



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO DGAE 2016

Elaborado pela DSGP/Núcleo de Gestão e Planeamento

Abril 2017

ÍNDICES

1. Índice Geral

CAPÍTULO I – NOTA INTRODUTÓRIA.....	4
I.1. Análise Conjuntural.....	4
I.2. Orientações Gerais e Específicas Prosseguidas pelo Organismo.....	4
CAPÍTULO II – AUTOAVALIAÇÃO DA DGAE.....	5
II.1. Objetivos do QUAR da DGAE de 2016.....	5
II.2. Resultados atingidos; análise dos resultados e dos desvios verificados de acordo com o QUAR.....	8
⇒ Objetivo operacional 1. Indicador 1.....	10
⇒ Objetivo operacional 1. Indicador 2.....	10
⇒ Objetivo operacional 2. Indicador 3.....	10
⇒ Objetivo operacional 2. Indicador 4.....	10
⇒ Objetivo operacional 3. Indicador 5.....	11
⇒ Objetivo operacional 3. Indicador 6.....	11
⇒ Objetivo operacional 3. Indicador 7.....	12
⇒ Objetivo operacional 4. Indicador 8.....	12
⇒ Objetivo operacional 4. Indicador 9.....	12
⇒ Objetivo operacional 5. Indicador 10.....	12
⇒ Objetivo operacional 5. Indicador 11.....	13
⇒ Objetivo operacional 5. Indicador 12.....	13
⇒ Objetivo operacional 5. Indicador 13.....	13
⇒ Objetivo operacional 6. Indicador 14.....	14
⇒ Objetivo operacional 6. Indicador 15.....	14
II.3. Objetivos e indicadores das Direções de Serviços.....	16
II.4. Utilização dos serviços da DGAE.....	17
II.4.a) Satisfação com os Serviços da DSCI.....	17
II.4.b) Arquivo geral 2016 – Expediente.....	17
II.5. Avaliação do Sistema de Controlo Interno da DGAE (SCI).....	19
II.6. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho.....	20
II.7. Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação.....	21
II.8. Audição de dirigentes e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços.....	21
II.9. Atividades desenvolvidas conforme previstas no Plano de Atividades e resultados alcançados.....	24
II.10. Afetação prevista e real dos recursos humanos, materiais e financeiros.....	25
CAPÍTULO III – BALANÇO SOCIAL.....	26
CAPÍTULO IV– AVALIAÇÃO FINAL.....	28
SIGLAS/ABREVIATURAS.....	30
ANEXOS.....	31

2. Índice de Quadros

Quadro 1-Objetivos Estratégicos da DGAE	6
Quadro 2-Objetivos Operacionais da DGAE.....	6
Quadro 3- Fontes de verificação.....	7
Quadro 4-Objetivos Operacionais-resultados atingidos.....	9
Quadro 5-Recursos Financeiros	15
Quadro 6-Indicadores das Direções de Serviços.....	16
Quadro 7-Níveis de satisfação dos utilizadores com os Serviços da DSCI	17
Quadro 8-Nº de documentos entrados por mês	18
Quadro 9- Relatório do nº de Verificações da Organização do Arquivo Geral.....	18
Quadro 10-Relatório do arquivo físico e informático	18
Quadro 11-Avaliação do Sistema de Controlo Interno da DGAE.....	19
Quadro 12-Resultados globais dos níveis de satisfação dos respondentes	23
Quadro 13-Concretização das atividades	24
Quadro 14-Recursos previstos e executados	25
Quadro 15-Orçamento previsto e executado	26

3. Índice de Ilustrações

Ilustração 1 – Organograma	33
----------------------------------	----

CAPÍTULO I – NOTA INTRODUTÓRIA

I.1. Análise Conjuntural

Com base na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, alterada pela Lei n.º 64-A/2008, de 31 de dezembro, pela Lei n.º 55-A/2010, de 31 de dezembro e pela Lei n.º 64-B/2011, de 30 de dezembro, a aplicação do Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho na Administração Pública (SIADAP) visa contribuir para a melhoria do desempenho e qualidade de serviço da Administração Pública, para a coerência e harmonia da ação dos serviços, dirigentes e demais trabalhadores e para a promoção da sua motivação profissional e desenvolvimento de competências.

