

Relatório de autoavaliação

2023



Ficha Técnica

Título

Relatório de autoavaliação 2023

Data de finalização

Março de 2024

Endereço

Secretaria-Geral da Educação e Ciência

Av. Infante Santo, n.º 2

1350-178 Lisboa

Telefone: +351 217811600

Fax: +351 217975020

URL: <http://www.sec-geral.mec.pt>

Índice

1. Nota introdutória	3
2. Modelo de Governo	4
3. Objetivos estratégicos	5
4. Autoavaliação	6
4.1. Análise dos resultados e dos desvios verificados	6
4.2. Plano de Atividades	10
4.3. Plano de Recuperação e Resiliência.....	10
4.4. Análise de recursos	13
4.5. Apreciação pelos utilizadores do serviço prestado	15
4.6. Audição de dirigentes Intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação	16
4.7. Avaliação do Sistema de Controlo Interno	17
4.8. Comparação do desempenho	21
4.9. Medidas de reforço positivo do desempenho.....	24
4.10. Iniciativas de publicidade institucional.....	26
4.11. Formação profissional	26
5. Avaliação Final.....	28

1. Nota introdutória

O presente relatório cumpre com o disposto nos artigos 8.º e 15.º da Lei n.º 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 CCAS¹, Anexo 2 do Documento Técnico n.º 1/2010, de 4 de março, atento o disposto no Decreto Regulamentar n.º 18/2012, de 31 de janeiro, que aprovou a orgânica da Secretaria-Geral do Ministério da Educação e Ciência, ora designada Secretaria-Geral da Educação e Ciência (SGEC), pelo Decreto-Lei n.º 251-A/2015, de 17 de dezembro, bem como as 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.

Atentos o impacto do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) e os investimentos no âmbito da Transição Digital na Educação de que a SGEC é responsável, será incluído, neste relatório, um capítulo específico relativo a este tema.

¹ Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços.

2. Modelo de Governo

O processo de planeamento, adotando uma metodologia *top-down*, alicerçou-se no planeamento estratégico a 5 anos, desdobrado em planos de atividades e em QUAR² anuais, que, por sua vez, serviram de base à construção dos objetivos das áreas funcionais e dos dirigentes intermédios e, sequencialmente, dos trabalhadores - Modelo de Governo da SGE.

Intervenientes	Ferramentas	Inputs
Governo	Lei Orgânica – Missão	Programa do Governo, deliberações do Conselho de Ministros, orientações da tutela e do Ministério das Finanças, legislação, tendências da AP nacional e internacional, oportunidades e ameaças, programas europeus de financiamento... Competências organizacionais e individuais; recursos humanos, financeiros e materiais disponíveis; indicadores de desempenho; auditorias internas e externas; níveis de serviço da SGE e dos fornecedores; tecnologia; análise dos “best in class”; necessidades e expectativas das partes interessadas; contribuições dos representantes dos trabalhadores; orientações do Conselho Coordenador de Avaliação dos Serviços, ...
Governo, dirigentes superiores	Carta de Missão - objetivos estratégicos	
Dirigentes superiores	Visão, Valores, Política de Gestão Integrada	
Dirigentes superiores e intermédios	Mapa de pessoal, Orçamento, Planos de Atividades e de Formação Profissional	
Dirigentes superiores e intermédios	SIADAP 1 – QUAR, objetivos, indicadores, metas	
Dirigentes superiores e intermédios, CCA	SIADAP 2 – objetivos indicadores e metas das unidades orgânicas e dos dirigentes intermédios	
Dirigentes superiores e intermédios, CCA, trabalhadores	SIADAP 3 – objetivos, indicadores e metas individuais	

² Quadro de Avaliação e Responsabilização

3. Objetivos estratégicos

Da aplicação do Modelo de Governo da SGE, resultaram os seguintes objetivos estratégicos (OE) a 5 anos:

OE1 - Maximizar o apoio técnico especializado aos membros do Governo, bem como aos órgãos, serviços, organismos, comissões e grupos de trabalho das áreas governativas da ciência, tecnologia e ensino superior e da educação;

OE2 - Incrementar o modelo de gestão partilhada, otimizando os recursos disponíveis;

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 tendo por base uma metodologia *bottom-up***, começando na avaliação dos trabalhadores, passando pelos dirigentes intermédios e pelas respetivas áreas funcionais e, finalmente, da SGE 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.

4. Autoavaliação

4.1. Análise dos resultados e dos desvios verificados

Realizada a análise dos resultados alcançados a 31 de dezembro de 2023, concluiu-se o seguinte:

- Foram superados 100% dos objetivos e dos indicadores do QUAR;
- No que respeita aos desvios em relação às metas, 4 indicadores apresentaram desvios positivos iguais a 25%;
- Os parâmetros de avaliação – Eficácia, Eficiência e Qualidade - foram todos superados e a taxa global de concretização do QUAR foi de 117,7%.

Evolução histórica dos indicadores do QUAR

Eficácia						
Indicadores	Meta	Resultados			Desvio	Classificação
	2023	2021	2022	2023	%	
O1. Assegurar a eficácia e celeridade no apoio técnico especializado (OE1)					24,3%	Superado
I1. Percentagem de informações e pareceres devolvidos com despacho favorável pelos membros do Governo	[85;95]	100	100	100	25,0%	Superado
I2. Percentagem de estudos, informações e pareceres elaborados dentro do prazo estipulado	[85;95]	98,45	99,51	99,42	23,6%	Superado
O2. Assegurar o adequado tratamento do contencioso (OE1)					25,0%	Superado
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	[85;95]	99,5	98,22	100	25,0%	Superado
O3. Garantir a gestão do arquivo intermédio e o tratamento de espólios documentais à guarda da SGECE - descrição, informatização e publicação de IDD (OE1)					16,7%	Superado
I4. Número de espólios tratados relativos ao património arquivístico, bibliográfico e museológico	{2}	4	5	4	16,7%	Superado

Eficiência						
Indicadores	Meta	Resultados			Desvio	Classificação
	2023	2021	2022	2023	%	
O4. Promover a sustentabilidade financeira e a otimização de recursos (OE2)					4,7%	Superado
5. Taxa de execução do orçamento de atividades	[95;100]	90,59	83,26	93,95	6,6%	Superado
I6. Número de categorias de bens e serviços agregadas pela Unidade Ministerial de Compras	{2}	5	2	3	2,8%	Superado
O5. Promover o teletrabalho como medida de conciliação da vida profissional e familiar e as condições de segurança e higiene no trabalho					27,0%	Superado
I7. Percentagem de trabalhadores em teletrabalho com acesso remoto ao posto	{25}	nd	nd	88,96	29,1%	Superado
I8. Percentagem de postos de trabalho avaliados quanto à iluminação, conforto térmico e ruído	[45;55]	93,8	100	100	25,0%	Superado

