

# Relatório de autoavaliação

## 2022



## **Ficha Técnica**

---

### **Título**

Relatório de autoavaliação 2022

### **Data de finalização**

Abril de 2023

### **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 .....	9
4.3. Plano de Recuperação e Resiliência.....	10
4.4. Análise de recursos .....	12
4.5. Apreciação pelos utilizadores do serviço prestado .....	14
4.6. Audição de dirigentes Intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação .....	15
4.7. Avaliação do Sistema de Controlo Interno .....	16
4.8. Comparação do desempenho .....	20
4.9. Medidas de reforço positivo do desempenho.....	23
4.10. Iniciativas de publicidade institucional.....	25
4.11. Formação profissional .....	25
5. 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 CCAS<sup>1</sup>, 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.

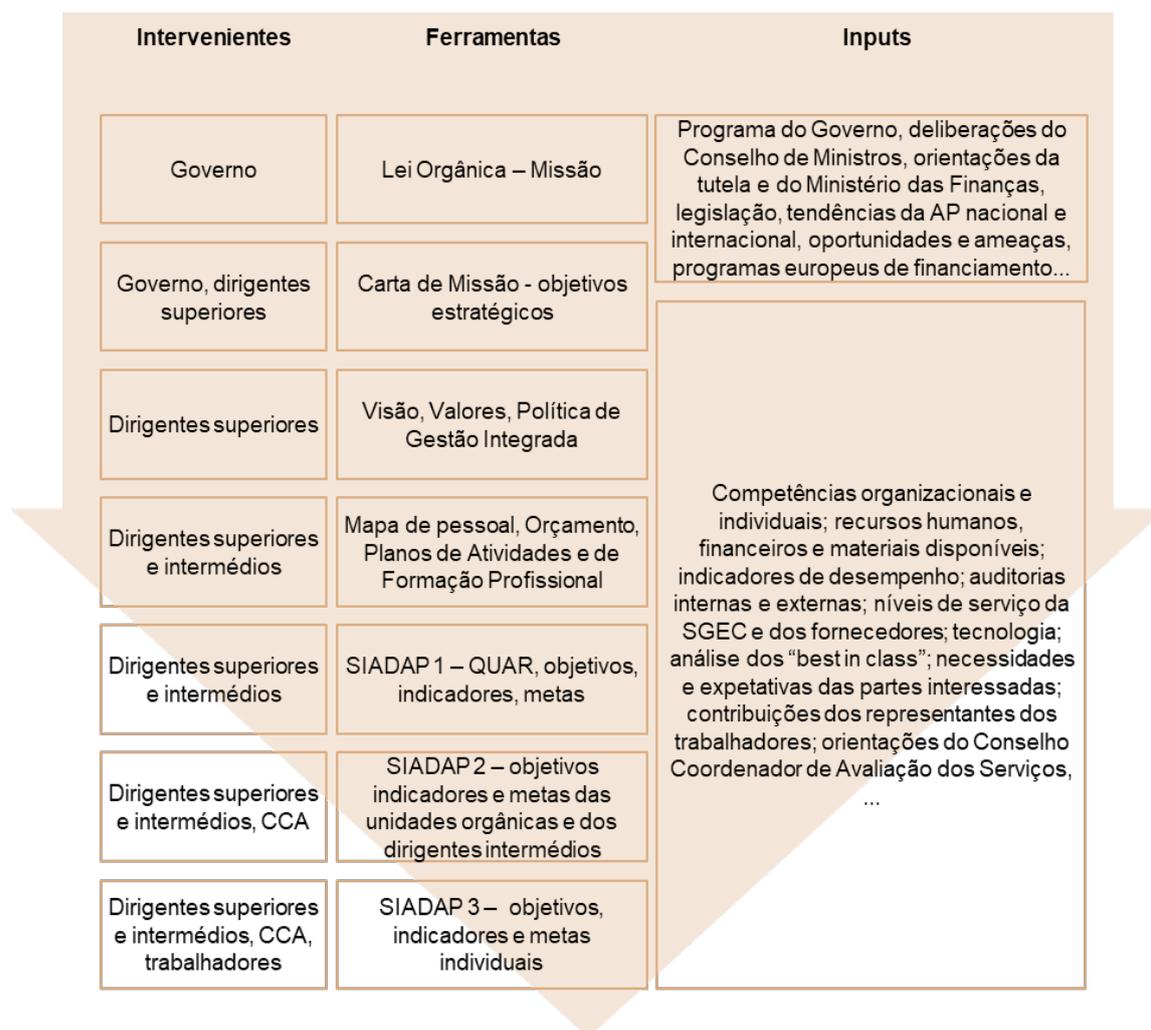
Atenta a importância e impacto esperado do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) e, em concreto, os investimentos propostos no âmbito da Transição Digital na Educação de que a SGEC é responsável, é incluído, neste relatório, um capítulo específico relativo a este tema.