Assim sendo, o SIADAP articula-se com o sistema de planeamento de cada Serviço, constituindo um instrumento de avaliação do cumprimento dos objetivos estratégicos plurianuais, determinados superiormente, dos objetivos anuais e dos planos de atividades, baseado em indicadores de medida.

O sistema de avaliação dos serviços públicos visa reforçar, na Administração Pública, uma cultura de avaliação e responsabilização, vincada pela publicitação dos objetivos dos serviços e dos resultados obtidos, em estreita articulação com o ciclo de gestão.

A avaliação do desempenho, dos serviços e dos recursos humanos, integra-se no ciclo anual de gestão e assenta em parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade.

De acordo com o artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, (versão consolidada) a autoavaliação dos serviços tem carácter obrigatório e deve evidenciar os resultados alcançados e os desvios verificados face aos objetivos anualmente fixados.

I.2. Orientações Gerais e Específicas Prosseguidas pelo Organismo

O n.º 1 do art.º 14.º do Decreto-Lei n.º 125/2011, 29 de dezembro, e o n.º 1 do art.º 2.º do Decreto-Regulamentar n.º 25/2012, 17 de fevereiro, definem como missão da DGAE (cuja estrutura funcional se encontra ilustrada no **organograma no Anexo A**) a garantia da *“concretização das políticas de gestão estratégica e do desenvolvimento dos recursos*

humanos da educação afetos às estruturas educativas públicas situadas no território continental nacional, sem prejuízo das competências atribuídas às autarquias locais e aos órgãos de gestão e administração escolares e, também, das estruturas educativas nacionais que se encontram no estrangeiro, visando a promoção da língua e cultura portuguesas, e acompanhar e decidir as questões relacionadas com as qualificações profissionais e o exercício de funções docentes nos estabelecimentos de ensino particular, cooperativo e solidário”.

Atendendo à sua missão, foi elaborado o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) para 2016, o qual foi aprovado em 07-12-2106, registo de entrada A16208262J, onde se expõem as metas anuais e os resultados alcançados até 31 de dezembro, bem como as taxas de realização dos indicadores, classificação e respetivos desvios.

A autoavaliação é realizada com base na monitorização final do QUAR da DGAE 2016, onde se encontram evidenciados os resultados alcançados e os desvios verificados.

Neste instrumento de gestão, constam, ainda, os objetivos, os indicadores e as metas quantificadas permitindo, nos termos da lei vigente, a medição da sua concretização.

CAPÍTULO II – AUTOAVALIAÇÃO DA DGAE

II.1. Objetivos do QUAR da DGAE de 2016

Para garantir as boas práticas de gestão e procedimentos, e o cumprimento das políticas estabelecidas pela gestão, procurou-se reforçar e melhorar a eficácia e eficiência na utilização dos recursos existentes. Em relação à qualidade, os objetivos operacionais centraram-se na satisfação dos *stakeholders* externos da DGAE com o serviço prestado e na qualificação dos trabalhadores, nomeadamente através do reforço da formação profissional.

Para o ano de 2016, a equipa diretiva estabeleceu cinco objetivos estratégicos:

Quadro 1-Objetivos Estratégicos da DGAE

<ul style="list-style-type: none"> – Promover uma cultura organizacional colaborativa e aprendente; – Aperfeiçoar os sistemas informáticos da DGAE para simplificação de processos; – Desenvolver uma eficiente gestão dos processos concursais e de mobilidade dos docentes; – Otimizar os recursos e reforçar a sustentabilidade financeira; – Garantir o apoio técnico às escolas no âmbito da gestão de carreira e desenvolvimento profissional dos RHE.

Fonte: QUAR 2016

Com vista à concretização dos objetivos estratégicos delineados para a DGAE, para o ano de 2016, e considerando o estipulado no artigo 11.º da Lei n.º 66-B/2007, foram definidos, nas dimensões de eficácia, de eficiência e de qualidade, os seguintes objetivos operacionais (OB) e respetivos indicadores de desempenho:

Quadro 2-Objetivos Operacionais da DGAE

	Objetivo Operacional	Indicadores de Medida	Meta 2016
EFICÁCIA	Obj1- Assegurar, em tempo útil, a correta colocação dos docentes, em todos os concursos realizados.	<i>Indicador 1: Percentagem de prazos calendarizados cumpridos, em todos os concursos realizados.</i>	85
		<i>Indicador 2: Taxa de reclamações aos concursos Externo/Mobilidade Interna.</i>	8
	Obj2- Garantir a gestão de projetos com entidades nacionais e internacionais no âmbito da educação e ensino.	<i>Indicador 3: Taxa de solicitações dos diferentes stakeholders respondidas até 8 dias úteis, no âmbito do Projeto CAFE.</i>	90
		<i>Indicador 4: Percentagem de Contratos de Associação elaborados e assinados pelas Entidades Titulares dos EEPC, até 31 de agosto de 2016.</i>	97

