



Secretaria-Geral da Educação e Ciência

Relatório de Autoavaliação 2021



Março 2022



Ficha Técnica

Título

Relatório de autoavaliação 2021

Data de finalização

Março de 2022

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
1.1. Modelo de Governo	4
1.2. Objetivos estratégicos.....	5
2. Autoavaliação.....	6
2.1. Análise dos resultados e dos desvios verificados	6
2.2. Atividades do Plano de Atividades	9
2.3. Análise de recursos	11
2.4. Apreciação pelos utilizadores do serviço prestado	13
2.5. Audição de dirigentes Intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação	15
2.6. Avaliação do sistema de controlo Interno.....	16
2.7. Comparação do desempenho	20
2.8. Medidas de reforço positivo do desempenho	23
2.9. Iniciativas de publicidade institucional	24
2.10. Execução da formação	26
3. Avaliação Final.....	27



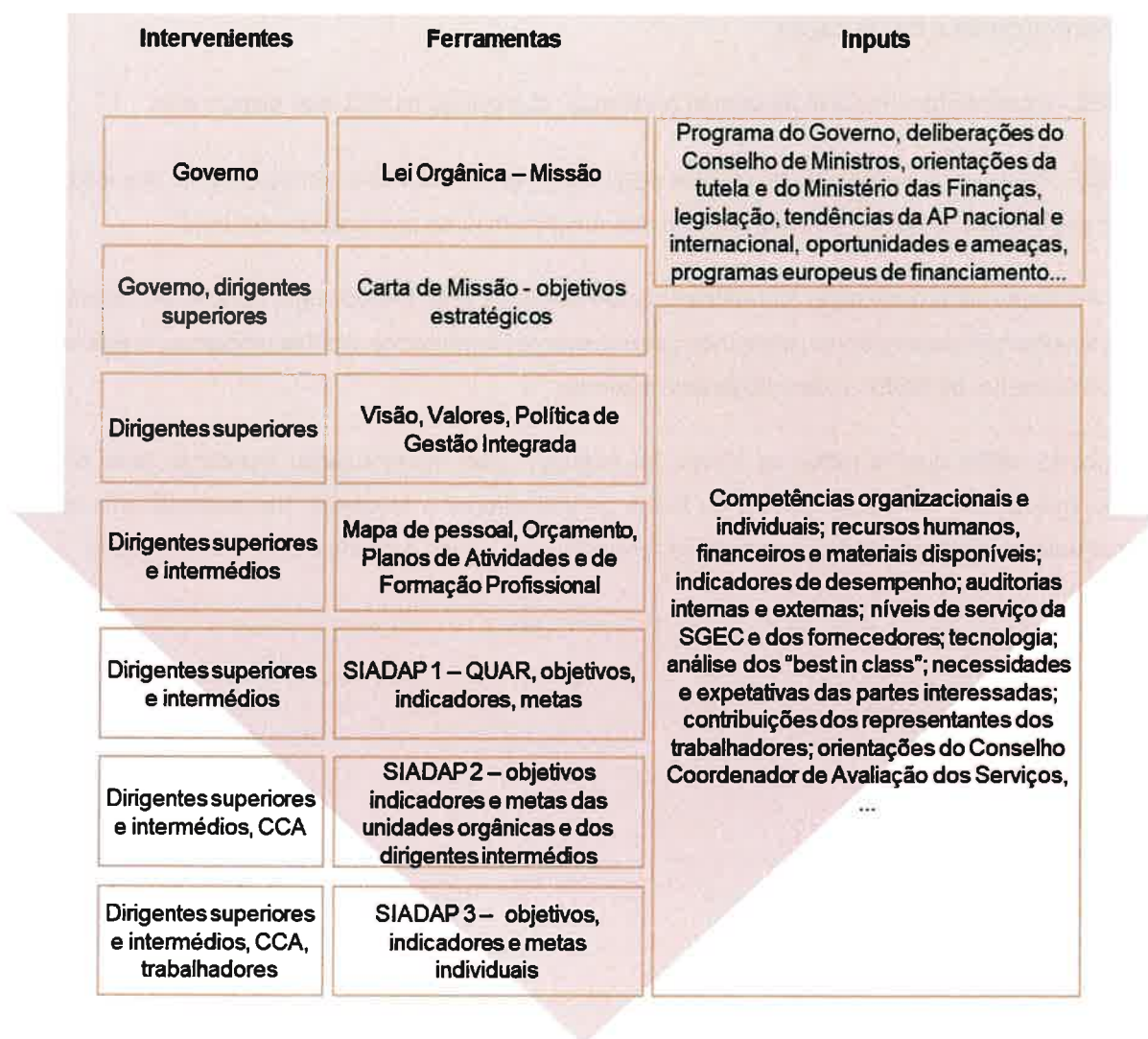
1. Nota introdutória

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.

¹ Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços.

1.1. 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 SGEC.





1.2. Objetivos estratégicos

Da aplicação do Modelo de Governo da SGEC, 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 SGEC 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.