---

<sup>1</sup> 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 QUAR<sup>2</sup> 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.



<sup>2</sup> Quadros 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 2022, concluiu-se o seguinte:

- Foram superados 100% dos objetivos do QUAR e 91% dos indicadores;
- No que respeita aos desvios em relação às metas, 3 indicadores apresentaram desvios positivos iguais a 25% e 1 desvio nulo;
- Os parâmetros de avaliação – Eficácia, Eficiência e Qualidade - foram todos superados e a taxa global de concretização do QUAR foi de 117,9%.

##### Evolução histórica dos indicadores do QUAR

Legenda ColorADD:  superou  atingiu  não atingiu

fonte: <https://feelipa.com/pt/>

Eficácia						
Indicadores	Meta	Resultados			Desvio	Classificação
	2022	2020	2021	2022	%	
O1. Assegurar a eficácia e celeridade no apoio técnico especializado (OE1)					24%	
I1. Percentagem de pareceres devolvidos com despacho favorável pelos membros do Governo	[85;95]	100	100	100	25%	
I2. Percentagem de estudos, informações e pareceres elaborados dentro do prazo estipulado	[85;95]	99,26	98,45	99,51	23,8%	
O2. Assegurar o adequado tratamento do contencioso (OE1)					20,6%	
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]	92,86	99,5	98,22	20,6%	
O3. Garantir a gestão do arquivo intermédio e o tratamento de espólios documentais à guarda da SGEC - descrição, informatização e publicação de IDD (OE1)					25%	
I4. Número de espólios tratados relativos ao património arquivístico, bibliográfico e museológico	{2}	6	4	5	25%	

Eficiência						
Indicadores	Meta	Resultados			Desvio	Classificação
	2022	2020	2021	2022	%	
O4. Promover a sustentabilidade financeira e a otimização de recursos (OE2)					11,4%	
I5. Taxa de execução do orçamento de atividades	[95;100]	94,71	90,59	83,26	20,7%	
I6. Número de categorias de bens e serviços agregadas pela Unidade Ministerial de Compras	{2}	2	5	2	0	
O5. Promover a segurança e higiene no trabalho					25%	
I7. Percentagem de postos de trabalho verificados pelos técnicos de SST	[45;55]	86	93,8	100	25%	

Qualidade						
Indicadores	Meta	Resultados			Desvio	Classificação
	2022	2020	2021	2022	%	
O6. Consolidar a qualidade nos serviços prestados e o nível de satisfação das partes interessadas (OE3)					19,3%	
I8. Índice global de satisfação de clientes/serviços	[3,5;4]	4,15	4,29	4,31%	11,2%	
I9. Índice global de satisfação de clientes/cidadãos	[3,5;4]	4,3	4,71	4,56	16,2%	
O7. Promover a melhoria e a conformidade e desenvolver mecanismos de prevenção e controlo do risco - processos, pessoas e <i>outsourcing</i> (OE3)					6,6%	
I10. Taxa de implementação de ações de melhoria no âmbito do Sistema Integrado de Gestão	[60;80]	88	69	91	17,5%	
I11. Percentagem de medidas do Plano de Gestão de Riscos implementadas e reportadas	[70;80]	86,4	86,67	88,1	13,1%	