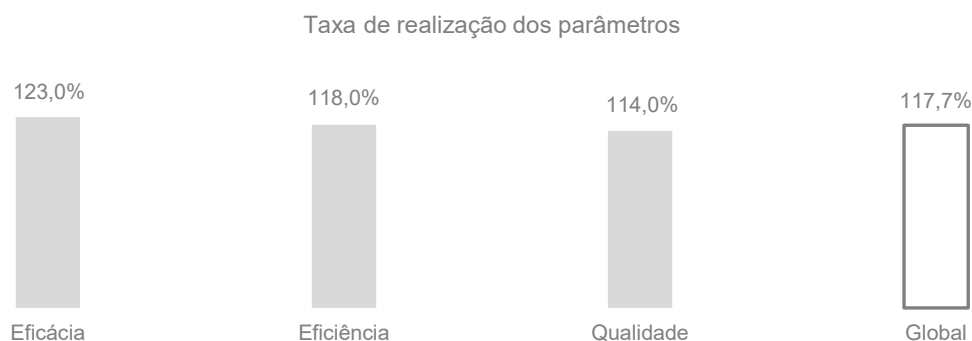
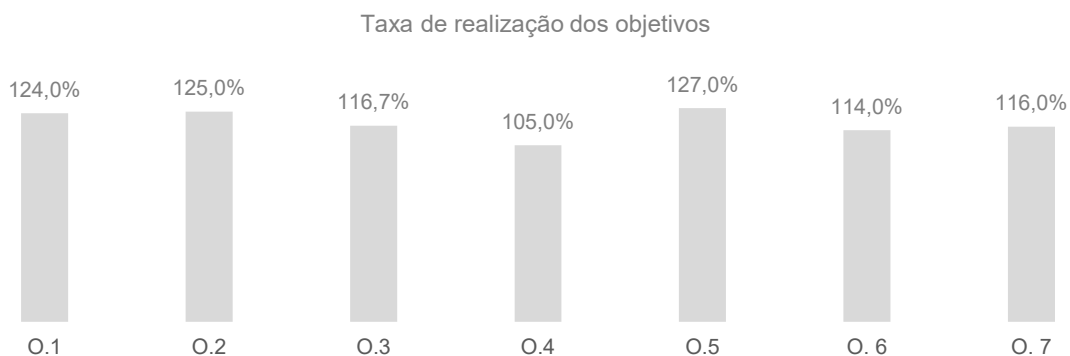
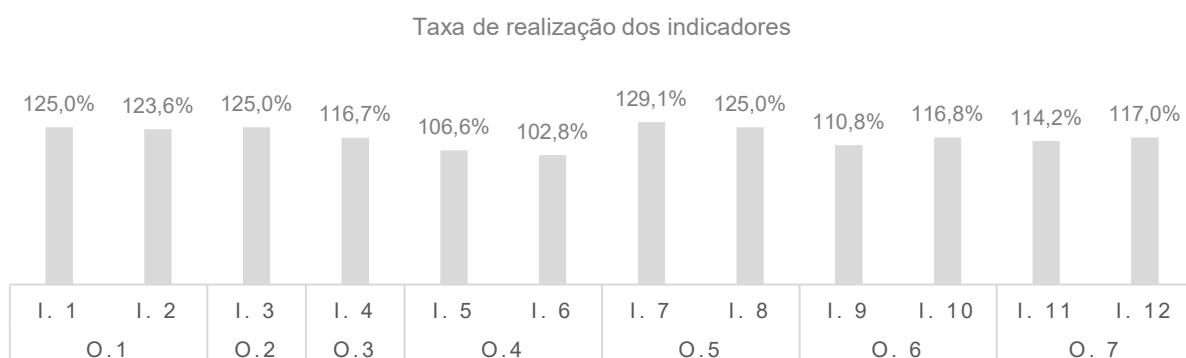
Qualidade						
Indicadores	Meta	Resultados			Desvio	Classificação
	2023	2021	2022	2023	%	
O6. Consolidar a qualidade nos serviços prestados e o nível de satisfação das partes interessadas (OE3)					13,8%	Superado
I9. Índice global de satisfação de clientes/serviços	[3,5;4]	4,29	4,31	4,29	10,8%	Superado
I10. Índice global de satisfação de clientes/cidadãos	[3,5;4]	4,71	4,56	4,59	16,8%	Superado
O7. Promover a melhoria e a conformidade e desenvolver mecanismos de prevenção e controlo do risco - processos, pessoas e <i>outsourcing</i> (OE3)					15,6%	Superado
I11. Taxa de implementação de ações de melhoria no âmbito do Sistema Integrado de Gestão	[60;80]	69	91	87	14,2%	Superado
I12. Percentagem de medidas do Plano de Gestão de Riscos implementadas e reportadas	[70;80]	86,67	88,1	92	17,0%	Superado