2. Autoavaliação

2.1. Análise dos resultados e dos desvios verificados

Realizada a análise dos resultados alcançados a 31 de dezembro de 2021, concluiu-se o seguinte:

- Foram superados 100% dos objetivos do QUAR e 91% dos indicadores;
- No que respeita aos desvios em relação às metas, apenas 1 indicador apresentou desvio positivo igual a 25% e 1 indicador teve desvio nulo;
- Os parâmetros de avaliação – Eficácia, Eficiência e Qualidade - foram todos superados e a taxa global de concretização do QUAR foi de 115,6%.

Evolução histórica dos indicadores do QUAR

Indicadores	Meta	Resultados			Desvio	Classificação
	2021	2019	2020	2021	%	
O1. Assegurar a eficácia e celeridade no apoio técnico especializado (OE1)					23,1%	Superado
I1. Percentagem de 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]	98,43	99,26	98,45	21,1%	Superado
O2. Assegurar o adequado tratamento do contencioso (OE1)					23,8%	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]	96,25	92,86	99,5	23,8%	Superado
O3. Garantir a gestão do arquivo intermédio e o tratamento de espólios documentais à guarda da SGEC - descrição, informatização e publicação de IDD (OE1)					16,7%	Superado
I4. Número de espólios tratados relativos ao património arquivístico, bibliográfico e museológico	{2}	4	6	4	16,7%	Superado
O4. Promover a sustentabilidade financeira e a otimização de recursos (OE2)					9,1%	Superado
I5. Taxa de execução do orçamento de atividades	[95;100]	95,07	94,71	90,59	9,9%	Superado
I6. Número de categorias de bens e serviços agregadas pela Unidade Ministerial de Compras	{2}	2	2	5	8,3%	Superado
O5. Promover a segurança e higiene no trabalho					21,9%	Superado
I7. Percentagem de postos de trabalho verificados pelos técnicos de HST	[45;55]	NA	86	93,8	21,9%	Superado

Indicadores	Meta	Resultados			Desvio	Classificação
	2021	2019	2020	2021	%	
O6. Consolidar a qualidade nos serviços prestados e o nível de satisfação das partes interessadas (OE3)					15,1%	Superado
I8. Índice global de satisfação de clientes/serviços	[3,5;4]	4,29	4,15	4,29	10,8%	Superado
I9. Índice global de satisfação de clientes/cidadãos	[3,5;4]	4,84	4,30	4,71	19,4%	Superado
O7.Promover a melhoria e a conformidade e desenvolver mecanismos de prevenção e controlo do risco - processos, pessoas e <i>outsourcing</i> (OE3)					5,8%	Superado
I10. Taxa de implementação de ações de melhoria no âmbito do Sistema Integrado de Gestão	[60;80]	71	88	69	0,0%	Atingido
I11. Percentagem de medidas do Plano de Gestão de Riscos implementadas e reportadas	[70;80]	92,8	86,4	86,67	11,7%	Superado

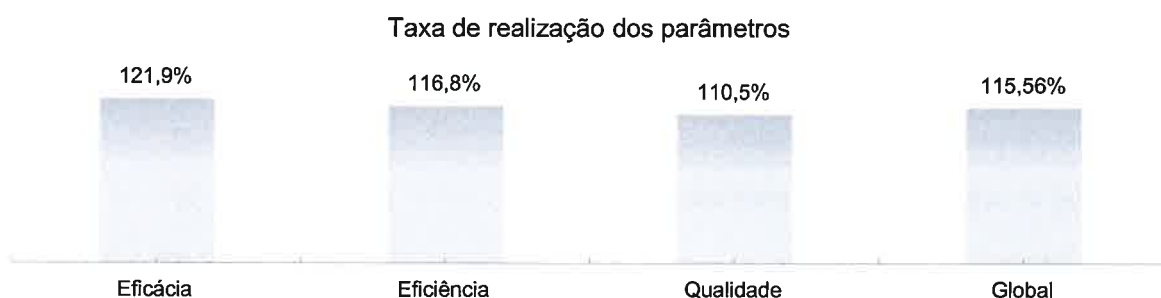
Análise dos desvios

Objetivos	Análise do desvio
O1. Assegurar a eficácia e celeridade no apoio técnico especializado (OE1)	Este objetivo, um dos mais relevantes, é composto por dois indicadores com pesos idênticos (50%) e, teve um desvio positivo de 23,1% 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%. 98,45% dos estudos, informações e pareceres foram elaborados dentro do prazo estipulado, apresentando um desvio positivo de 21,1%.
O2. Assegurar o adequado tratamento do contencioso (OE1)	99,5% das peças processuais foram elaboradas até 3 dias antes do prazo, o que representa um desvio positivo em relação à meta de 23,8%.
O3. Garantir a gestão do arquivo intermédio e o tratamento de espólios documentais à guarda da SGE - descrição, informatização e publicação de IDD (OE1)	Este objetivo tem um peso de 20% no QUAR e é medido pelo "Número de espólios tratados relativos ao património arquivístico, bibliográfico e museológico". O resultado obtido, constitui um desvio positivo de 16,7% na taxa de realização, face à meta.
O4. Promover a sustentabilidade financeira e a otimização de recursos (OE2)	O objetivo é desdobrado em dois indicadores: "Taxa de execução do orçamento de atividades" e "Número de categorias de bens e serviços agregadas pela Unidade Ministerial de Compras". Ambos apresentaram desvios positivos na taxa de realização, com valores 9,9% e 8,3% respetivamente.
O5. Promover a segurança e higiene no trabalho (OE2)	Este indicador foi introduzido em 2020 no QUAR. Em 2021 teve um desvio positivo de 21,9%. Cerca de 94% dos postos de trabalho foram verificados pelos técnicos de HST.
O6. Consolidar a qualidade nos serviços prestados e o nível de satisfação das partes interessadas (OE3)	O objetivo é composto por dois indicadores, com pesos idênticos (50%) e obteve uma taxa de realização de 115,1%. 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, observou-se um desvio positivo de 19,4%.