### Análise dos desvios

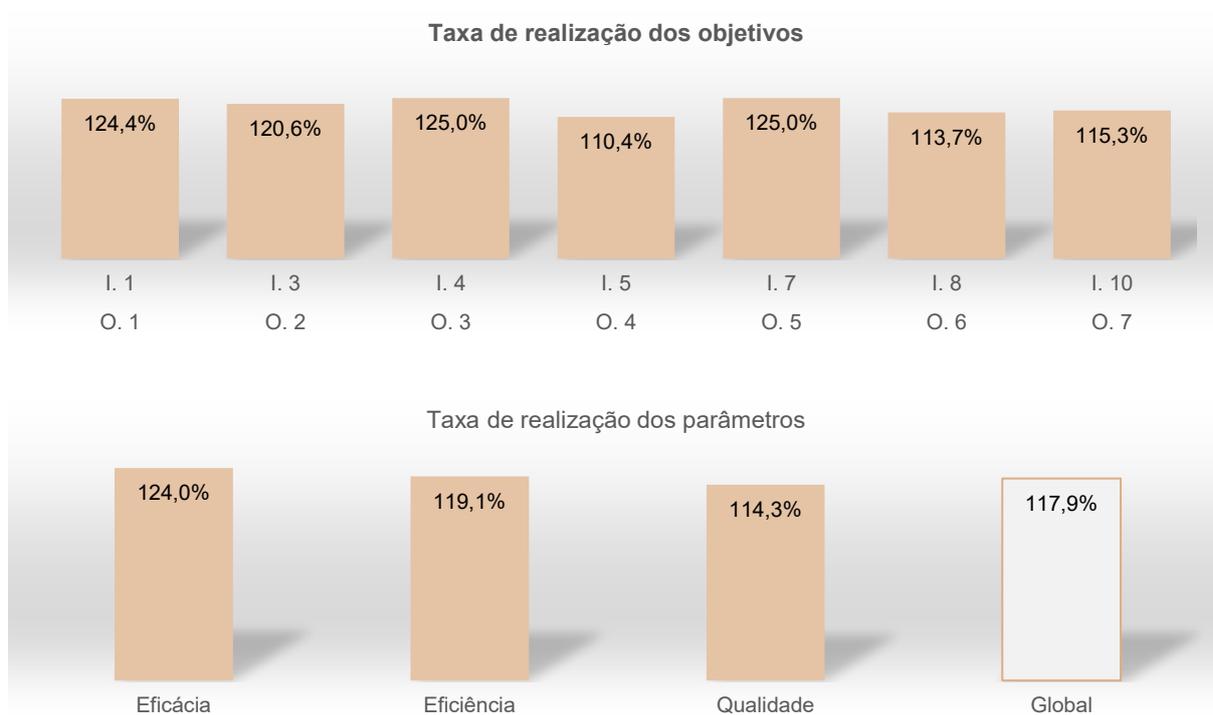
Objetivos	Análise do desvio
O1. Assegurar a eficácia e celeridade no apoio técnico especializado (OE1)	Este objetivo, um dos mais relevantes do QUAR, é composto por dois indicadores com pesos idênticos (50%) e, teve um desvio positivo de 24,4% na taxa de realização (fórmula do QUAR) em relação à meta. 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)	98,2% das peças processuais foram elaboradas até 3 dias antes do prazo, o que representa um desvio positivo em relação à meta de 23,8%.

Objetivos	Análise do desvio
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 tem um peso de 20% no QUAR e é medido pelo “Número de espólios tratados relativos ao património arquivístico, bibliográfico e museológico”. Foi possível tratar mais um espólio do que inicialmente previsto, num total de 5, 25% acima da 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”. A taxa de execução orçamental ficou pelos 83,26, 20,7% abaixo da meta e no segundo indicador o resultado está dentro do esperado.
O5. Promover a segurança e higiene no trabalho (OE2)	Este é um objetivo que dá resposta à alínea a) do n.º 1 do artigo 22.º da LOE 2022, onde se alcançou um resultado acima do esperado em 25%, tendo sido verificados todos os postos de trabalho pelos técnicos de SST.
O6. Consolidar a qualidade nos serviços prestados e o nível de satisfação das partes interessadas (OE3)	O objetivo com maior peso no QUAR, que dá resposta à alínea c) do n.º 1 do artigo 22.º da LOE, é composto por dois indicadores, com pesos idênticos (50%), e obteve uma taxa de realização de 113,7%. No indicador “Índice global de satisfação de clientes” obteve-se um resultado de 4,31, o que representou um desvio positivo de 11,2%. No segundo indicador, “índice global de satisfação de clientes/cidadãos, observou-se um desvio positivo de 16,2%.
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, que dá resposta à alínea b) do n.º 1 do artigo 22.º da LOE 2022 é, também, composto por dois indicadores com pesos idênticos (50%) e obteve um desvio positivo de 6,6%. A “Taxa de implementação de ações de melhoria, no âmbito do Sistema Integrado de Gestão”, foi de 91%, um resultado acima da meta em 17,5%. A “Percentagem de medidas do Plano de Gestão de Riscos implementadas e reportadas” foi de 88,1%, o que significa uma taxa de realização de 113,1% face à meta.

### Parâmetros de avaliação

A SGEC obteve, assim, taxas de realização dos indicadores entre 100% e 125%, tendo superado 91% dos indicadores, 100% dos objetivos e 100% dos parâmetros, com uma taxa global de concretização do QUAR de 117,9%, conforme ilustrado nos gráficos seguintes:





#### 4.2. Plano de Atividades

O Plano de Atividades de 2022 resultou do conjunto de objetivos operacionais do QUAR, desdobrados nas diferentes UO.