Análise dos desvios

Objetivos	Análise do desvio
O1. Assegurar a eficácia e celeridade no apoio técnico especializado (OE1)	Este objetivo, composto por dois indicadores com pesos idênticos (50%), teve um desvio positivo de 24,3% na taxa de realização (fórmula do QUAR), em relação à meta. 100% dos pareceres devolvidos pelos membros do Governo tiveram despacho favorável. Este resultado constituiu um desvio positivo de 25% na taxa de realização em relação à meta, cumprindo a 100%. 99,42% dos estudos, informações e pareceres foram elaborados dentro do prazo estipulado, apresentando um desvio positivo de 23,6%.
O2. Assegurar o adequado tratamento do contencioso (OE1)	O segundo objetivo tem um peso de 25% no QUAR. Em 2023, 100% das peças processuais foram elaboradas até 3 dias antes do prazo, o que representa um desvio positivo em relação à meta de 25%.
O3. Garantir a gestão do arquivo intermédio e o tratamento de espólios documentais à guarda da SGEC - descrição, informatização e publicação de IDD (OE1)	O terceiro objetivo também tem um peso de 25% no QUAR. É medido pelo “Número de espólios tratados relativos ao património arquivístico, bibliográfico e museológico”. Em 2023, foram tratados 4 espólios documentais que estão à guarda da SGEC. Este resultado representa um desvio positivo de 16,7% relativamente à meta.
O4. Promover a sustentabilidade financeira e a otimização de recursos (OE2)	O objetivo é desdobrado em dois indicadores e ambos com o mesmo peso (50%): “Taxa de execução do orçamento de atividades” e “Número de categorias de bens e serviços agregadas pela Unidade Ministerial de Compras”. A taxa de execução orçamental foi 93,95%, traduzindo-se num valor percentual de 6,6% abaixo da meta. No segundo indicador, o resultado obtido (3) representa um desvio positivo de 2,8% relativamente à meta.
O5. Promover o teletrabalho como medida de conciliação da vida profissional e familiar e as condições de segurança e higiene no trabalho (OE2)	Este é o objetivo que mais peso (60%) tem no objetivo estratégico 2, “Eficiência”. É composto por dois indicadores: “Percentagem de trabalhadores em teletrabalho com acesso remoto ao posto” e “Percentagem de postos de trabalho avaliados quanto à iluminação, conforto térmico e ruído”. Em ambos os indicadores, os resultados superaram a meta, observou-se um desvio positivo de 29,1% e 25% respetivamente. O valor crítico do indicador “Percentagem de trabalhadores em teletrabalho com acesso remoto ao posto” foi estabelecido em 88%, sem referência histórica ou de qualquer tipologia, tendo sido superado, o que conduziu a uma taxa de realização superior a 25%.
O6. Consolidar a qualidade nos serviços prestados e o nível de satisfação das partes interessadas (OE3)	O objetivo 6 é composto por dois indicadores com pesos idênticos (50%) e obteve uma taxa de realização de 114%. No indicador “Índice global de satisfação de clientes” obteve-se um resultado de 4,29, o que representou um desvio positivo de 10,8%. No segundo indicador, “Índice global de satisfação de clientes/cidadãos”, obteve-se um resultado de 4,59, traduzindo-se num desvio positivo de 16,8%.
O7. Promover a melhoria e a conformidade e desenvolver mecanismos de prevenção e controlo do risco - processos, pessoas e <i>outsourcing</i> (OE3)	O último objetivo do QUAR é, também, composto por dois indicadores com pesos idênticos (50%) e obteve um desvio positivo de 15,6%. A “Taxa de implementação de ações de melhoria, no âmbito do Sistema Integrado de Gestão” foi de 87%, um resultado acima da meta em 14,2%. A “Percentagem de medidas do Plano de Gestão de Riscos implementadas e reportadas” foi de 92%, o que significa um desvio de 17% face à meta.

Parâmetros de avaliação

A SSEC obteve, assim, taxas de realização dos indicadores entre 100% e 129,1%, significando que 100% dos indicadores, 100% dos objetivos e 100% dos parâmetros superaram a meta. Os valores obtidos traduziram-se numa taxa global de concretização do QUAR de 117,7%, conforme ilustrado nos gráficos seguintes:



4.2. Plano de Atividades

O Plano de Atividades de 2023 resultou do conjunto de objetivos operacionais do QUAR, desdobrados nas diferentes UO.

Dos 17 objetivos estabelecidos, 14 foram superados e 3 foram atingidos. Dos 46 indicadores estabelecidos, 38 foram superados, 6 atingidos e 2 não foram aplicáveis.

Todas as atividades desenvolvidas e resultados são apresentados, em detalhe, no Relatório de Atividades 2023.

Causas do incumprimento de ações ou projetos

No decorrer do ano de 2023, todas as atividades e projetos propostos pelas diferentes unidades orgânicas decorreram sem constrangimentos, garantindo-se assim a execução das ações planeadas.

Atento o Projeto TD-r35: Reforma funcional e orgânica da Administração Pública, que prevê a alteração no funcionamento e organização interna da Administração Pública, sendo uma das reformas mais importantes no contexto do Sistema de Incentivos PRR - Plano de Recuperação e Resiliência, que terá reflexos e impacto nos serviços e organismos, e conseqüentemente na SGEC, a revisão dos perfis de competências, relativos aos postos de trabalho, apesar de todo o trabalho que tem vindo a ser desenvolvido nesta temática, deixou de ter relevância, pelo que não foi considerado aplicável.

Canal de Denúncias da SGEC

Foi implementado, em 2022, um canal de denúncias, disponibilizado através de um formulário eletrónico no website da SGEC. Em 2023, não foram recebidas quaisquer denúncias/queixas no canal criado para o efeito.

4.3. Plano de Recuperação e Resiliência

O Programa do XXIII Governo Constitucional assume como prioridade essencial a aposta na Educação, em que se constituem como princípios orientadores de uma sociedade evoluída e em desenvolvimento, a existência de uma educação de qualidade para todos e a democratização das oportunidades educativas.

Dar continuidade ao programa de transição digital na educação é uma dimensão fundamental dessa aposta. A transição digital é um dos instrumentos essenciais da estratégia de desenvolvimento do país, através do reforço de instrumentos e meios de modernização tecnológica, em alinhamento com os objetivos políticos que norteiam os investimentos da União Europeia no período de programação 2021-2027, de acordo com o Novo Quadro da Política de Coesão.

Para dar cumprimento a este desígnio, foram aprovados os Planos de Ação para a Transição Digital (PATD) e de Estabilização Económica e Social (PEES), através das Resoluções do Conselho de Ministros n.ºs 30/2020, de 21 de abril, e 41/2020, de 6 de junho, respetivamente. Tendo em vista a implementação da «Medida 1: Programa de Digitalização das Escolas», do «Pilar I» do PATD, e da medida «Universalização da Escola Digital» do PEES, o Governo, através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 53-E/2020, de 20 de julho, alterada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 114/2021, de 18 de agosto, e da Resolução do Conselho de Ministros n.º 8-B/2021, de 4 de fevereiro, autorizou a realização da despesa com a aquisição de computadores, conectividade e serviços conexos, para disponibilização aos estabelecimentos de ensino públicos e particulares e cooperativos com contratos de associação, dos ensinos básico e secundário, de modo a dotar estes estabelecimentos dos computadores e da conectividade necessários para o acesso e a utilização de recursos didáticos e educativos digitais por parte dos alunos, docentes e outros agentes educativos, dando prioridade, numa primeira fase, aos alunos beneficiários da ação social escolar.

Posteriormente, foi aprovada a Resolução do Conselho de Ministros n.º 153-A/2021, de 18 de novembro, que autorizou a realização de despesa com a aquisição de serviços de conectividade, para utilização de recursos didáticos e educativos digitais nas escolas de forma universal, por todos os alunos, docentes e outros agentes educativos dos ensinos básico e secundário, dos estabelecimentos de ensino públicos, bem como a todos alunos abrangidos por contratos de associação celebrados entre o Estado e estabelecimentos de ensino particulares e cooperativos, no ano de 2022, uma vez mais no cumprimento daquelas medidas do PATD e do PEES.

Por seu turno, o Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) constitui um dos instrumentos mais relevantes para a implementação desta visão para o país. Este está organizado em torno de três dimensões estruturantes: a Resiliência, a Transição Climática e a Transição Digital. Nesta última dimensão integra-se a componente C20 - Escola Digital, que, entre outras medidas, desenvolve a Reforma para a Educação Digital, prevendo investimentos relevantes na ordem dos 559 M (euro), incluindo no âmbito da Transição Digital na Educação, com um investimento estimado de 500 M (euro).

