médio de dias de ausência por trabalhador e por grupo de pessoal

Grupo	Dias de ausência - acumulado	Dias de ausência - média por trabalhador
Técnico Superior	1109	15
Assistente Técnico	615	11
Assistente Operacional	118	10
Informático	80	8
Dirigente	5	0
Total	1926	9

Em termos globais, os técnicos superiores e os assistentes técnicos são os que contabilizam mais dias de ausência – 89,5% do total dos trabalhadores - em média e cumulativamente. Com valores menos relevantes, em termos de taxa de absentismo, surgem os dirigentes.

Durante o período em análise, 14 trabalhadores estiveram ausentes por greve, dos quais 9 pertencem à carreira de técnico superior, 4 à carreira de assistente técnico e 1 à carreira de assistente operacional.

3.2. Remunerações e encargos com recursos humanos



Parte representativa dos trabalhadores (28%) auferem remunerações do escalão “501-1000€”. Este escalão abrange 48 trabalhadores, 40 dos quais são do género feminino e 8 do género masculino.

A remuneração base média mensal foi de 1.556,41€, tendo a mínima sido de 583,58€, atribuída a 1 trabalhador do género feminino e a máxima de 2.946,12€, auferida por trabalhadores não dirigentes, quer do género masculino, quer do género feminino.

O leque salarial ilíquido, valor que indica o número de vezes que o salário máximo é superior ao salário mínimo, é de 7 incluindo dirigentes e de 5 não incluindo dirigentes, o que se reflete na amplitude do leque salarial ilíquido que é de 3.477,88€ incluindo dirigentes e de 2.362,54€ não incluindo dirigentes.

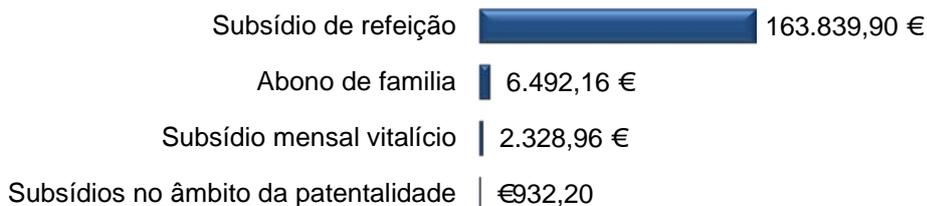
Encargos com pessoal



Os encargos globais com trabalhadores contabilizaram 4.852.736,73€, destes, 76,78% correspondem a remunerações base.

A maior fatia de encargos com prestações sociais, 94,38%, foi destinada a subsídios de refeição, num total de 163.839,90 €.

Encargos com prestações sociais



3.3. Higiene e segurança

No período em análise, foi realizada 1 ação de sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho, prestada nos postos de trabalho sobre ergonomia, que abrangeu 159 trabalhadores, o que corresponde a 92,9% da totalidade dos trabalhadores da SGMEC e foi, ainda, divulgado, por correio eletrónico, à totalidade dos trabalhadores, sensibilização sobre ginástica laboral e cuidados a ter com temperaturas extremas.

A SGMEC incentivou a interação e a partilha de informação entre os intervenientes da segurança e saúde no trabalho, através da realização de reuniões e da troca de correio eletrónico.

O montante aplicado na estrutura de segurança e medicina no trabalho foi de 4.784,7€, e na prevenção de acidentes e doenças profissionais foi de 138.263,42€, que incluiu, essencialmente, custos com a manutenção de equipamento e com a instalação de uma rede de energia de emergência.

Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais



Em termos práticos, o impacto dos riscos de segurança e saúde no trabalho traduziu-se numa taxa de incidência de acidentes no local de trabalho de 2,34% (4 acidentes em 171 pessoas) e *in itinere* 1,17% (2 acidente em 171 pessoas).

3.4. Formação profissional

Uma das apostas da SGMEC é a formação contínua dos seus trabalhadores, dotando os seus recursos humanos das competências necessárias para acompanhar os processos de modernização e de gestão de qualidade. Neste sentido, a identificação das necessidades de formação dos trabalhadores é realizada anualmente, através de inquérito distribuído pelas chefias e pelos trabalhadores.