Dos 15 objetivos estabelecidos, 13 foram superados e 2 foram atingidos. Dos 40 indicadores estabelecidos, 36 foram superados e 4 foram atingidos.

Todas as atividades desenvolvidas e resultados são apresentados, em detalhe, no Relatório de Atividades 2022.

#### Causas do incumprimento de ações ou projetos

No decorrer do ano de 2022, todas as atividades e projetos propostos pelas diferentes unidades orgânicas decorreram sem constrangimentos, garantindo-se assim a execução das ações planeadas.

### Canal de Denúncias da SGE

Foi implementado, em 2022, um canal de denúncias, disponibilizado através de um formulário eletrónico no website da SGE. Em 2022, foram recebidas 8 denúncias/queixas que se apresentam no quadro seguinte:

Âmbito	Número
Discriminação	1
Corrupção e infrações conexas	1
Funcionamento de estabelecimentos de ensino	5
Não específica	1

- Número de denúncias que deram origem a processo de averiguações na SGE - 0;
- Número de denúncias encaminhadas para outras entidades (IGEC, c/c à DGESTE) - 1;
- Número de denúncias PRR – 0.

### 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 SSEC foi mandatada para proceder à aquisição, para entrega nos 4.612 estabelecimentos de ensino do Continente, de 1,05 M 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 nas salas de aula, essencial 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 SGE 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 M€.

#### Despesa Paga de 2021 a 2023 (UED + PRR)

Computadores portáteis	Conectividade	Desktops	Videoprojetores
€ 339.449.005,01	€ 21.616.673,73	€ 6.490.710,00	€ 2.752.265,33

#### Despesa a pagar (já com fatura)

Computadores portáteis	Conectividade	Desktops	Videoprojetores
€ 136 511,21	€ 9.714.726,83	€ 0,00	€ 5.109.223,29

## 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	66 233 133	66 233 133	74 353 255	61 762 749	-12 590 506	<b>83,1%</b>
Despesas c/pessoal	59 076 262	59 076 262	59 174 027	55 435 601	-3 738 426	93,7%
Aquisições de bens e serviços	5 447 038	5 373 935	14 235 840	5 872 650	-8 363 190	41,3%
Transferências correntes	316 500	164 103	81 970	76 497	-5 473	93,3%
Outras despesas correntes	100 000	316 500	481 721	299 891	-181 830	62,3%
Despesas de capital	1 293 333	1 302 333	379 697	78 110	-301 587	20,6%
Projetos	436 033 948	436 033 948	485 508 853	249 242 380	-236 266 473	<b>51,3%</b>
<b>Total</b>	<b>502 267 081</b>	<b>502 267 081</b>	<b>559 862 108</b>	<b>311 005 129</b>	<b>248 856 979</b>	<b>55,6%</b>

## Eficácia

A SGE obteve uma taxa global de realização do QUAR de 117,9% e no parâmetro eficácia de 124%, com taxas de execução orçamental de 55,6% e de execução do orçamento de atividades de 83,1%, ambas com base no orçamento corrigido.

## Utilização de recursos humanos *versus* resultados obtidos

Recursos humanos	Efetivos planeados	Efetivos a 31/12/2022	% face ao planeado	Pontuação planeada	Pontuação executada	Taxa de utilização <sup>3</sup>	Desvio (%) pontuação
Dirigentes superiores	3	3	100,0%	60	60,4	100,7%	0,7%
Dirigentes intermédios	12	12	100,0%	192	166,9	86,9%	-13,1%
Técnicos superiores e especialistas de informática	116	102	87,9%	1.392	1.049,4	75,4%	-24,6%
Coordenadores técnicos	1	1	100,0%	9	8,5	94,4%	-5,6%
Assistentes técnicos e técnicos de informática	37	32	86,5%	296	195,0	65,9%	-34,1%
Assistentes operacionais	13	11	84,6%	65	42,4	65,2%	-34,8%
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>161</b>	<b>88,5%</b>	<b>2.014</b>	<b>1.522,7</b>	<b>75,6%</b>	<b>-24,4%</b>

## Produtividade

Em 2022, todos os objetivos do QUAR foram superados com uma taxa global de execução de 117,9%, tendo a percentagem de efetivos face ao planeado sido de 88,5% e a taxa de utilização dos recursos humanos de 75,6%.