Os investimentos propostos no âmbito da Transição Digital na Educação respondem, entre outros, aos desafios de remover limitações à utilização integrada dos equipamentos tecnológicos e digitais e de suprimir a carência de equipamentos especializados para desenvolver competências digitais e estimular o prosseguimento para carreiras STEAM, promovendo igual participação de alunas e alunos.

Com efeito, a plena utilização de recursos educativos digitais e a sua eficaz integração no desenvolvimento de estratégias e metodologias de âmbito científico, didático e pedagógico implicam a modernização tecnológica dos espaços escolares, através da aquisição de equipamentos que se constituem como ferramentas de apoio ao ensino das diversas áreas curriculares.

Neste âmbito, a SGEC foi mandatada para proceder à aquisição, para entrega nos 4.612 estabelecimentos de ensino do Continente, de 1,05 milhões de computadores portáteis para empréstimo a alunos e a docentes, de 15.000 desktops para utilização pelos serviços administrativos dos referidos estabelecimentos de ensino, de 40.000 equipamentos de projeção para as salas de aula, essenciais para maximizar a utilização dos conteúdos digitais, 1.300 Laboratórios de Educação Digital (LED) para potenciar experiências educativas ao nível da programação, do ensino da robótica e da disciplina de Tecnologias de Informação e Comunicação, bem como de outras disciplinas, nomeadamente, nas áreas STEAM, que necessitam de desenvolver projetos com recurso a equipamento tecnológico.

Deste modo, nos anos de 2020 e 2021, a SGEC apresentou 13 candidaturas a Programas Europeus e, em 2022, viu aprovados 2 investimentos financiados pelo PRR. Desenvolveu seis concursos públicos internacionais e onze ajustes diretos, com um total de despesa liquidada e paga, até à presente data, de 370.308.654,07€ e a pagar de 15 milhões de euros.

No âmbito do PRR enquanto Beneficiário Direto, a SGEC:

- acompanhou uma auditoria/visita ao local, pela EMRP, ao projeto de investimento de aquisição de computadores;
- acompanhou uma auditoria da Comissão Europeia ao projeto de investimento de aquisição de computadores no âmbito do pedido de reembolso de Portugal ao PRR;
- acompanhou a distribuição de 1.050.000 computadores pelos estabelecimentos de ensino de todo o Continente;
- acompanhou a distribuição de 20.000 videoprojectores pelos estabelecimentos de ensino público de todo o Continente.
- controlou a execução financeira dos 9 contratos de aquisição de computadores e 1 contrato de aquisição de videoprojectores e realizou o tratamento dos dados e registos contabilísticos de 40 faturas;
- procedeu ao pagamento da despesa do projeto videoprojectores;
- apresentou os pedidos de reembolso relativos às despesas de execução do projeto;
- apresentou os relatórios trimestrais de execução física e financeira do investimento do PRR;
- apresentou os relatórios estatísticos semestrais de execução física do investimento do PRR em computadores e apoiou a EMRP, enquanto Entidade Piloto, a proceder às alterações do registo de faturas e respetivo IVA, no SIPRR, para efeitos de interoperabilidade com a Autoridade Tributária e a AD&C (para efeitos de reembolso do IVA, a que se refere o Decreto-Lei n.º 53-B/2021, de 23 de junho).

No âmbito do PRR Educação, enquanto Beneficiário Intermédio, a SGEC:

- procedeu à assinatura de adendas aos contratos com os beneficiários finais IAVE e DGE, na sequência da Orientação Técnica n.º 14/2023 elaborada pela EMRP;
- atualizou os procedimentos técnicos a implementar na qualidade de beneficiário intermediário;
- efetuou o levantamento dos riscos associados aos investimentos PRR e ao preenchimento de questionários para avaliação do nível de Risco do Sistema de Controlo Interno da SGEC por parte da EMRP;
- propôs, à EMRP, melhorias dos instrumentos de Gestão por esta utilizados e do Sistema de Informação Geral de Apoios (SIGA) tendo em vista a simplificação dos procedimentos;
- monitorizou as execuções financeiras dos 8 projetos sustentada na informação registada em SIGA.

4.4. Análise de recursos

Utilização de recursos financeiros *versus* resultados obtidos

Recursos financeiros	Planeado	Inicial aprovado	Corrigido	Executado	Desvio absoluto	Taxa execução
					(corrigido vs executado)	
Atividades	58 671 725	64 885 828	71 528 515	67 195 178	-4 333 337	93,95%
Despesas c/pessoal	55 002 822	57 856 267	57 596 158	55 213 631	-2 382 527	95,86%
Aquisições de bens e serviços	2 332 261	5 256 485	11 030 956	9 478 229	-1 552 727	85,92%
Transferências correntes	536 642	606 642	2 267 285	2 196 423	-70 862	96,87%
Outras despesas correntes	200 000	264 103	86 020	31 788	-54 232	36,95%
Aquisição de bens de investimento	600 000	902 331	548 096	275 107	-272 989	50,19%
Investimentos/projetos	353 173 986	301 948 969	374 131 762	74 339 425	-299 792 337	19,87%
Total	417 845 711	366 834 797	445 660 277	141 534 603	-304 125 674	31,76%

Eficácia

A SGEC obteve uma taxa global de realização do QUAR de 117,7% e no parâmetro eficácia de 123%, com taxas de execução orçamental de 31,76% e de execução do orçamento de atividades de 93,95%, ambas com base no orçamento corrigido.

Utilização de recursos humanos *versus* resultados obtidos

Recursos humanos	Efetivos planeados	Efetivos a 31/12/2023	% face ao planeado	Pontuação planeada	Pontuação executada	Taxa de utilização ³	Desvio (%) pontuação
Dirigentes superiores	3	3	100,0%	60	60	100,0%	0,0%
Dirigentes intermédios	12	12	100,0%	192	192	100,0%	0,0%
Técnicos superiores e especialistas de informática	106	100	94,3%	1.272	1200	94,3%	-5,7%
Coordenadores técnicos	1	1	100,0%	9	9	100,0%	0,0%
Assistentes técnicos e técnicos de informática	38	31	81,6%	304	248	81,6%	-18,4%
Assistentes operacionais	12	12	100%	60	60	100,0%	-0,0%
Total	172	159	92,4%	1.897	1.769	92,4%	-6,7%

Produtividade

Em 2023, todos os objetivos do QUAR foram superados com uma taxa global de execução de 117,7%, tendo a percentagem de efetivos face ao planeado sido de 92,4% e a taxa de utilização dos recursos humanos de 78%.