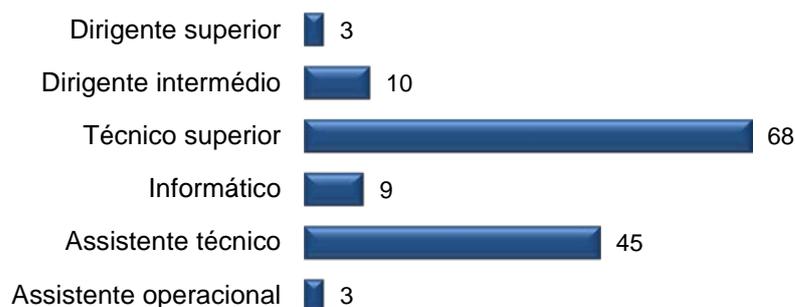
Com base no diagnóstico de necessidades é elaborado o plano de formação, do qual constam todos os cursos que este serviço pretende promover, com vista à melhoria do desempenho da organização e dos trabalhadores e, ainda, à evolução das qualificações destes. A formação é realizada recorrendo a meios internos e a entidades externas, empresas formadoras ou formadores externos.

Número de participações por duração das ações de formação



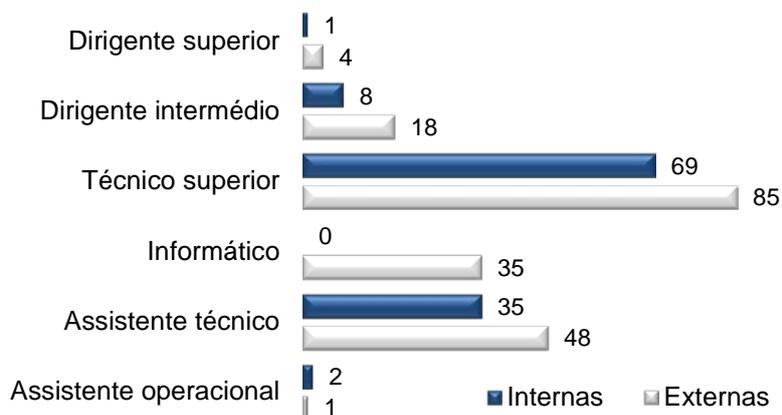
Durante o período em análise foram proporcionadas a 138 trabalhadores 306 participações em ações de formação, o que significa uma média de 1,7 ações por trabalhador.

Número de participantes em ações de formação por grupo/cargo/carreira



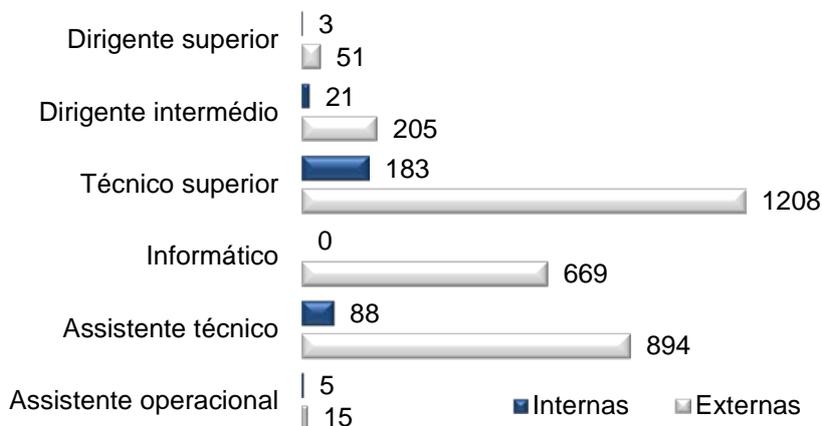
Do total de trabalhadores que exerceram funções na SGMEC durante o ano de 2013, 33 não participaram em qualquer ação de formação o que se traduz numa taxa de formação profissional de 74,6%, o que demonstra uma diminuição de 23,7% em relação a 2012.

Número de participações em ações de formação por tipo



A formação profissional envolveu trabalhadores de todos os grupos/cargos da SGMEC, incluindo pessoal dirigente. Como ressalta da leitura do gráfico supra, os trabalhadores da carreira de técnico superior e de assistente técnico foram os que mais participaram em ações de formação, o que se explica por serem os grupos com maior número de trabalhadores, num número total de 112 participantes, 65,5% do total.

Número de horas despendidas em formação por grupo/cargo/carreira



Os informáticos foram os que beneficiaram de mais ações de formação por participante, 3,5 em média, mais do dobro relativamente aos trabalhadores de outras categorias profissionais. O que se justifica pela aposta na área de tecnologias de informação e comunicação, passando a ser desenvolvidas internamente algumas bases de dados e aplicações, em detrimento do *outsourcing*.

Os trabalhadores da SGMEC usufruíram, cumulativamente, de 3.342 horas de formação profissional – 3.042 externas e 300 internas - distribuídas de acordo com o gráfico apresentado.