<sup>3</sup> 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, relativamente à forma como a SGEC presta os seus serviços e cumpre os requisitos do cliente, tendo sido lançados 5 inquéritos de satisfação em 2022.

##### Cientes/Serviços

Foi lançado um inquérito modelo CAF<sup>4</sup>, aplicado a 419 clientes do segmento serviços e organismos, no período de 27 de fevereiro e 20 de março de 2023, que teve uma taxa de participação de 28%. Foram avaliadas as dimensões: imagem global da organização; envolvimento e participação; acessibilidade; 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



	2020	2021	2022
— Serviço	4,21	4,39	4,33
— Imagem global da SGEC	4,16	4,29	4,33
— Acessibilidade	4,11	4,28	4,31
— Envolvimento e participação	4,07	4,24	4,27
— SGEC	4,15	4,29	4,31

Todas as dimensões de avaliação da satisfação de clientes/serviços foram avaliadas de forma positiva, com valores entre 4,27, na dimensão *envolvimento e participação*, e 4,33, nas dimensões *serviços* e *imagem global da SGEC*, tendo sido alcançado um índice global de satisfação de 4,31, superando a meta [3,5;4].

Em 2022, o nível de satisfação dos clientes/serviços aumentou em todas as dimensões com exceção para os *serviços prestados*. Globalmente, os resultados mostram uma evolução positiva e crescente ao longo dos últimos três anos.

<sup>4</sup> Common Assessment Framework

## Clientes/Cidadão

Foram lançados 4 inquéritos customizados, aplicados a clientes/cidadão 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.

- Sala de Leitura – 4,31;
- Thalia – 4,84;
- Caparide – 4,86;
- Boletim Informativo – 4,47.

## 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 161), e obteve uma taxa de participação de 54%. A análise incide sobre a média das respostas.

### Satisfação de trabalhadores por dimensão

Ano	2020	2021	2022	evolução
<b>Dimensão</b>				
Secretaria-Geral	4,25	4,23	4,16	
Condições de trabalho	4,20	4,23	4,26	
Desenvolvimento profissional	4,03	4,10	4,26	
Motivação pessoal	4,40	4,40	4,43	
Liderança intermédia	4,43	4,40	4,43	
Liderança de topo	4,30	4,29	4,44	
<b>Global</b>	<b>4,29</b>	<b>4,29</b>	<b>4,32</b>	

O índice global de satisfação dos trabalhadores revelou-se muito positivo (4,32), acima da meta estabelecida [3,5;4] e acima dos resultados de 2021 e 2022. As pontuações oscilaram entre 4,16, na dimensão  *Secretaria-Geral*, e 4,44, na dimensão  *Liderança de Topo*.

#### 4.7. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

O SCI<sup>5</sup> 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 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 possui um Sistema Integrado de Gestão (SIG), baseado em normas internacionalmente reconhecidas nos âmbitos da gestão da qualidade (ISO 9001<sup>6</sup>), ambiente (ISO 14001<sup>7</sup>), segurança e saúde no trabalho (ISO 45001<sup>8</sup>) e responsabilidade social (SA 8000<sup>9</sup>), e que integra também o SIADAP<sup>10</sup>.

Entre maio e junho de 2022, foram realizadas auditorias internas a todas as direções de serviços da SGEC. No relatório final foram propostas 32 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 2022, a SGEC manteve as certificações pela APCER<sup>11</sup>, 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 15 oportunidades de melhoria e 2 áreas sensíveis a tratar.

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,

---

<sup>5</sup> Sistema de Controlo Interno;

<sup>6</sup> Norma intencional de requisitos auditável para Sistemas de Gestão da Qualidade;

<sup>7</sup> Norma intencional de requisitos auditável para Sistemas de Gestão Ambiental;

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

<sup>9</sup> Norma intencional de requisitos auditável para *Social Accountability*;

<sup>10</sup> Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública;

<sup>11</sup> 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 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, 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 do Relatório de Execução do PGR<sup>12</sup> 2022/2023, a percentagem de medidas implementadas foi de 88,1%.