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

4.5. Apreciação pelos utilizadores do serviço prestado

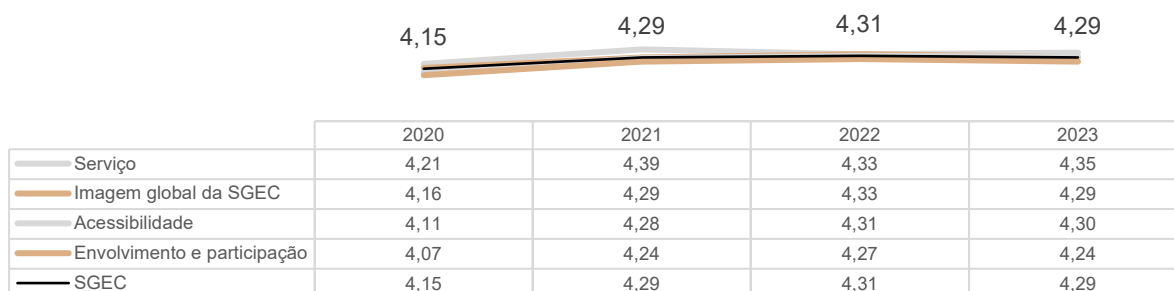
Os questionários de satisfação são ferramentas essenciais de avaliação da perceção de clientes quanto à qualidade dos serviços prestados pela SGEC. Relativamente a 2023, foram lançados 5 inquéritos.

Cientes/Serviços

Foi lançado um inquérito modelo CAF⁴, aplicado aos clientes do segmento serviços e organismos, no período de 21 de fevereiro e 5 de março de 2024, que teve uma taxa de participação de 66%. Foram avaliadas as dimensões: imagem global da organização; envolvimento e participação; acessibilidade; e serviços prestados.

Os resultados resultam da média das respostas individuais, numa escala de 1 a 5, em que 1 corresponde a muito insatisfeito e 5 a muito satisfeito.

Evolução da média por dimensão e global



Todas as dimensões de avaliação da satisfação de clientes/serviços foram avaliadas de forma positiva, com valores entre 4,24, na dimensão *envolvimento e participação*, e 4,35, na dimensão *serviço da SGEC*, tendo sido alcançado um índice global de satisfação de 4,29, superando a meta [3,5;4], tendo decrescido marginalmente (0,02) face ao ano anterior.

Cientes/Cidadão

Foram lançados 4 inquéritos customizados, aplicados a clientes/cidadãos das áreas de serviço ao público, com os seguintes resultados numa escala de 1 a 5, em que 1 corresponde a muito insatisfeito e 5 a muito satisfeito. Todos os resultados ficaram em patamar de superação.

- Boletim Informativo – 4,52;
- Caparide – 4,72;
- Sala de Leitura – 4,24;
- Thalia – 4,88.

⁴ Common Assessment Framework

4.6. Audição de dirigentes Intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação

Os objetivos do QUAR foram desdobrados, em cada unidade orgânica, por 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.

A satisfação dos trabalhadores foi aferida através de inquérito CAF, tendo sido utilizada uma escala em que 1 corresponde a *muito insatisfeito* e 5 a *muito satisfeito*. O inquérito foi difundido através de formulário eletrónico à totalidade dos trabalhadores em exercício de funções, incluindo dirigentes (num total de 162, e obteve uma taxa de participação de 71%). A análise incide sobre a média das respostas.

Satisfação de trabalhadores por dimensão

Ano	2019	2020	2021	2022	2023	evolução
Dimensão						
Secretaria-Geral	3,73	4,25	4,23	4,16	4,24	
Condições de trabalho	3,87	4,20	4,23	4,26	4,20	
Desenvolvimento profissional	3,44	4,03	4,10	4,26	4,21	
Motivação pessoal	4,11	4,40	4,40	4,43	4,39	
Liderança intermédia	4,03	4,43	4,40	4,43	4,39	
Liderança de topo	3,85	4,30	4,29	4,44	4,40	
Global	3,88	4,29	4,29	4,32	4,30	

O índice global de satisfação dos trabalhadores em 2023 revelou-se muito positivo (4,30), acima da meta estabelecida [3,5;4]. As pontuações oscilaram entre 4,20, na dimensão *condições de trabalho*, e 4,40, na dimensão *Liderança de Topo*.

4.7. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

O SCI⁵ adotado pela SGEN 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 e através da comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação (objetiva) - *benchmarking*.

A SGEN possui um Sistema Integrado de Gestão (SIG) baseado em normas internacionalmente reconhecidas nos âmbitos da gestão da qualidade (ISO 9001⁶), ambiente (ISO 14001⁷), segurança e saúde no trabalho (ISO 45001⁸) e responsabilidade social (NP 4469⁹), e que integra também o SIADAP¹⁰.

Entre maio, junho, setembro e dezembro de 2023, foram realizadas auditorias internas a todas as direções de serviços da SGEN. No relatório final foram propostas 24 oportunidades de melhoria.

O SIG é sujeito, por iniciativa da SGEN, 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 2023, a SGEN renovou as certificações pela APCER¹¹, no âmbito da qualidade, de acordo com a norma ISO 9001, e do ambiente, de acordo com a norma ISO 14001. Dos relatórios das auditorias externas, foram propostas 3 oportunidades de melhoria relacionadas com a norma ISO 9001 e 6 oportunidades de melhoria relacionadas com a norma ISO 14001.

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,

⁵ Sistema de Controlo Interno;

⁶ Norma intencional de requisitos auditável para Sistemas de Gestão da Qualidade;

⁷ Norma intencional de requisitos auditável para Sistemas de Gestão Ambiental;

⁸ Norma intencional de requisitos auditável para Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho;

⁹ Norma nacional de requisitos auditável para Sistemas de Gestão de Responsabilidade Social;

¹⁰ Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública;

¹¹ Associação Portuguesa de Certificação.

avaliados de acordo com a legislação em vigor, revistos sempre que necessário e sujeitos a auditorias internas e externas.

A SGEC tem, ainda, implementados dois Procedimentos de Gestão de Riscos, um genérico, relativo às atividades regulares da SGEC, e outro específico, relativo aos procedimentos PRR, que preveem metodologias de identificação, avaliação, prevenção e controlo de situações de risco, incluindo os riscos de corrupção e infrações conexas e conflitos de interesse, ambientais, de segurança e saúde no trabalho e de responsabilidade social, e está a efetuar as necessárias adaptações para assegurar o Cumprimento Normativo em conformidade com o novo Regime Geral de Prevenção da Corrupção, estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro.