Os custos totais com ações de formação externa, durante o período em análise, contabilizaram 18.591,19€. A taxa de investimento em formação, que se traduz no rácio entre despesas com formação e o total dos encargos com pessoal, foi de 0,38%.

3.5. Relações profissionais

De acordo com os dados do sistema de gestão de recursos humanos, existem apenas 8 trabalhadores registados como sindicalizados e não existem trabalhadores registados como pertencentes a comissões de trabalhadores.

Relativamente a processos disciplinares, no período em análise, não existiram processos transitados do ano anterior, nem processos instaurados nesse ano.

3.6. Principais indicadores do balanço social

Indicador	Fórmula	2012	2013
Percentagem de recursos humanos efetivos face ao planeado	$\frac{\text{Total efetivos} \times 100}{\text{Total recursos humanos planeados}}$	96,15%	83,01%
Taxa de utilização de recursos humanos	$\frac{\sum[(\text{total de dias úteis} - \text{férias } i - \text{faltas } i + \text{horas extra } i) \times \text{pontos da categoria } i \times 100]}{\sum[(\text{total de dias úteis} - \text{férias } j) \times \text{pontos da categoria } j]}$ <p><i>i</i> = recurso em efetividade de funções {1, ..., 171} <i>j</i> = recurso planeado {1, ..., 182} pontos da categoria <i>i</i> = de acordo com a escala determinado pelo CCA para a construção do QUAR</p>	104,10%	67,94%
Idade média	$\frac{\text{Somatório das idades}}{\text{Total efetivos}}$	49	49,5
Leque etário	$\frac{\text{Idade do trabalhador mais idoso}}{\text{Idade do trabalhador mais novo}}$	2,13	2,06
Taxa de envelhecimento	$\frac{\text{Total efetivos com idade superior a 55 anos} \times 100}{\text{Total efetivos}}$	31,43%	33,33%
Taxa de enquadramento de dirigentes	$\frac{\text{Total de dirigentes} \times 100}{\text{Total efetivos}}$	8%	8,77%
Rácio de efetivos por dirigente	$\frac{\text{Total de efetivos}}{\text{Total dirigentes}}$	12,5	11,4
Taxa de enquadramento dos dirigentes do género feminino	$\frac{\text{Total de dirigentes femininos} \times 100}{\text{Total efetivos}}$	6,29%	7%
Taxa de feminização	$\frac{\text{Total de efetivos femininos} \times 100}{\text{Total efetivos}}$	76,57%	75,44%
Nível médio de antiguidade	$\frac{\text{Somatório das antiguidades}}{\text{Total efetivos}}$	22	23
Taxa dos assistentes técnicos	$\frac{\text{Total de assistentes técnicos} \times 100}{\text{Total efetivos}}$	35,43%	33,92%
Taxa dos assistentes operacionais	$\frac{\text{Total de assistentes operacionais} \times 100}{\text{Total efetivos}}$	6,86%	7,02%
Índice de tecnicidade	$\frac{\text{Total de técnicos superiores + informáticos} \times 100}{\text{Total efetivos}}$	49,71%	50,29%
Taxa de habilitação superior	$\frac{\text{Total efetivos com bacharelato, licenciatura, mestrado ou doutoramento} \times 100}{\text{Total efetivos}}$	56%	57,31%

Indicador	Fórmula	2012	2013
Taxa de habilitação secundária	$\frac{\text{Total de efetivos com 11º ou 12º ano de escolaridade} \times 100}{\text{Total efetivos}}$	25,71%	24,56%
Taxa de habilitação básica	$\frac{\text{Total de efetivos com escolaridade igual ou inferior ao 9º ano} \times 100}{\text{Total efetivos}}$	18,29%	18,13%
Taxa de trabalhadores estrangeiros	$\frac{\text{Total trabalhadores estrangeiros} \times 100}{\text{Total efetivos}}$	1,71%	1,75%
Taxa de emprego jovem	$\frac{\text{Total efetivos com idade inferior a 35 anos} \times 100}{\text{Total efetivos}}$	6,86%	6,43%
Taxa de admissões	$\frac{\text{Total de admissões} \times 100}{\text{Total efetivos}}$	8%	5,85%
Taxa de saídas	$\frac{\text{Total de saídas} \times 100}{\text{Total efetivos}}$	11,40%	8,77%
Taxa de reposição	$\frac{\text{Total de admissões} \times 100}{\text{Total de saídas}}$	70%	66,67%
Índice de rotatividade	$\frac{\text{Total de efetivos a 31 dezembro} \times 100}{\text{Total inicial de efetivas} + \text{entradas} + \text{saídas}}$	81,4%	85,5%
Taxa de trabalho extraordinário	$\frac{\text{Número total de horas extraordinárias} \times 100}{\text{Número total de horas trabalháveis}}$	0,62%	0,63%
Taxa de absentismo	$\frac{\text{Total de dias ausência (s/ férias)}}{\text{Total dias potenciais de trabalho (dias úteis ano* total efetivos)}}$	2,83%	4,94%
Leque salarial ilíquido lato (incluindo dirigentes)	$\frac{\text{Maior remuneração base ilíquida}}{\text{Menor remuneração base ilíquida}}$	6,93	6,96
Leque salarial ilíquido restrito (não incluindo dirigentes)	$\frac{\text{Maior remuneração base ilíquida}}{\text{Menor remuneração base ilíquida}}$	5,05	5,05
Peso dos encargos sociais	$\frac{\text{Total encargos com prestações sociais} \times 100}{\text{Total encargos com pessoal}}$	4,34%	3,58%
Peso da remuneração base	$\frac{\text{Total encargos com remuneração base} \times 100}{\text{Total encargos com pessoal}}$	79,28%	76,78%
Remuneração base média anual	$\frac{\text{Total encargos com remuneração base}}{\text{Total efetivos}}$	16.149,46	21.291,73
Remuneração base média mensal	$\frac{\text{Total encargos com remuneração base} / 14}{\text{Total efetivos}}$	1.531,62	1.556,41