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?	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de procedimentos e controlo interno (MPCI);</li> <li>Manual de gestão (MG); PGR.</li> </ul>
1.2. É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditorias internas e externas regulares; MPCI; PGR;</li> <li>Revisão pela gestão.</li> </ul>
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"> <li>Técnicos superiores com formação adequada - PGO.03<sup>13</sup>; MG.</li> </ul>
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"> <li>Código de conduta da SGEC; MG.</li> </ul>
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"> <li>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.</li> </ul>

<sup>12</sup> Plano de Gestão de Riscos

<sup>13</sup> 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"> <li>MPCI; MG; Reuniões periódicas.</li> </ul>
1.7. O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo? Foram propostas recomendações/ações de melhoria?	√	<p><b>Auditorias internas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 auditoria interna, realizada no período de 30 de maio a 6 de junho de 2022, na qual foram identificadas 32 oportunidades de melhoria;</li> <li>92 auditorias internas ao circuito patrimonial do projeto Universalização da Escola Digital.</li> </ul> <p><b>Auditorias externas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3 auditorias, pelo Tribunal de Contas, no âmbito do Projeto UED (uma ao planeamento, uma à fase 0 e uma às fases 1, 1-A e 1-B);</li> <li>1 auditoria, pela Inspeção-Geral de Finanças, no âmbito do Projeto UED, através da AD&amp;C;</li> <li>1 audição, pela Comissão Europeia e IGF, no âmbito de auditoria à AD&amp;C sobre os Projeto UED;</li> <li>9 auditorias, pela AD&amp;C, no âmbito do Projeto UED;</li> <li>2 auditorias, pela AD&amp;C, no âmbito da assistência técnica;</li> <li>1 auditoria, pelo PO Regional do Alentejo, no âmbito do Projeto UED;</li> <li>1 auditoria, pela APCER no âmbito da ISO 9001 e ISO14001, da qual resultaram 15 oportunidades de melhoria e 2 áreas sensíveis a tratar.</li> </ul>

### Estrutura organizacional

Questões	Aplicação	Fundamentação
2.1. A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
2.2. Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>100%.</li> </ul>
2.3. Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>81,18%.</li> </ul>

### 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"> <li>MPCI; MG; Manual de acolhimento; PGR.</li> </ul>
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estatuto do pessoal dirigente; Delegação de competências publicada em DR.</li> </ul>
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plano Anual de Compras.</li> </ul>
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>MPCI; MG.</li> </ul>
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>MPCI; MG; PGR; Diplomas legais e delegações de competências.</li> </ul>
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"> <li>MPCI; MG.</li> </ul>
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>MPCI (controlo de documentos PGO.01, Controlo de registos PGO.02); MG; Manual associado ao Opentext (sistema de gestão documental).</li> </ul>
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>PGR; para 2022 está a ser efetuada a adaptação para Plano de Prevenção, em conformidade com o novo RGPC.</li> </ul>
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>

### 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"> <li><i>OpenText</i>, SIC<sup>14</sup>, GERFIP<sup>15</sup>, 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.</li> </ul>

<sup>14</sup> Sistema de Informação Contabilística

<sup>15</sup> Gestão de Recursos Financeiros em modo Partilhado

Questões	Aplicação	Fundamentação
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
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"> <li>• Análise e conferência da informação.</li> </ul>
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os <i>outputs</i> são desenvolvidos de acordo com as necessidades dos serviços e objeto de revisão sempre que a necessidade é identificada.</li> </ul>
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Em 2022, iniciou-se a implementação do mecanismo de dupla autenticação nas ligações de rede por VPN.</li> </ul>
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i> )?	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> </ul>
4.7 A segurança na troca de informações e <i>software</i> está garantida?	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>

#### 4.8. Comparação do desempenho

O quadro seguinte mostra o posicionamento nacional e internacional da SGE, 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
19 Nacionais APC	3 Nacionais APC
113 Nacionais AP	13 Nacionais na AP
5.924 Nacionais	1.238 Nacionais
4.792 Internacionais AP	954 Internacionais AP
1 077 884 Internacionais	217.592 Internacionais

Fontes:

IPAC

<https://www.iso.org/committee/54998.html?t=KomURwikWDLiuB1P1c7SjLMLEAgXOA7emZHKGWyn8f3KQUTU3m287Nxn pA3Dluxm&view=documents#section-isodocuments-top>

No universo da APC, de acordo com a base de dados do IPAC, a SGEC está entre as 19 entidades certificadas na norma ISO 9001 e é uma das 3 entidades certificadas em ambiente, no âmbito da ISO 14001.