Objetivos	Análise do desvio
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 5,8%. A "Taxa de implementação de ações de melhoria, no âmbito do Sistema Integrado de Gestão", foi de 69%, valor este que se encontra dentro da meta estipulada, o que representa um desvio nulo face à meta. A "Percentagem de medidas do Plano de Gestão de Riscos implementadas e reportadas" foi de 86,7%, o que significa uma taxa de realização de 111,7% face à meta.

Parâmetros de avaliação

A taxa global de concretização do QUAR foi de 115,6%, sendo que a SGEC obteve taxas de realização dos indicadores entre 100% e 125%, tendo superado 90% dos indicadores, 100% dos objetivos e 100% dos parâmetros, situação ilustrada nos gráficos seguintes:



2.2. Atividades do Plano de Atividades

O Plano de Atividades de 2021 resultou do conjunto de objetivos operacionais do QUAR, desdobrados nas diferentes UO. Todas as atividades desenvolvidas encontram-se detalhadas no Relatório de Atividades 2021.

Dos 15 objetivos estabelecidos, 14 foram superados e 1 foi atingido. Dos 40 indicadores, 37 foram superados e 3 foram atingidos.

Apresenta-se a evolução histórica de alguns indicadores de atividade (meios, resultados e impacto não enquadrados no QUAR, nem no plano e relatórios de atividades).

Evolução histórica de alguns indicadores de atividade

Indicadores	2019	2020	2021
Taxa de concretização global do Plano de Atividades	95,07	95,32	90,59
Índice de satisfação global de trabalhadores	3,88	4,29	4,29
Número de intervenções processuais (contencioso)	96	80	180
Tempo médio de elaboração de peças processuais (contencioso) em dias	7,34	9,35	10,16
Multas por incumprimento de prazos imputável à SGEC (contencioso)	0	0	0
Número de centros financeiros a cargo da SGEC	11	13	16
Prazo médio de pagamento a fornecedores (dias)	22,85	25,42	27,64
Percentagem de processamentos de despesas com pessoal sem erros imputáveis à SGEC	99,82	99,72	99,84
Número de entidades abrangidas pela UMC	141	141	140
Número de procedimentos UMC adjudicados	2	2	5
Número de utilizações anuais dos serviços de documentação	166	152	217
Número de auditorias internas/externas ao SIG	4	4	4
Número de ações de melhoria analisadas	110	218	179
Número de ações de melhoria identificadas	46	144	68
Número de ações de melhoria aceites	31	54	61
Número de ações de melhoria implementadas	22	49	53
Consumo de combustível (litros)	2 465	1 758	1425

Causas do incumprimento de ações ou projetos

No decorrer do ano de 2021, ainda sob os efeitos e com os constrangimentos inerentes à pandemia, alguns trabalhadores da SGEC mantiveram o teletrabalho rotativo, adotando novas formas de trabalho suportadas em tecnologia digital, cumprindo os projetos e ações a que se propuseram e que dependiam da sua atuação.

Relativamente a condicionantes fora da esfera de atuação da SGEC, não foi possível garantir a autorização dos membros do Governo competentes para a aquisição de um sistema de informação para “Gestão de competências e formação”, com o objetivo de dar continuidade ao projeto “Perfis de competências” e de responder às necessidades de formação na Secretaria-Geral com base no relatório do projeto.

E, ainda, fruto das medidas preventivas da pandemia, o encerramento do atendimento presencial durante alguns períodos do ano, impossibilitou a aplicação do questionário de satisfação ao público presencial.

Atividades desenvolvidas, previstas e não previstas no plano de atividades

Conforme referido, as atividades previstas foram desenvolvidas de acordo com o planeado.

Deu-se, ainda, continuidade ao projeto Universalização da Escola Digital, cujo objetivo é de dotar alunos e professores dos diferentes níveis de ensino básico e secundário com computadores, sendo a SGEC responsável pelo processo de aquisição e pagamento dos mesmos. Este projeto tem vindo a absorver uma fatia considerável de recursos humanos da SGEC, nos vários níveis e fases de desenvolvimento.

Também se deu início à preparação dos procedimentos necessários ao cumprimento do projeto Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) da responsabilidade da SGEC, enquanto beneficiário direto e enquanto beneficiário intermediário.