De acordo com as conclusões dos Relatórios de Execução dos Planos de Prevenção de Riscos 2023, no âmbito genérico, a percentagem de medidas implementadas/realizadas foi de 91% e o nível de eficácia de 90% no total de medidas, enquanto no âmbito do PRR, a percentagem de medidas implementadas/realizadas foi de 96,4% e a percentagem de medidas testadas com nível de confiança moderado a elevado foi de 76,6%.

Relativamente às questões referidas no quadro do SCI, a SGEC mantém os resultados reportados anteriormente, ou seja, 25 em 26 itens estão implementados, o que corresponde a uma taxa de implementação de 87% das questões levantadas pelo CCAS, conforme demonstrado nos quadros seguintes:

Ambiente de controlo

Questões	Aplicação	Fundamentação
1.1. Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	√	<ul style="list-style-type: none"> Manual de procedimentos e controlo interno (MPCI); Manual de gestão (MG); PGR.
1.2. É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	√	<ul style="list-style-type: none"> Auditorias internas e externas regulares; MPCI; PGR; Revisão pela gestão.
1.3. Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	√	<ul style="list-style-type: none"> Técnicos superiores com formação adequada - PGO.03¹²; MG.
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)?	√	<ul style="list-style-type: none"> Código de conduta da SGEC; MG.
1.5. Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	√	<ul style="list-style-type: none"> É efetuado, anualmente, o levantamento de necessidades de formação, auscultando os trabalhadores e dirigentes, tendo em conta a adequação ao quadro das competências estabelecidas e às funções a desempenhar, com o objetivo de alinhar a formação com as necessidades de desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais necessárias ao desenvolvimento organizacional.

¹² Procedimento Geral da Organização

Questões	Aplicação	Fundamentação
1.6. Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	√	<ul style="list-style-type: none"> MPCI; MG; Reuniões periódicas.
1.7. O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo? Foram propostas recomendações/ações de melhoria?	√	<p>Auditorias internas</p> <ul style="list-style-type: none"> 3 por auditores internos, nas quais foram identificadas 24 oportunidades de melhoria; <p>Auditorias externas</p> <ul style="list-style-type: none"> pelo Tribunal de Contas, no âmbito do Projeto UED; pelo POCH-05-6177-FSE-000007; pela AD&C - Ação de auditoria à op. n.º POCH-05-6177-FSE-000007 - SGEN (AT-POCH); pela EMRP ao Investimento C20-i01.01 - Ação de acompanhamento; 1 pela APCER, no âmbito da ISO 9001, da qual resultaram 3 oportunidades de melhoria.

Estrutura organizacional

Questões	Aplicação	Fundamentação
2.1. A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	√	<ul style="list-style-type: none"> MG; 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?	√	<ul style="list-style-type: none"> 100%.
2.3. Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	√	<ul style="list-style-type: none"> 85,88%.

Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço

Questões	Aplicação	Fundamentação
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	√	<ul style="list-style-type: none"> MPCI; MG; Manual de acolhimento; PGR.
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	√	<ul style="list-style-type: none"> Estatuto do pessoal dirigente; Delegação de competências publicada em DR.
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	√	<ul style="list-style-type: none"> Plano Anual de Compras.
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	√	<ul style="list-style-type: none"> MPCI; MG.
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	√	<ul style="list-style-type: none"> MPCI; MG; PGR; Diplomas legais e delegações de competências.

Questões	Aplicação	Fundamentação
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	√	<ul style="list-style-type: none"> MPCI; MG.
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	√	<ul style="list-style-type: none"> MPCI (controlo de documentos PGO.01, Controlo de registos PGO.02); MG; Manual associado ao Opentext (sistema de gestão documental).
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	√	<ul style="list-style-type: none"> PPR.
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	√	<ul style="list-style-type: none"> 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.

Fiabilidade dos sistemas de informação

Questões	Aplicação	Fundamentação
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	√	<ul style="list-style-type: none"> <i>OpenText</i>, SIC¹³, GERFIP¹⁴, ComprasMEC; Plataforma Eletrónica de Contratação Pública, e contas (Prestação de Contas por via Eletrónica); SIGO (Sistema de Informação de Gestão Orçamental); SGPVE (Sistema de Gestão do Parque de Viaturas do Estado); SGR (Sistema de Gestão de Receita); Base de Dados dos Contratos; Sistema <i>Homebanking</i>; Portal da Autoridade Tributária e Serviços Online da DGO; SIMAF (sistema de informação de monitorização e avaliação de fornecedores); PRIMEC (Plataforma das Missões Internacionais); JURISMEC (Plataforma do Contencioso do Ministério); SIGEV – Sistema de Informação e Gestão dos Eventos do Teatro Thalia.
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X	<ul style="list-style-type: none"> Não existe interligação entre as aplicações. Este constrangimento resulta essencialmente do facto de as 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?	√	<ul style="list-style-type: none"> Análise e conferência da informação.
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	√	<ul style="list-style-type: none"> Os <i>outputs</i> 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?	√	<ul style="list-style-type: none"> 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. Em 2023, já foram adotados os mecanismo de dupla autenticação nas ligações de rede por VPN.
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	√	<ul style="list-style-type: none"> 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 <i>robot de tapes</i> (LTO's).

¹³ Sistema de Informação Contabilística

¹⁴ Gestão de Recursos Financeiros em modo Partilhado

Questões	Aplicação	Fundamentação
4.7 A segurança na troca de informações e <i>software</i> está garantida?	√	<ul style="list-style-type: none"> 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 "<i>spam</i>" e a filtragem com antivírus dos anexos das mensagens e dos ficheiros descarregados a partir da internet.

4.8. Comparação do desempenho

O quadro seguinte mostra o posicionamento nacional e internacional da SGEC, relativamente às certificações obtidas em gestão da qualidade, no âmbito da norma ISO 9001, e em gestão ambiental, no âmbito da norma ISO 14001, por entidade externa acreditada.

Menções atribuídas por entidades externas

Número de organismos certificados	ISO 9001	ISO 14001
Nacionais Administração Pública Central (março 2023) ¹⁵	17	6
Nacionais Administração Pública (março 2023) ¹⁶	110	13
Nacionais (março 2023) ¹⁷	5.960	1.285
Internacionais Administração Pública (2022) ¹⁸	4.512	929
Internacionais (2022) ¹⁹	1.265.216	526.853

No universo da Administração Pública Central, de acordo com a base de dados do Instituto Português de Acreditação, a SGEC está entre as 17 entidades certificadas na norma ISO 9001 e é uma das 6 entidades certificadas em ambiente, no âmbito da ISO 14001.