Indicador	Fórmula	2012	2013
Taxa de participação na formação	$\frac{\text{Total de participantes em ações de formação} \times 100}{\text{Total efetivos}}$	98,28%	74,6%
Taxa de autoformação	$\frac{\text{Número de ações de autoformação frequentadas} \times 100}{\text{Número de ações de formação frequentadas}}$	4,41%	1,92%
Taxa de investimento em formação	$\frac{\text{Despesas com formação} \times 100}{\text{Total encargos com pessoal}}$	0,41%	0,38%

4. Avaliação final

A atividade da SGMEC foi assegurada com regularidade ao longo de todo o ano e o balanço final apresentado neste relatório é muito positivo.

Da leitura e análise dos dados e dos principais indicadores apresentados, o balanço final que se faz do exercício de 2013 é muito positivo, salientando-se o seguinte:

- Foi superado o QUAR (115,3%) e todos os parâmetros de avaliação – eficácia (119,1%), eficiência (111,7%) e qualidade (111,2%);
- O desempenho do serviço esteve acima do planejado, com taxas de concretização do QUAR de 115,3% e do Plano de Atividades de 110%, tendo sido superados 100% dos objetivos definidos;
- Foram cumpridos 100% dos indicadores do QUAR, destes foram superados 85% e apenas 20% tiveram um desvio igual a 25%;
- A taxa de execução do orçamento de funcionamento foi de 96,9%, se a este orçamento adicionarmos o SME e o investimento esta taxa passa para os 95,1%;
- O número de efetivos foi inferior ao planejado – a percentagem de recursos humanos em efetividade de funções face ao planejado foi de 83% e a taxa de utilização dos recursos humanos, de acordo com a fórmula de cálculo recomendada pelo CCAS, foi de 68%;
- 85% dos indicadores do QUAR têm histórico e destes 65% tiveram evolução positiva;
- O relatório dispõe de informação sobre a evolução histórica positiva e significativa, sobre os resultados das ações desenvolvidas. Esta informação é totalmente utilizada na autoavaliação e está relacionada com os objetivos do QUAR, por força do modelo de Governo instituído;
- Os resultados da comparação nacional e internacional são referentes ao serviço no seu todo, tendo sido demonstrado que está entre os melhores e evoluiu positivamente;
- A SGMEC obteve o 4º lugar, dentro do seu setor, na 5ª edição do Prémio Desenvolvimento Sustentável, promovido pela *Heidrick & Struggles* e pelo Diário Económico. Em 15 critérios avaliados, a SGMEC obteve a mesma pontuação que o

Best Player global em 3, acima da média global em 7 e acima da média do seu sector em 9;