### 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 MAAC
RH	Número total de trabalhadores em exercício de funções	235	78	124	161	104	41	165
	Número de dirigentes intermédios	12	12	10	12	10	5	21
	Número de coordenadores técnicos	1	2	3	1	2	0	4
	Índice tecnicidade (sentido restrito)	62%	47%	39,6%	72,7%	55,8%	39,02%	64,85%
	Índice tecnicidade (sentido lato)	70%	51%	42,5%	73,3%	N/A	39,02%	67,88%
RF	Número de vencimentos processados e pagos pela SG	3.258	1.183	1.710	20.155	7.583	660	2.580
	Orçamento de atividades (milhões de €)	13,236	6,1	23,5	74,353	5,509	4,4	7,9
	Orçamento de investimento (milhões de €)	2,708	0,7	-	0,379	0,647	0,3	14,7
	Número de contratos geridos	846	ND	229	103	829	291	71

### Indicadores de serviços prestados

Indicador		SG PCM	SG MJ	SG MF	SG EC	SG MTSSS	SG MS	SG MAAC
Número de entidades clientes por tipologia de serviços	Recursos Humanos	49	17	15	16	13	4	12
	Recursos Financeiros	1	7	8	94	18	4	11
	Aprovisionamento/ logística	36	7	14	8	15	4	2
	Formação	0	16	5	51	28	26	3
	Comunicação e relações públicas	19	16	110	16	31	8	8
	Arquivo e documentação	52	16	412	32	31	23	5
	Inovação e qualidade	0	1	17	14	31	ND	NA
	Informática	0	7	2 616	14	NA	4	7
	Jurídicos	60	16	252	35	31	14	ND
	UMC	34	25	16	140	23	NA	15
	UGP	72	NA	16	12	23	68	17

Indicador	SG PCM	SG MJ	SG MF	SG EC	SG MTSSS	SG MS	SG MAAC
Número de clientes - Cidadão	ND	33.170	138	45.540	9.294	7.380.379	ND
Número de vencimentos processados	28.207	1.953	9.010	21.703	7.583	1.311	9.826
Número de orçamentos geridos	47	5	21	9	25	4	ND

### Indicadores-chave do desempenho

Área	Indicador	SG PCM	SG MJ	SG MF	SG EC	SG MTSSS	SG MS	SG MAAC
Finanças	Taxa de execução do orçamento de atividades	91%	95,2%	74%	83,3%	92,21%	87%	92%
	Prazo médio de pagamento a fornecedores (dias)	61	ND	58	3,71	19	0,43	60
Qualidade	Índice de satisfação global clientes externos	ND	4,7	ND	4,31	4,25	ND	4,2
	Índice de satisfação global clientes internos	ND	ND	ND	4,32	4,15	ND	4,15
Gestão	Percentagem de objetivos operacionais concretizados	ND	ND	100%	100%	ND	92%	ND
Informática	Prazo médio de resposta a pedidos (horas)	ND	ND	21:00	1:15	NA	3:00	0:30
Jurídica	Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres em processos gratuitos (em dias)	ND	ND	10	8,64	9	8	ND

Área	Indicador	SG PCM	SG MJ	SG MF	SG EC	SG MTSSS	SG MS	SG MAAC
Arquivo e Documentação	Metros lineares do arquivo histórico tratados	541,68	25	96,7	732	150	NA	ND
UMC	Percentagem de categorias centralizadas	7%	100%	87,5%	100%	63,64%	NA%	87,5%
Património	Percentagem de imóveis registados no SIIE	100%	NA	100%	100%	100%	99%	100%
Recursos Humanos	Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação	84	49	58,87	81,18	61,54	ND	ND

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

#### 4.9. Medidas de reforço positivo do desempenho

##### Análise estratégica

A SGEN reviu o seu planeamento estratégico, com base na aplicação de ferramentas reconhecidas, tais como a análise PESTA<sup>16</sup>, a análise *SWOT*<sup>17</sup> e a análise de *stakeholders*, para o período até 2023.

##### Melhoria contínua

Num plano mais operacional, a SGEN 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 2022 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 gestão 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 SGEN 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 2022, foram implementadas e verificadas 51 ações de melhoria, do total de 74 ações aceites.

<sup>16</sup> Análise de aspetos políticos, económicos, sociais, tecnológicos e ambientais

<sup>17</sup> *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*

### **Conciliação da vida profissional com a vida familiar**

Em 2022 foi dada a possibilidade à maioria dos trabalhadores de exercer funções em regime de teletrabalho, com presença de 1 a 2 dias semanais, tendo permitido uma maior flexibilidade na prestação do trabalho e melhor conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional, continuando a desenvolver todas as atividades de forma regular, respondendo às necessidades e expectativas dos cidadãos e entidades clientes, e conseguindo, inclusive, aumentar os níveis de satisfação relativamente a 2021.

### **Segurança informática**

Em algumas áreas, foram implementadas algumas medidas de segurança adicionais e melhoradas 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 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 iniciou, no mês de junho, a divulgação de uma *Newsletter*, de periodicidade mensal, que é dirigida a todos os trabalhadores da SGEC, aos Gabinetes Ministeriais e aos Serviços Centrais das áreas governativas 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 convidados gestores de topo ou 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/acometimentos pertinentes.