2.3. 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	286 703 600	343 238 438	237 290 614	213 108 947	-24 181 667	89,81%
Despesas c/pessoal	53 535 780	56 408 747	56 418 747	54 954 983	-1 463 764	97,41%
Aquisições de bens e serviços	46 913 000	49 788 576	43 634 493	23 473 885	-20 160 608	53,80%
Transferências correntes	193 500	79 103	96 520	66 253	-30 267	68,64%
Outras despesas correntes	79 100	308 500	328 855	207 035	-121 820	62,96%
Despesas de capital	185 982 200	236 653 512	136 811 999	134 406 791	-2 405 208	98,24%
Projetos	0,00	1 591 647	225 766 898	385 972	-225 380 926	0,17%
Total	286 703 600	344 830 085	463 057 512	213 494 919	-249 562 593	46,11%

Eficácia

Relativamente ao parâmetro eficácia, a SGEC obteve uma taxa de realização de 121,9%. Tendo por base o orçamento corrigido, a taxa de execução orçamental foi de 46,1% e a taxa de execução do orçamento de atividades foi de 89,8%.

Utilização de recursos humanos *versus* resultados obtidos

Recursos humanos	Efetivos planeados	Efetivos a 31/12/2021	% efetivos face ao planeado	Pontuação planeada	Pontuação executada	Taxa de utilização ³	Desvio pontuação (%)
Dirigentes superiores	3	3	100%	60	59,7	100%	0%
Dirigentes intermédios	12	12	100%	192	171,0	89%	-11%
Técnicos superiores e especialistas de informática	99	108	109%	1.188	1.141,7	96%	-4%
Coordenadores técnicos	1	1	100%	9	7,9	88%	-12%
Assistentes técnicos e técnicos de informática	39	38	97%	312	266,9	85%	-15%
Assistentes operacionais	14	14	100%	70	60,5	86%	-14%
Total	168	176	105%	1.831	1.705,7	93%	-7%

Produtividade

Em 2021, todos os objetivos do QUAR foram superados com uma taxa de execução 115,6%. A percentagem de efetivos face ao planeado foi de 105% e a taxa de utilização dos recursos humanos foi de 93%.

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

2.4. Apreciação pelos utilizadores do serviço prestado

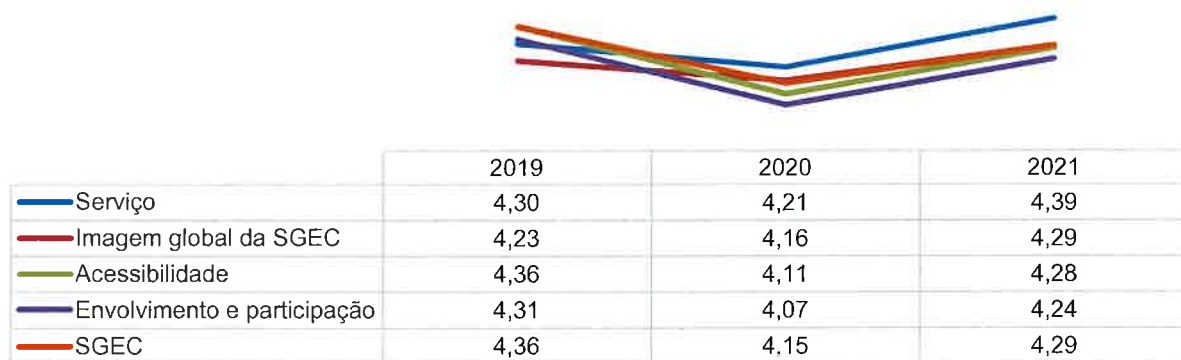
Os questionários de satisfação são ferramentas essenciais de avaliação da perceção de clientes, relativamente à forma como a SGEC presta os seus serviços e cumpre os requisitos do cliente. Assim, foi realizado um inquérito CAF⁴ à satisfação de clientes, aplicado aos segmentos dos serviços e organismos e clientes específicos.

O inquérito foi distribuído a 452 clientes e teve uma taxa de participação de 28%. Foram avaliadas as seguintes dimensões: imagem global da organização; envolvimento e participação; acessibilidade da SGEC e os serviços prestados.

Os resultados consistem na média das apreciações individuais numa escala de 1 a 5, em que 1 corresponde a muito insatisfeito e 5 a muito satisfeito. A análise da média das respostas efetuou-se por pergunta, por dimensão e foi segmentada por área de serviço, conforme quadros abaixo:

Evolução da satisfação de clientes por dimensão

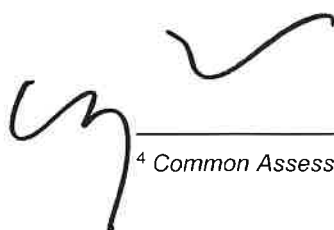
Evolução da média por dimensão e global



Em 2021, o nível de satisfação aumentou em todas as dimensões. Globalmente, os resultados mostram um aumento de satisfação de 0,14 face a 2020.

As dimensões de avaliação da satisfação de clientes foram avaliadas de forma positiva, com valores entre 4,24, na dimensão *envolvimento e participação*, e 4,39, na dimensão *serviços da SGEC*.