- Durante o ano manteve-se a certificação em qualidade, de acordo com a Norma ISO 9001, de 4 unidades orgânicas, tendo sido obtida a certificação de mais 4 unidades orgânicas;
- Os objetivos de eficiência apresentados no QUAR foram superados e concretizam o esforço de otimização de recursos, isto é, de melhoria dos processos, de redução do risco associado aos mesmos com aumento do rendimento e com taxas de execução do orçamento e de utilização de recursos humanos inferiores a 100%;
- Todos os indicadores do QUAR estão diretamente relacionados com a Missão da SGMEC e são maioritariamente de impacto e de resultados;
- O grau de satisfação dos clientes foi aferido através de questionário CAF, abrangendo todas as áreas de serviço prestado à totalidade dos organismos do MEC. A taxa de resposta foi de 82% e a classificação global obtida foi 4,09 em 5 (muito satisfeito), superior à do ano anterior;
- A opinião dos trabalhadores foi auscultada através de inquérito CAF. A taxa de respostas foi de 62,2% e a classificação foi de 4,0.2 em 5 (muito satisfeito), superior à do ano anterior;
- A SGMEC tem implementadas 96% das 26 ferramentas do sistema de controlo interno referidas no anexo A do modelo de relatório de autoavaliação;
- A informação incluída no presente relatório de autoavaliação está de acordo com o n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, para todas as alíneas a) a f);

Tendo presente os resultados apresentados, e acima resumidos, a melhoria contínua verificada no ano e meio de efetiva atividade da atual estrutura orgânica e os resultados obtidos ao nível do *benchmarking*, a expressão qualitativa da avaliação da SGMEC situa-se, nos termos do disposto no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na menção de desempenho bom.

É ambição da SGMEC sedimentar o seu percurso de satisfação sustentada das necessidades e expectativas das partes interessadas e trabalhar continuamente para ser reconhecida como organismo de referência na Administração Pública Nacional.

Para tal, a SGMEC conta concluir, durante o ano de 2014, a implementação e certificação em qualidade, de acordo com a Norma ISO 9001, da totalidade das suas unidades orgânicas e processos, bem como implementar e certificar os serviços sediados no edifício da Av. 5 de Outubro em ambiente e em segurança e saúde no trabalho, não estando, para já, prevista data para a sua conclusão.

Igualmente significativo, dada a relevância do capital humano, será o processo de certificação dos perfis de competências, que iniciará no ano que agora começa e cujos objetivos passam por aferir de forma sistemática a adequação das pessoas às necessidades da SGMEC, mas, também, por avaliar o potencial de desenvolvimento, com vista a implementar uma verdadeira política de gestão do conhecimento da organização.

O Secretário-Geral do Ministério,

António Raúl Capaz Coelho

Anexos - Formulário do Balanço Social disponibilizado pela DGAEP

Quadro1: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género

Grupo/cargo/carreira / Modalidades de vinculação	CT em Funções Públicas por tempo indeterminado		Comissão de Serviço no âmbito da LVCR		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	
Dirigente superior de 1º grau a)			1		1	0	1
Dirigente superior de 2º grau a)				2	0	2	2
Dirigente intermédio de 1º grau a)			2	8	2	8	10
Dirigente intermédio de 2º grau a)				2	0	2	2
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)					0	0	0
Técnico Superior	18	58			18	58	76
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	8	50			8	50	58
Assistente operacional, operário, auxiliar	4	8			4	8	12
Informático	9	1			9	1	10
Total	39	117	3	12	42	129	171

Prestações de Serviços	M	F	Total
Tarefa			0
Avença	1		1
Total	1	0	1

Quadro 2: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e gênero

Grupo/cargo/carreira / Escalão etário e gênero	30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69		≥ 70		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente superior de 1º grau a)									1										1	0	1
Dirigente superior de 2º grau a)							1		1										0	2	2
Dirigente intermédio de 1º grau a)					2	1	3		2		1	1							2	8	10
Dirigente intermédio de 2º grau a)							1						1						0	2	2
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)																			0	0	0
Técnico Superior	3	8	1	16	2	7	2	4	4	8	5	9	1	6					18	58	76
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo				1		4	1	9	3	14	2	14	2	8					8	50	58
Assistente operacional, operário, auxiliar									1	6	3	2							4	8	12
Informático			1		3		2		1	1	1		1						9	1	10
Total	3	8	2	17	5	13	6	18	10	32	11	26	5	15	0	0	0	0	42	129	171

Prestações de Serviços	30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69		≥ 70		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Tarefa																			0	0	0
Avença									1										1	0	1
Total	0	1	0	1	0	1															

Quadro 3: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género

Grupo/cargo/carreira/ Tempo de serviço	≤ 5		5 - 9		10 - 14		15 - 19		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		≥ 40		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente superior de 1º grau a)											1								1	0	1
Dirigente superior de 2º grau a)								1				1							0	2	2
Dirigente intermédio de 1º grau a)		1						3		2	1	1		1			1		2	8	10
Dirigente intermédio de 2º grau a)										1								1	0	2	2
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)																			0	0	0
Técnico Superior	3	14	4	7	2	6	2	5	2	7	2	5	1	3	2	7		4	18	58	76
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo						3		6		8	3	14		7	4	5	1	7	8	50	58
Assistente operacional, operário, auxiliar				1				1		2	1	3			3	1			4	8	12
Informático	1				1		3		1		2			1			1		9	1	10
Total	4	15	4	8	3	9	5	16	3	20	10	24	1	12	9	13	3	12	42	129	171