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.

### **Exposição “Il Fanatico per la musica: O Conde do Farrobo e o Teatro das Laranjeiras”**

Na efeméride da passagem dos duzentos anos da construção do primeiro Teatro das Laranjeiras, conhecido como Teatro Thalia apenas desde o final de Oitocentos, para homenagear a memória do seu fundador, Joaquim Pedro Quintela, Conde do Farrobo, organizou-se uma exposição no recinto do mesmo teatro, hoje recuperado graças a projeto contemporâneo de Gonçalo Byrne, em associação com os arquitetos Diogo Lopes e Patrícia Barbas.

A exposição, intitulada “Il Fanatico per la musica: O Conde do Farrobo e o Teatro das Laranjeiras”, teve início em dezembro de 2022, todavia, foi precedida por um extenso trabalho de pesquisa e de trabalho colaborativo entre diversas entidades.

Para o efeito, foi possível reunir um acervo de cerca de 70 peças provenientes de diversos museus e bibliotecas nacionais e de coleções particulares, nomeadamente dos descendentes da família Quintela. Com esse conjunto de testemunhos artísticos e literários, foi possível montar uma narrativa que ilustra as diversas facetas da vida do Conde do Farrabo.

Os comissários da exposição foram Fernando António Baptista Pereira, museólogo e Presidente da Faculdade de Belas Artes, e José Norton, biógrafo de Joaquim Pedro Quintela. A organização e montagem da exposição contou com a colaboração de professores e alunos da Faculdade de Belas-Artes e, ainda, de estudantes finalistas da Escola António Arroio.

Principais resultados: a exposição, contribuiu para a oferta cultural da cidade de Lisboa, ao dirigir-se prioritariamente ao grande público, com valor didático para a população estudantil dos diferentes graus de ensino. Durante a vigência da exposição foram realizadas visitas guiadas, colóquios, conferências e miniconcertos musicais e de dança.

#### **4.10. Iniciativas de publicidade institucional**

A SGE, 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 2022, 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.

Houve uma forte aposta em ações de formação na área do direito, tais como um ciclo de *webinars* sobre Direito Público e, ainda, ações sobre o Código do Procedimento Administrativo, Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas e formação específica às equipas PRR.

De forma a dar resposta às novas condições de trabalho e à conciliação da vida profissional com a vida pessoal promoveram-se, igualmente, ações de formação direcionadas para os trabalhadores da SGE

na área do desenvolvimento pessoal em temas como: Competências de Comunicação e Estratégias de Automotivação, na área da informática, nomeadamente em ferramentas *Office*, e na área de Cibersegurança sobre o tema do Cidadão Ciber Seguro.

Das 167 ações de formação realizadas, 12 foram frequentadas, também, por 606 trabalhadores de 49 entidades provenientes das áreas governativas da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior e da Educação.

Das 2.867 participações, 998 foram formandos da SGE e 1.869 foram formandos provenientes de diversas entidades das áreas governativas da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior e da Educação.

Realizou-se também a avaliação de satisfação dos participantes em 17 ações de formação organizadas pela SGE, sendo que, numa escala de “Muito Bom” a “Mau”, em 12 das ações, a maioria dos formandos (entre 57% e 92% dos formandos por ação) avaliaram como “Muito Bom”.

## 5. Avaliação Final

A SGEN 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 2022 é muito positivo:

- O QUAR foi superado (117,9%), bem como todos os parâmetros de avaliação – eficácia (124%), eficiência (119,1%) e qualidade (114,3%);
- Foram superados 100% dos objetivos e 91% dos indicadores;
- A taxa de execução do orçamento de atividades foi de 83,26%;
- A percentagem de efetivos face ao planeado foi de 88% e a taxa de utilização dos recursos humanos foi de 76% (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 SGEN 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/serviços, aferido através de questionário CAF, abrangeu 11 das 12 áreas de serviço e obteve uma classificação global de 4,31, superando a meta de [3,5;4];
- O grau de satisfação de clientes/cidadãos, aferido através de questionário customizado, índices de satisfação de 4,31 na Sala de Leitura; 4,84 nos eventos Thalia; 4,86 nos eventos Caparide; e 4,47 no Boletim Informativo, superando a meta [3,5;4];
- O nível de satisfação dos trabalhadores, aferido através da aplicação do inquérito CAF, obteve um resultado de 4,32, superando a meta [3,5;4];
- A SGEN 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 SGEN 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