¹⁵ [IPAC](#)

¹⁶ Idem

¹⁷ Idem

¹⁸ [ISO Survey of certifications to management system standards](#)

¹⁹ Idem

Comparação com outras Secretarias-Gerais

Os quadros seguintes elencam os resultados relativos ao exercício de *benchmarking* entre Secretarias-Gerais.

Indicadores de recursos humanos e recursos financeiros

Âmbito	Indicador	SG PCM	SG MJ	SG MF	SG EC	SG MTSSS	SG MS	SG AAC
RH	Número total de trabalhadores em exercício de funções	246	84	120	159	105	52	168
	Número de dirigentes intermédios	13	12	10	12	11	6	21
	Número de coordenadores técnicos	1	2	2	1	1	0	4
	Índice tecnicidade (sentido restrito)	64%	51%	41,67%	72,3%	56,19%	50%	64,88%
	Índice tecnicidade (sentido lato)	73%	55%	55%	73,6%	N/A	50%	81,54%
RF	Número de vencimentos processados e pagos pela SG	3.385	1.261	1.681	18.667	1.349	789	2.122
	Orçamento de atividades (milhões de €)	24,99	4,97	4,16	71,5	5,60	10,6	10,1
	Orçamento de investimento (milhões de €)	3,37	3,35	0,02	274,1	1,43	0,0496	16,3
	Número de contratos geridos	781	40	57	64	889	385	74

Indicadores de serviços prestados

Número de entidades clientes por tipologia de serviços	SG PCM	SG MJ	SG MF	SG EC	SG MTSSS	SG MS	SG AAC
Recursos Humanos	49	17	16	26	13	4	29
Recursos Financeiros	30	7	8	94	18	4	10
Aprovisionamento/ logística (contratação pública)	19	7	12	8	15	4	25
Formação	48	16	4	46	28	37	10
Comunicação e relações públicas	19	16	11	1.052	31	9	20
Arquivo e documentação	52	16	10	38	31	24	14
Inovação e qualidade (planeamento)	0	1	17	16	31	-	-
Informática	19	7	2.600	23	-	4	8
Jurídicos	17	16	281	35	31	14	ND

Número de entidades clientes por tipologia de serviços	SG PCM	SG MJ	SG MF	SG EC	SG MTSSS	SG MS	SG AAC
UMC	72	25	16	140	23	-	14
UGP	13	-	16	20	23	68	-

Indicador	SG PCM	SG MJ	SG MF	SG EC	SG MTSSS	SG MS	SG AAC
Número de clientes - cidadãos	ND	-	158	35.773	10.670	3.239.630	220.000
Número de vencimentos processados	30.472	2.047	9.326	20.067	7561	1.446	9211
Número de orçamentos geridos	67	5	23	6	23	4	37

Indicadores-chave do desempenho

Área	Indicador	SG PCM	SG MJ	SG MF	SG EC	SG MTSSS	SG MS	SG AAC
Finanças	Taxa de execução do orçamento de atividades	95%	94,4%	95%	93,95%	94,87%	90%	88,94%
	Prazo médio de pagamento a fornecedores (dias)	53,6	0	58	12,78	23	0,41	60
Qualidade	Índice de satisfação global clientes externos	3,6	4,7	-	4,29	4,1	4,40	4,5
	Índice de satisfação global clientes internos	3,9	-	-	4,30	4	4,20	4,1
Gestão	Percentagem de objetivos operacionais concretizados	83%	-	113,26%	100%	100%	-	-
Informática	Prazo médio de resposta a pedidos (horas)	-	-	15	4h11	-	3	0h30
Jurídica	Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres em processos gratuitos (em dias)	-	8,1	8	7,10	8	7	-
Arquivo e Documentação	Metros lineares do arquivo histórico tratados	1.614	-	62	548	126	-	146
UMC	Percentagem de categorias centralizadas	100%	50%	87,5%	100%	66,67%	-	81%
Património	Percentagem de imóveis registados no SIIE	100%	-	100%	100%	100%	99%	100%
Recursos Humanos	Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação	-	90%	68,33%	85,88%	87,62%	51%	94%

4.9. Medidas de reforço positivo do desempenho

Análise estratégica

A SGEC reviu o seu planeamento estratégico para 2024, com base na aplicação de ferramentas reconhecidas, tais como a análise PESTA²⁰, a análise *SWOT*²¹ e a análise de *stakeholders*.

Melhoria contínua

Num plano mais operacional, a SGEC 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 em 2023 foram: auditorias internas, auditorias externas, recomendações dos técnicos de manutenção de equipamentos, consulta aos trabalhadores, consultas de SST, inquéritos de satisfação dos clientes e dos trabalhadores, resultados das monitorizações trimestrais, revisões pela gestão, autodiagnósticos, avaliações da conformidade legal, planos de prevenção de riscos, investigações de acidentes, celebração de protocolos com várias entidades, entre outras.

As oportunidades de melhoria são alvo de análise de impacto e de capacidade, sendo implementadas as ações/projetos de melhoria para as quais a SGEC 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 2023, foram implementadas e verificadas 59 ações de melhoria, do total de 68 ações aceites.

Conciliação da vida profissional com a vida familiar

Em 2023, A SGEC continuou a possibilitar uma flexibilidade na prestação do trabalho, através da possibilidade de a maioria dos trabalhadores exercerem funções em regime de teletrabalho, com presença, em regra, de 2 dias semanais. Esta medida de conciliação da vida profissional com a vida pessoal tem permitido continuar a dar a adequada resposta às necessidades e expectativas dos cidadãos e entidades clientes.

Segurança informática

De forma contínua, a SGEC tem implementado medidas de segurança adicionais e melhorado ferramentas de trabalho, como foi o caso da encriptação com palavra-chave dos documentos/ficheiros com dados pessoais que são enviados, internamente e externamente, por correio eletrónico, e

²⁰ Análise de aspetos políticos, económicos, sociais, tecnológicos e ambientais

²¹ *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*

transmissão da palavra-chave em email autónomo; criação de bases de dados relacionadas com os recursos humanos de forma a diminuir o risco de erro e simplificação de dados.

Comunicação

A fim de reforçar os canais de comunicação já existentes, promover uma maior coesão institucional e tornar os trabalhadores mais informados e motivados, o CIREP elabora e difunde, mensalmente, uma *Newsletter* dirigida a todos os trabalhadores da SGEC, aos gabinetes Ministeriais e aos serviços centrais das áreas da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior e da Educação.

Para a elaboração deste canal digital é solicitada a colaboração das diversas unidades orgânicas, bem como de convidados, de gestores de topo de outros serviços ou de outras figuras relevantes para a conceção do respetivo Editorial. Cada mês tem uma temática diferente, que pretende difundir informações/notícias de ambas as áreas governativas, iniciativas de âmbito/interesse geral e divulgação de eventos/acontecimentos pertinentes. Durante o ano de 2023 foram implementadas diversas alterações/aperfeiçoamentos no *layout* da *Newsletter*, a fim de a tornar mais atrativa, acessível e de fácil leitura.