O índice global de satisfação foi de 4,29, superando a meta [3,5;4].



⁴ Common Assessment Framework

Evolução da satisfação de clientes por áreas de serviço

	2019	2020	2021	evolução
Coordenação SIADAP 1	4,7	4,4	4,9	
Apoio jurídico	4,2	4,0	4,7	
Mediação de conflitos e contencioso	4,3	4,1	4,3	
Formação profissional	4,3	3,9	4,3	
Gestão de recursos humanos	4,4	4,3	4,7	
Processamento de vencimentos e abonos	4,4	4,5	3,9	
Gestão de recursos financeiros	4,1	4,3	4,6	
Contratação pública	4,4	4,3	4,3	
Gestão do património	3,2	3,1	4,0	
Tec. Informação e comunicação	4,3	3,1	5,0	
Documentação e arquivo	5,0	4,5	4,8	
Coop. e relações internacionais	4,4	4,5	4,2	
Informação e relações públicas	4,2	4,2	4,8	
Geral	4,36	4,20	4,39	

Entre 2020 e 2021, a evolução foi positiva em termos globais (+ 0,19) e observada em quase todas as áreas de serviço, com oscilações entre -0,6 na área de *processamento de vencimentos e abonos* e +1,9 na área das *tecnologias da informação e comunicação*.

2.5. 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 percecional 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 (176), e obteve uma taxa de participação de 58%. A análise incide sobre a média das respostas.

Satisfação de trabalhadores por dimensão

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

O índice global de satisfação dos trabalhadores da SGEC foi muito positivo (4,29), acima da meta estabelecida [3,5;4], e semelhante ao do ano anterior. As pontuações oscilaram entre 4,10 na dimensão *desenvolvimento profissional* e 4,40 nas dimensões *motivação pessoal* e *liderança intermédia*.

2.6. Avaliação do sistema de controlo Interno

O SCI⁵ adotado pela SGEC 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 SGEC tem implementado 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 (SA 8000⁹) e que integra, também, o SIADAP¹⁰.

Entre os dias 14 a 18 de junho de 2021, foram realizadas auditorias internas a todas as direções de serviços da SGEC. Do relatório final, foram propostas 13 oportunidades de melhoria.

O SIG é sujeito, por iniciativa da SGEC, 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 2021, mesmo estando a maioria dos trabalhadores em teletrabalho devido à pandemia, a SGEC manteve 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. Do relatório da auditoria externa, foram propostas 10 oportunidades de melhoria.

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

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 intencional de requisitos auditável para *Social Accountability*;

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

¹¹ Associação Portuguesa de Certificação.

estão todos, sem exceção, inseridos no SIG e são, por esse motivo, monitorizados trimestralmente, avaliados de acordo com a legislação em vigor, revistos sempre que necessário e sujeitos a auditorias internas e externas.

A SGEC tem, 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 e conflitos de interesse, fazendo cumprir a exigência legal expressa nas Recomendações e Deliberações do Conselho de Prevenção da Corrupção. De acordo com as conclusões do relatório de execução do PGR¹² 2021/2022, a percentagem de medidas implementadas foi de 86,67%.

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 96% 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?		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?		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?		Técnicos superiores com formação adequada - PGO.03 ¹³ ; 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)?		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?		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.
1.6. Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?		MPCI; MG; Reuniões periódicas.

¹² Plano de Gestão de Riscos

¹³ Procedimento Geral da Organização



Questões	Aplicação	Fundamentação
1.7. O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo? Foram propostas recomendações/ações de melhoria?		Durante 2021, foram efetuadas SIG englobando todas as Unidades Orgânicas: 1 interna, pela equipa de auditores da SGECE e 1 externa, pela APCER, no âmbito da certificação da qualidade e ambiente (normas ISO 9001 e ISO 14001); Foi ainda efetuada uma auditoria no âmbito da Universalização da Escola Digital. As auditorias efetuadas pelos Programas Operacionais do Norte, Centro, Alentejo, PO CH e pela AD&C não foram concluídas em 2021, pelo que não existe informação relativa a proposta de recomendações, ações corretivas, e/ou ações de melhoria.

Estrutura organizacional

Questões	Aplicação	Fundamentação
2.1. A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?		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?		100%.
2.3. Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?		92,18%.

Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço

Questões	Aplicação	Fundamentação
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?		MPCI; MG; Manual de acolhimento; PGR.
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?		Estatuto do pessoal dirigente; Delegação de competências publicada em DR.
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?		Plano Anual de Compras
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?		MPCI; MG.
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?		MPCI; MG; PGR; 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?		MPCI; MG.

47 ✓

Questões	Aplicação	Fundamentação
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?		MPCI (controlo de documentos PGO.01, Controlo de registos PGO.02); MG; Manual associado ao <i>Opentext</i> (sistema de gestão documental).
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?		Recomendações e Deliberações do Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC); PGR.
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?		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?		<i>OpenText</i> , SIC ¹⁴ , GERFIP ¹⁵ , ComprasMEC; Plataforma Eletrónica de Contratação Pública, econtas (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 <i>Online</i> 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?		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?		Análise e conferência da informação.
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?		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?		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>)?		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).