Quadro 4: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade e gênero

Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária	4 anos de escolaridade		6 anos de escolaridade		9.º ano ou equivalente		11.º ano		12.º ano ou equivalente		Bacharelato		Licenciatura		Mestrado		Doutoramento		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
	Dirigente superior de 1º grau a)													1						1	
Dirigente superior de 2º grau a)														2					0	2	2
Dirigente intermédio de 1º grau a)													2	7		1			2	8	10
Dirigente intermédio de 2º grau a)														1		1			0	2	2
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)																			0	0	0
Técnico Superior													16	51	1	7	1		18	58	76
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	1		2	2	3	13		7	2	27				1				8	50	58	
Assistente operacional, operário, auxiliar	1	3	2	1	1	2		1		1								4	8	12	
Informático							2		1	1			6					9	1	10	
Total	2	3	4	3	4	15	2	8	3	29	0	0	25	62	1	9	1	0	42	129	171

Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária	4 anos de escolaridade		6 anos de escolaridade		9.º ano ou equivalente		11.º ano		12.º ano ou equivalente		Bacharelato		Licenciatura		Mestrado		Doutoramento		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
	Tarefa																			0	
Avença													1						1	0	1
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1

Quadro 5: Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género

Grupo/cargo/carreira Proveniência do trabalhador	União Europeia		CPLP		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	
Técnico Superior		1			0	1	1
Assistente operacional, operário, auxiliar				1	0	1	1
Informático			1		1	0	1
Total	0	1	1	1	1	2	3

Quadro 6: Contagem de trabalhadores portadores de deficiência por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género

Grupo/cargo/carreira	35 - 39		45 - 49		50 - 54		55 - 59		60 - 64		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Técnico Superior		3			1		1			1	2	4	6
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo				1						1	0	2	2
Informático			1								1	0	1
Total	0	3	1	1	1	0	1	0	0	2	3	6	9

Quadro 7: Contagem dos trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, por grupo/cargo/carreira e género, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação

Grupo/cargo/carreira/ Modos de ocupação do posto de trabalho	Mobilidade interna		Comissão de serviço		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	
Dirigente superior de 1º grau a)					0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)				1	0	1	1
Dirigente intermédio de 1º grau a)					0	0	0
Dirigente intermédio de 2º grau a)				1	0	1	1
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)					0	0	0
Técnico Superior	3	2	1	1	4	3	7
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo					0	0	0
Assistente operacional, operário, auxiliar			1		0	1	1
Informático					0	0	0
Total	3	3	1	3	4	6	10

Quadro 8: Contagem das saídas de trabalhadores nomeados ou em comissão de serviço, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género

Grupo/cargo/carreira/ Motivos de saída (durante o ano)	Comissão de serviço		TOTAL		Total
	M	F	M	F	
Dirigente superior de 2º grau a)		1	0	1	1
Total	0	1	0	1	1

Quadro 9: Contagem das saídas de trabalhadores contratados, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género

Grupo/cargo/carreira/ Motivos de saída (durante o ano)	Reforma/ /Aposentação		Mobilidade interna		Outras situações		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Técnico Superior	2	2	1	3	1	1	4	6	10
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo		3	1				1	3	4
Assistente operacional, operário, auxiliar		1					0	1	1
Total	2	6	2	3	1	1	5	10	15

Quadro 10: Contagem dos postos de trabalho previstos e não ocupados durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a dificuldade de recrutamento

Grupo/cargo/carreira/ Dificuldades de recrutamento	Não abertura de procedimento concursal	Procedimento concursal em desenvolvimento	Total	
Técnico Superior		13	3	16
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo		16		16
Assistente operacional, operário, auxiliar		2		2
Total		31	3	34

Quadro 11: Contagem das mudanças de situação dos trabalhadores, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo e género

Grupo/cargo/carreira/ Tipo de mudança	Consolidação da mobilidade na categoria (3)		TOTAL		Total
	M	F	M	F	
Técnico Superior	1	4	1	4	5
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo		1	0	1	1
Informático	1		1	0	1
Total	2	5	2	5	7

Quadro 12: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género, em 31 de dezembro