Foram adquiridos e disponibilizados manuais em formato *e-book* para beneficiar, sobretudo, os trabalhadores em regime de teletrabalho e procurar melhorar as condições de trabalho de todos os colaboradores.

Realizaram-se reuniões semanais entre dirigentes e, em várias áreas, reuniões mensais com os trabalhadores, para a monitorização das atividades efetuadas e a desenvolver a curto prazo – realização de *Brainstormings* com os trabalhadores.

Foram criadas bases de dados relativas ao registo das alterações de posicionamento remuneratório dos trabalhadores do regime geral e dos docentes em mobilidade estatutária e seu pagamento. Efetuou-se o registo dos mapas de encargos com pessoal relativos a novos trabalhadores para efeitos de obtenção de cabimento ou de declarações de compromisso, o qual facilita o controlo dos cabimentos/compromissos já executados ou por executar, dos postos de trabalho ocupados e não ocupados no Mapa de Pessoal e do controlo orçamental.

Prevenção do risco

Foi efetuado um diagnóstico para identificação dos procedimentos/documentos em falta para o Cumprimento Normativo, designada a responsável pelo cumprimento normativo e foram desencadeadas as ações necessárias à sua efetivação, designadamente a elaboração do relatório intercalar de avaliação, bem como criado um separador no website da SGEC com a informação relevante para este efeito.

Foi, ainda, criado um procedimento novo específico, de gestão de riscos no âmbito do PRR, designada a equipa de avaliação e elaborados o Plano de prevenção de riscos e o respetivo relatório intercalar.

Organização do arquivo histórico da Legislação da Educação

A SGEC dispõe de um vasto acervo respeitante às políticas educativas preconizadas, durante as últimas décadas, em Portugal.

Devido à mudança de instalações, verificou-se a premente necessidade de proceder à reorganização deste espólio, a fim de promover um arquivo organizado, que possibilite a sua consulta célere, devidamente indexada e que proporcione uma melhor gestão do espaço existente. Esta atividade iniciou-se no último trimestre do ano de 2021 e culminou no ano de 2023.

4.10. Iniciativas de publicidade institucional

A SGEC, através do CIREP, acompanhou o desenvolvimento do processo de ações de gestão, execução e acompanhamento das medidas de apoio ao setor da Comunicação Social, previstas no Decreto-Lei n.º 20-A/2020, de 6 de maio, e concretizadas de acordo com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 38-B/2020, de 19 de maio.

4.11. Formação profissional

Em 2023, organizaram-se diversas ações de formação nas áreas de: Ciências empresariais; Ciências sociais; Desenvolvimento pessoal; Direito; Formação professores - ciências da educação; Humanidades; Informação e jornalismo; Informática; e Saúde e segurança no trabalho.

Promoveram-se, igualmente, ações de formação direcionadas para os trabalhadores da SGEC, na área do desenvolvimento pessoal, em temas como: Gestão das emoções em contexto profissional; A Confiança como alicerce da relação interpessoal na organização; Fomentar a cooperação na organização: uma atitude *Win-Win*; Uma comunicação efetiva para equipas sustentáveis; Vamos cuidar de nós - Gestão do stress e Atitudes Positivas e Satisfação no Trabalho. E na área da capacitação digital, nomeadamente, em ferramentas *Office* (Correio eletrónico, folha de cálculo, processamento de texto, *Publisher*), *Data Science*, Inteligência artificial e Cibersegurança.

Foram realizadas 151 ações de formação, 6 das quais frequentadas, também, por 557 trabalhadores de 44 entidades provenientes das áreas governativas da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior e da Educação.

No computo das 151 ações, houve 1.758 participações, 1.152 por trabalhadores da SGE e 606 por formandos provenientes de entidades das áreas governativas da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior e da Educação.

Realizou-se, também, a avaliação de satisfação dos participantes em 25 ações de formação organizadas pela SGE, sendo que, numa escala de “Muito Bom” a “Mau”, em 25 das ações, 61% dos formandos avaliaram estas ações com a classificação de “Muito Bom” e 31% com a classificação de “Bom”.

5. Avaliação Final

A SGEC continuou a garantir os níveis de eficiência e qualidade na realização das tarefas e atividades que consubstanciam a sua missão e, neste ano, em especial, na concretização do PRR.

Os resultados alcançados permitem concluir que o balanço final da atividade desenvolvida durante o ano de 2023 é muito positivo:

- O QUAR foi superado (117,7%), bem como todos os parâmetros de avaliação – eficácia (123%), eficiência (118%) e qualidade (114%);
- Foram superados 100% dos objetivos e dos indicadores do QUAR;
- A taxa de execução do orçamento de atividades foi de 93,95%;
- A percentagem de efetivos face ao planeado foi de 92,4% e a taxa de utilização dos recursos humanos foi de 78% (fórmula de cálculo recomendada pelo CCAS);
- 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 e posicionam a SGEC positivamente;
- Em 2023 renovaram-se as certificações em qualidade, de acordo com a norma ISO 9001 e em ambiente, de acordo com a norma ISO 14001;
- O grau de satisfação dos clientes/serviços, aferido através de questionário CAF, abrangeu as 12 áreas de serviço e obteve uma classificação global de 4,29 (escala 1 muito insatisfeito a 5 muito satisfeito), superando a meta de [3,5;4];
- O grau de satisfação de clientes/cidadãos, aferido através de questionário customizado, obteve índices de satisfação de 4,24 na Sala de Leitura; 4,88 nos eventos Thalia; 4,72 nos eventos Caparide; e 4,52 no Boletim Informativo (escala 1 muito insatisfeito a 5 muito satisfeito), superando a meta [3,5;4];
- O nível de satisfação dos trabalhadores, aferido através da aplicação do inquérito CAF, obteve um resultado de 4,30 (escala 1 muito insatisfeito a 5 muito satisfeito), superando a meta [3,5;4];
- A SGEC tem 96% das 26 ferramentas do sistema de controlo interno implementadas - anexo A do modelo de relatório de autoavaliação;
- A informação incluída no presente Relatório 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).

A expressão qualitativa da avaliação da SGEC 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.

A SGEC trabalha sempre focada na concretização da sua Visão - afirmar-se como um serviço de referência na Administração Pública Nacional, pautado pela excelência sustentada na satisfação das necessidades e expectativas das partes interessadas e no respeito pelos princípios éticos próprios da Administração Pública.

O Secretário-Geral da Educação e Ciência,

(Raúl Capaz Coelho)



Secretaria-Geral da Educação e Ciência