¹⁴ Sistema de Informação Contabilística

¹⁵ Gestão de Recursos Financeiros em modo Partilhado

Questões	Aplicação	Fundamentação
4.7 A segurança na troca de informações e <i>software</i> está garantida?		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 <i>internet</i> .

2.7. 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

Normas	Nacionais	Nacionais na AP ¹⁶	Nacionais na APC ¹⁷	Internacionais
ISO 9001	6 147	154	115	916 842
ISO14001	1 235	8	13	348 218

Fontes:

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

<https://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/-8853493/8853511/8853520/18808772/0.Explanatory+note+and+overview+on+ISO+Survey+2020+results.pdf?nodeid=21899356&vernum=-2>

No universo da APC, e de acordo com a base de dados do IPAC¹⁸, a SGEC está entre as 115 entidades certificadas na norma ISO 9001 e é uma das 13 entidades certificadas em ambiente, no âmbito da ISO 14001.

¹⁶ Administração Pública;

¹⁷ Administração Pública Central;

¹⁸ Instituto Português de Acreditação.

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 MF	SG MAI	SG MJ	SG EC	SG MTSSS	SG MS	SG MAmb.	GPP
RH	Número total de trabalhadores em exercício de funções	127	204	72	176	105	41	120	177
	Número de dirigentes intermédios	10	28	10	12	11	5	19	26
	Número de coordenadores técnicos	30	0	2	1	3	0	4	1
	Índice tecnicidade (sentido restrito)	42,5%	41,7%	48,6%	69,9%	49,5%	46%	56,7%	50,3%
	Índice tecnicidade (sentido lato)	45,6%	61,2%	51,4%	70,5%	N/A	46%	74,2%	58,2%
RF	Número de vencimentos processados e pagos pela SG	1.754	2.500	1.166	21.095	7.714	699	1.385	202
	Orçamento de funcionamento (em milhões de €)	23,60	50,58	4,23	213,11	5,34	15,03	7,5	11,8
	Orçamento de investimento (em milhões de €)	2,19	96,04	0,15	0,39	0	0,16	12,6	0,0
	Número de contratos geridos	229	ND	ND	94	612	286	513	49

Indicadores de serviços prestados

	Indicador	SG MF	SG MAI	SG MJ	SG EC	SG MTSSS	SG MS	SG MAmb.	GPP
Número de entidades clientes por tipologia de serviços	Recursos Humanos	15	6	16	17	13	4	13	30
	Recursos Financeiros	13	14	5	94	17	4	10	7
	Aprovisionamento / logística	14	5	5	8	17	4	10	ND
	Formação	5	14	16	19	28	18	10	22
	Comunicação e relações públicas	110	14	16	1.014	29	10	ND	ND
	Arquivo e documentação	55	14	16	34	29	26	ND	20
	Inovação e qualidade	17	14	1	19	29	ND	NA	ND

Indicador		SG MF	SG MAI	SG MJ	SG EC	SG MTSSS	SG MS	SG MAmb.	GPP
Número de entidades clientes por tipologia de serviços	Informática	2.616	14	5	10	N/A	4	3	8
	Jurídicos	144	14	5	30	29	13	10	ND
	UMC	17	14	25	140	23	NA	19	18
	UGP	18	14	NA	7	23	66	10	28
Número de clientes - Cidadão		138	224.669	38.908	41.265	9.662	9.912.105	ND	NA
Número de vencimentos processados		9.262	6.000	1.882	22.786	7.714	1.390	10.628	376
Número de orçamentos geridos		21	14	5	9	25	4	30	8

Indicadores-chave do desempenho

Área	Indicador	SG MF	SG MAI	SG MJ	SG EC	SG MTSSS	SG MS	SG MAmb.	GPP
Finanças	Taxa de execução do orçamento de funcionamento	85,2%	76%	95,8%	90,6%	95,9%	51%	82%	92,1%
	Prazo médio de pagamento a fornecedores (dias)	2	ND	0	27,64	20	0,46	60	12
Qualidade	Índice de satisfação global clientes externos	ND	4,9	4,7	4,29	4,33	4,70	4,2	ND
	Índice de satisfação global clientes internos	ND	ND	ND	4,29	4,23	4,07	3,96	ND
Gestão	Percentagem de objetivos operacionais concretizados	113%	89%	ND	100%	100%	92%	ND	ND
Informática	Prazo médio de resposta a pedidos (horas)	4	0,04	ND	2,35	N/A	3	48	14
Jurídica	Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres em processos gratuitos (em dias)	13	30	5,3	10	9	5	7	90
Arquivo e Documentação	Metros lineares do arquivo histórico tratados	164,7	1.973	96	837,45	124	NA	ND	3.520
UMC	Percentagem de categorias centralizadas	87,5%	ND	100%	100%	100%	NA	100%	75%
Património	Percentagem de imóveis registados no SIIE	100%	100	NA	100%	100%	99%	ND	100%
Recursos Humanos	Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação	53,5%	29,3	61%	92,2%	76%	46%	94%	53,1%

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

2.8. Medidas de reforço positivo do desempenho

A SGEC reviu o seu planeamento estratégico, com base na aplicação de ferramentas reconhecidas, tais como a análise PESTA¹⁹, a análise SWOT²⁰ e a análise de *stakeholders*, para o período até 2023.