Grupo/cargo/carreira	Flexível		Jornada contínua		Isenção de horário		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente superior de 1º grau a)					1		1	0	1
Dirigente superior de 2º grau a)						2	0	2	2
Dirigente intermédio de 1º grau a)					2	8	2	8	10
Dirigente intermédio de 2º grau a)						2	0	2	2
Técnico Superior	18	43		15			18	58	76
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	6	35	2	15			8	50	58
Assistente operacional, operário, auxiliar	4	5		3			4	8	12
Informático	9			1			9	1	10
Total	37	83	2	34	3	12	42	129	171

Quadro 13: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o período normal de trabalho (PNT) e gênero, em 31 de dezembro

Grupo/cargo/carreira	40 horas		Isenção de horário - 40h		Jornada Cont. - 35h		total		
	M	F	M	F	M	F	M	F	total
Dirigente superior de 1º grau a)			1				1	0	1
Dirigente superior de 2º grau a)				2			0	2	2
Dirigente intermédio de 1º grau a)			2	8			2	8	10
Dirigente intermédio de 2º grau a)				2			0	2	2
Técnico Superior	18	43				15	18	58	76
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	6	35			2	15	8	50	58
Assistente operacional, operário, auxiliar	4	5				3	4	8	12
Informático	9					1	9	1	10
Total			3	12	2	34	42	129	171

Quadro 14: Contagem das horas de trabalho extraordinário durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e gênero

Grupo/cargo/carreira/ Modalidade de prestação do trabalho extraordinário	Trabalho extraordinário diurno		Trabalho em dias de descanso semanal complementar		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	
Técnico Superior		48:00		39:00	0:00	87:00	87:00
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo		828:00		99:00	0:00	927:00	927:00
Assistente operacional, operário, auxiliar	835:00	39:00	21:00	57:00	856:00	96:00	952:00
Informático	70:00				70:00	0:00	70:00
Total	905:00	915:00	21:00	195:00	926:00	1110:00	2036:00

Quadro 15: Contagem dos dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e gênero

Grupo/cargo/carreira/ Motivos de ausência	Proteção na parentalidade		Falecimento de familiar		Doença		Acidente em serviço ou doença profissional		Assistência a familiares		Trabalhador estudante		Por conta do período de férias		Greve		Outros		Total		TOTAL	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F		
Dirigente intermédio de 1º grau a)				4,0																0,0	4,0	4,0
Dirigente intermédio de 2º grau a)														1,0						0,0	1,0	1,0
Técnico Superior		198,6	4,0	10,0	111,0	445,0		60,1			27,8		17,4	79,1	2,0	7,0	16,7	130,5	178,9	930,3	1.109,2	
Assistente técnico			4,0	16,0	14,0	262,0				17,0	21,0	19,0	11,8	97,7	2,0	2,0	29,0	119,6	81,8	533,3	615,1	
Assistente operacional				6,0	4,0	36,0		62,0					2,9	2,0	1,0			3,6	7,9	109,6	117,5	
Informático					42,0	3,0							3,0	0,5			30,4	0,7	75,4	4,2	79,6	
Total	0,0	198,6	8,0	36,0	171,0	746,0	0,0	122,1	0,0	17,0	48,8	19,0	35,1	180,3	5,0	9,0	76,1	254,4	344,0	1.582,4	1.926,4	

Quadro 16: Contagem dos trabalhadores em greve durante o ano, por escalão de PNT e tempo de paralisação

27-06-2013	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	Motivo(s) da greve
35 horas	7	7:00	604_outras reivindicações não especificadas
Outros	1	6:00	604_outras reivindicações não especificadas
Total	8	13:00	

08-11-2013	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	Motivo(s) da greve
35 horas	2	7:00	604_outras reivindicações não especificadas
40 horas	4	8:00	604_outras reivindicações não especificadas
Total	6	15:00	

Quadro 17: Estrutura remuneratória, por género
 A - Remunerações mensais ilíquidas (brutas)

Género / Escalão de remunerações	Número de trabalhadores		
	Masculino	Feminino	Total
501-1000 €	8	40	48
1001-1250 €	6	18	24
1251-1500 €	7	16	23
1501-1750 €	4	14	18
1751-2000€	2	14	16
2001-2250 €	4	3	7
2251-2500 €	4	11	15
2501-2750 €	3	2	5
2751-3000 €	1	1	2
3001-3250 €	2	8	10
3251-3500 €		1	1
3501-3750 €		1	1
3751-4000 €			0
4001-4250 €	1		1
Total	42	129	171

B - Remunerações máximas e mínimas dos trabalhadores a tempo completo

Remuneração (€)	Euros	
	Masculino	Feminino
Mínima (€)	683,13 €	583,58 €
Máxima (€)	4.061,46 €	3.570,21 €