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 2021 foram: auditorias internas, auditorias externas, recomendações dos técnicos de manutenção de equipamentos, consulta aos trabalhadores, consultas de HST, inquéritos de satisfação dos clientes e dos trabalhadores, resultados das monitorizações trimestrais, revisões pela gestão, autodiagnósticos, avaliações da conformidade legal, planos de gestão de riscos, investigações de acidentes, simulacros ambientais, 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 2021, foram implementadas e verificadas 51 ações de melhoria, que constituem 81% do total de 63 ações aceites.

Todos os trabalhadores, uns presencialmente, outros em teletrabalho, continuaram a desenvolver todas as atividades de forma regular, respondendo às necessidades e expectativas de cidadãos e entidades clientes, conseguindo, inclusive, aumentar os níveis de satisfação relativamente a 2020 e, em algumas dimensões, designadamente de serviço, melhoraram em relação ao ano de 2019.

A adoção de regimes de trabalho mais flexíveis, com recurso ao teletrabalho, tem sido uma aposta ganha no que respeita à atratividade de novos recursos humanos, tendo sido possível recrutar novos trabalhadores para áreas com *deficit* de recursos, colmatando algumas lacunas, umas anteriores e outras mais recentes, provenientes, por exemplo de novas atribuições da SGEC, designadamente pela responsabilidade de desenvolvimento do projeto Universalização da Escola Digital e concretização do Programa de Recuperação e Resiliência, no âmbito da Transição Digital do Sistema Educativo.

Houve uma forte aposta em ações de formação na área do desenvolvimento pessoal, tendo sido promovida formação profissional diversa a todos os trabalhadores, designadamente em ações de formação na área comportamental, de forma a dar resposta às novas condições de trabalho e à conciliação da vida profissional com a vida pessoal, mas também em áreas mais tecnológicas

¹⁹ Análise de aspetos políticos, económicos, sociais, tecnológicos e ambientais

²⁰ *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*

relacionadas com o trabalho remoto e áreas técnicas relacionadas com o *core-business* de cada área de serviço.

A organização do arquivo histórico da Legislação da Educação iniciou-se no último trimestre de 2021 e possibilitará consultas mais rápidas e, assim, uma resposta mais célere a solicitações por parte do cidadão /cliente.

2.9. 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 06/05, e concretizadas de acordo com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 38-B/2020, publicada em 19/05.

A área governativa da Educação (através do gabinete do Senhor Ministro) desenvolveu duas campanhas publicitárias (campanha “Estudo em Casa” e campanha “Escola em Segurança”), que foram difundidas em diversos suportes (imprensa escrita, rádio e imprensa digital), com o intuito de polarizar a informação. As ações de comunicação ocorreram em 40 órgãos de comunicação social (OCS) adjudicados para o efeito.

A campanha desenvolvida pela área governativa da Educação, com a colaboração da SGEC, conseguiu atingir toda a comunidade educativa e o público em geral, sensibilizando para a importância de hábitos de higiene e segurança face à pandemia COVID-19, bem como assegurar o cumprimento dos planos curriculares transversais (do ensino pré-escolar ao ensino secundário).

Campanha # Estudo em casa - Detalhe da distribuição

Órgão de Comunicação Social	Tipo Imprensa	valor reportado à ERC (sem iva)	% do total (assumido ERC)
Jornal O Guerra Zóelae	Escrita	1 951,22 €	0,91
Freguês de São Domingos de Benfica	Escrita	1 951,22 €	0,91
Jornal O Vilaverdense (Alive)	Escrita	2 276,42 €	1,06
Maria da Fonte (Correio Minho)	Escrita	365,85 €	0,17
Jornal E	Escrita	180,00 €	0,08
O Despertar	Escrita	4 878,05 €	2,26
Audiência GP Grande Porto	Escrita	2 250,00 €	1,04
Total Escrita		13 852,76 €	6,43





Órgão de Comunicação Social	Tipo Imprensa	valor reportado à ERC (sem iva)	% do total (assumido ERC)
Algarve Primeiro	Digital	1 951,22 €	0,91
Beira.pt (ADSI)	Digital	1 050,00 €	0,49
Diário Digital Castelo Branco	Digital	975,61 €	0,45
O Comércio de Massamá e Monte Abraão	Digital	1 951,22 €	0,91
Emissor	Digital	569,11 €	0,26
Frontal	Digital	735,00 €	0,34
Jornal Oeste Online	Digital	1 951,22 €	0,91
Notícias de Aveiro	Digital	1 651,22 €	0,91
Press Minho (Alive)	Digital	1 951,22 €	0,91
Sintranotícias	Digital	1 951,22 €	0,91
Letras do Alva	Digital	1 951,22 €	0,91
A Voz de Terras de Santa Maria	Digital	650,41 €	0,30
Azores Info TV	Digital	593,22 €	0,28
Peneda Gerês TV	Digital	287,40 €	0,13
Valsousa.TV	Digital	1 951,22 €	0,91
Total Digital		20 170,51 €	9,53
Ciclone - Publicações e Difusões, Lda. (Horizonte)	Rádio	5 573,54 €	2,59
Janela Indiscreta - Sociedade de Comunicação, Lda. (RNA)	Rádio	2 786,77 €	1,29
TLA/Telefonia Local D'Aljustrel - Cooperativa de Informação e Cultura, CRL	Rádio	5 573,54 €	2,59
Unirádio - União de Cooperativas do Concelho de Reguengos de Monsaraz, CRL	Rádio	5 573,54 €	2,59
Rádio Clube de Alcoutim, Lda.	Rádio	5 573,54 €	2,59
Rádio Alvor, CRL	Rádio	5 573,54 €	2,59
Rádio Hiper FM, Lda.	Rádio	5 573,54 €	2,59
Ramos, Marques e Vasconcelos, Lda. (Palmeira)	Rádio	5 619,22 €	2,61
Rádio Nova Era - Sociedade de Comunicação, SA	Rádio	2 786,77 €	1,29
Rádio Voz do Neiva - Onda de Vila Verde, CRL	Rádio	2 322,29 €	1,08
Total Rádio		46 956,29 €	21,81



Campanha # Escola em segurança

Órgão de Comunicação Social	Tipo Imprensa	valor reportado à ERC (sem iva)	% do total (assumido ERC)
Maria da Fonte (Correio Minho)	Escrita	2 642,28 €	3,58
Jornal E	Escrita	4 220,01 €	5,71
Audiência GP Grande Porto	Escrita	3 603,66 €	4,88
Total Escrita		10 465,95 €	14,17
Beira.pt (ADSI)	Digital	901,22 €	1,22
Diário Digital Castelo Branco	Digital	975,61 €	1,32
Emissor	Digital	1 382,11 €	1,87
Frontal	Digital	1 665,00 €	2,25
A Voz de Terras de Santa Maria	Digital	1 300,81 €	1,76
Azores Info TV	Digital	1 440,68 €	1,95
Peneda Gerês TV	Digital	1 267,23 €	1,72
Total Digital		8 932,66 €	12,09

2.10. Execução da formação

Em 2021, organizaram-se diversas ações de formação nas áreas de: Desenvolvimento pessoal; Gestão e administração; Direito; Ciências informáticas; Informática na ótica do utilizador e Segurança e saúde no trabalho.

Realizaram-se 145 ações de formação frequentadas por 1403 formandos, das quais 47 foram propostas por 17 trabalhadores em regime de autoformação.

Das 1403 participações, 1138 foram formandos da SGECE e 265 foram formandos provenientes de diversas entidades das áreas governativas da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior e da Educação.

Das 145 ações de formação realizadas, 10 foram frequentadas, também, por 204 trabalhadores de 18 entidades provenientes das áreas governativas da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior e da Educação.

Realizou-se, também, a avaliação de satisfação dos participantes em 13 ações de formação organizadas pela SGECE, sendo que, numa escala de "Muito insatisfeito" a "Muito satisfeito", em 12 das ações a maioria dos formandos avaliaram como "Muito satisfeito" e em 1 ação a maioria dos formandos avaliaram como "Satisfeito".

3. Avaliação Final

O ano 2021 foi, novamente, marcado pela pandemia, significando muitos ajustes e alterações na forma de trabalhar, cumprindo sempre as recomendações do Governo. A SGEC adotou progressivamente um novo modelo de organização do trabalho, garantindo os níveis de eficiência e qualidade na realização das tarefas e atividades que consubstanciam a Sua missão.

Para tal, possibilitou que os trabalhadores exercessem as suas funções em regime de teletrabalho, no sentido de permitir maior flexibilidade na prestação do trabalho e melhor conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional. Essa mudança de forma de trabalho possibilitou, ainda, atrair recursos humanos em áreas com maior carência.

Os resultados alcançados permitem concluir que o balanço final da atividade desenvolvida durante o ano de 2021 é muito positivo:

- O QUAR foi superado (115,6%), bem como todos os parâmetros de avaliação – eficácia (121,9%), eficiência (116,8%) e qualidade (110,5%);
- Foram superados 100% dos objetivos e 90% dos indicadores;
- A taxa de execução do orçamento de atividades foi de 89,81%;
- A percentagem de efetivos face ao planeado foi de 104,76% e a taxa de utilização dos recursos humanos de 93,16% (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;
- Mantiveram-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, aferido através de questionário CAF, abrangeu todas as áreas de serviço e obteve uma classificação global foi de 4,29, superando a meta [3,5;4];
- O nível de satisfação dos trabalhadores foi aferido através da aplicação do inquérito CAF, com um resultado de 4,29, 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 pretende prosseguir com o esforço de materializar a 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, e é nesse sentido que continuaremos a trabalhar.

O Secretário-Geral da Educação e Ciência,

(Raúl Capaz Coelho)



Secretaria-Geral da Educação e Ciência

Thalia JM 2016