Quadro 18: Total dos encargos anuais com pessoal

Encargos com pessoal		Valor (Euros)
Remuneração base (*)		3.726.052,66 €
Suplementos remuneratórios		84.544,21 €
Prestações sociais		173.593,22 €
Outros encargos com pessoal		868.546,64 €
Total		4.852.736,73 €

Quadro 18.1: Suplementos remuneratórios

Suplementos remuneratórios		Valor (Euros)
Trabalho extraordinário (diurno e noturno)		10.633,10 €
Trabalho em dias de descanso semanal, complementar e feriados (*)		889,27 €
Abono para falhas		894,09 €
Ajudas de custo		5.071,01 €
Representação		58.952,43 €
Outros suplementos remuneratórios		8.104,31 €
Total		84.544,21 €

Quadro 18.2: Encargos com prestações sociais

Prestações sociais		Valor (Euros)
Subsídios no âmbito da proteção da parentalidade (maternidade, paternidade e adoção)		932,20 €
Abono de família		6.492,16 €
Subsídio mensal vitalício		2.328,96 €
Subsídio de refeição		163.839,90 €
Total		173.593,22 €

Quadro 19: Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa durante o ano, por género

Acidentes de trabalho		Total	No local de trabalho			In itinere		
			Inferior a 1 dia (sem dar lugar a baixa)	1 a 3 dias de baixa	4 a 30 dias de baixa	Total	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa
Nº total de acidentes de trabalho (AT) ocorridos no ano de referência	M	1	1			0		
	F	3	1	1	1	2	1	1
Nº de acidentes de trabalho (AT) com baixa ocorridos no ano de referência	M	0				0		
	F	2		1	1	2	1	1
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos no ano	M	0				0		
	F	36		15	21	83	21	62

Quadro 20: Número de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho

Casos de incapacidade	Nº de casos
Total	0

Quadro 25: Número de ações de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho

Segurança e saúde no trabalho - Ações de formação	Número
Ações realizadas durante o ano	1
Trabalhadores abrangidos pelas ações realizadas	159

Quadro 26: Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais durante o ano

Segurança e saúde no trabalho - Custos	Valor (Euros)
Encargos de estrutura de medicina e segurança no trabalho (a)	4.784,70 €
Outros custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais (d)	138.263,42 €

Quadro 27: Contagem relativa a participações em ações de formação profissional durante o ano, por tipo de ação, segundo a duração

Tipo de ação/duração	Menos de 30 horas	De 30 a 59 horas	Total
Internas	115		115
Externas	144	47	191
Total	259	47	306

Quadro 28: Contagem relativa a participações em ações de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de ação

Grupo/cargo/carreira/ Nº de participações e de participantes	Ações internas	Ações externas	TOTAL	
	Nº de participações	Nº de participações	Nº de participações (*)	Nº de participantes (**)
Dirigente superior de 1º grau a)		1	1	1
Dirigente superior de 2º grau a)	1	3	4	2
Dirigente intermédio de 1º grau a)	6	14	20	8
Dirigente intermédio de 2º grau a)	2	4	6	2
Técnico Superior	69	85	154	68
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	35	48	83	45
Assistente operacional, operário, auxiliar	2	1	3	3
Informático		35	35	9
Total	115	191	306	138

Quadro 29: Contagem das horas despendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de ação

Grupo/cargo/carreira/ Horas despendidas	Horas despendidas em ações internas	Horas despendidas em ações externas	Total de horas em ações de formação
Dirigente superior de 1º grau a)		7:00	7:00
Dirigente superior de 2º grau a)	2:30	44:00	46:30
Dirigente intermédio de 1º grau a)	15:30	153:00	168:30
Dirigente intermédio de 2º grau a)	5:30	52:00	57:30
Técnico Superior	183:00	1208:00	1391:00
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	87:30	894:00	981:30
Assistente operacional, operário, auxiliar	5:00	15:00	20:00
Informático		669:00	669:00

Quadro 30: Despesas anuais com formação

Tipo de ação/valor	Valor (Euros)
Despesa com ações internas	0,00 €
Despesa com ações externas	18.591,19 €
Total	18.591,19 €

Quadro 31: Relações profissionais

Relações profissionais	Número
Trabalhadores sindicalizados	8
Elementos pertencentes a comissões de trabalhadores	0
Total de votantes para comissões de trabalhadores	0

Quadro 32: Disciplina

Disciplina	Número
Processos transitados do ano anterior	0
Processos instaurados durante o ano	0
Processos transitados para o ano seguinte	0
Processos decididos - total	0