Eficiência	Obj3- Assegurar a aplicação de medidas de gestão dos recursos humanos da educação.	<i>Indicador 5: Taxa de pedidos de mobilidade estatutária resolvidos até 31-08-2016.</i>	90
		<i>Indicador 6: Taxa de pedidos de mobilidade do pessoal não docente resolvidos até 31-12-2016.</i>	90
		<i>Indicador 7: Taxa de declarações de certificação de tempo de serviço prestado pelos docentes nos EEPC e Escolas Profissionais privadas, emitidos até 4 dias úteis após a receção do processo.</i>	80
	Obj4- Garantir a análise das impugnações gratuitas.	<i>Indicador 8: Percentagem de respostas dadas às impugnações gratuitas decorrentes da aplicação do DL n.º132/2012.</i>	85
<i>Indicador 9: Percentagem de impugnações gratuitas fora da aplicação do DL n.º132/2012 concluídas.</i>		85	
Qualidade	Obj5- Assegurar a satisfação dos stakeholders externos da DGAE com o serviço prestado.	<i>Indicador 10: Taxa de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' atribuída às aplicações eletrónicas.</i>	75
		<i>Indicador 11: Taxa de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' atribuída ao material de apoio às aplicações eletrónicas.</i>	75
		<i>Indicador 12: Percentagem 'Bom' e 'Muito Bom' atribuídos pelos docentes participantes no programa de formação de Avaliadores Externos.</i>	80
		<i>Indicador 13: Percentagem de diretores dos CFAE participantes nos programas de formação da DGAE.</i>	85
Obj6- Promover ações de formação que contribuam para a melhoria da qualidade técnica dos RH da DGAE.	<i>Indicador 14: Taxa de formação dos trabalhadores da DGAE.</i>	40	
	<i>Indicador 15: Índice de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' que os trabalhadores da DGAE atribuem à formação interna frequentada.</i>	65	

Fonte: QUAR 2016

Os resultados alcançados podem ser conferidos nas seguintes fontes de verificação:

Quadro 3- Fontes de verificação

Objetivo	Indicador	Fonte de Verificação
OB1	Ind.1	Calendário de acompanhamento e gestão de concursos no Portal da DGAE.
	Ind.2	Base de Dados SIGRHE (Sistema Interativo de Gestão de Recursos Humanos da Educação).

OB2	Ind.3	<i>E-mail</i> da DSEEPE e ficheiro de registo interno.
	Ind.4	Sistema de Informação Eletrónica (InfoClipEx)
OB3	Ind.5	Sistema de Informação Eletrónica (InfoClipEx)/Pasta Pública da DSGRHF.
	Ind.6	Sistema de Informação Eletrónica (InfoClipEx)/Pasta Pública da DSGRHF.
	Ind.7	<i>e-mail</i> /Sistema de Informação Eletrónica (InfoClipEx)
OB4	Ind.8	SIGRHE
	Ind.9	Sistema de Informação Eletrónica (InfoClipEx)
OB5	Ind.10	Inquérito <i>online</i> e Relatório Físico
	Ind.11	Inquérito <i>online</i> e Relatório Físico
	Ind.12	Questionários, em papel, de avaliação e Relatório final / Sistema de Informação Eletrónica (InfoclipEx)
	Ind.13	Questionários, em papel, de avaliação e Relatório final / Sistema de Informação Eletrónica (InfoclipEx)
OB6	Ind.14	Base de dados sobre a Formação da DSGP e Relatório sobre Formação realizada e frequentada
	Ind.15	Inquéritos <i>online</i> e relatórios das ações de formação interna

Fonte: QUAR 2016

II.2. Resultados atingidos; análise dos resultados e dos desvios verificados de acordo com o QUAR

Cumprindo uma gestão por objetivos, para verificar o nível de desempenho do organismo, apresentam-se, a seguir, os resultados obtidos na monitorização do QUAR.

Quadro 4-Objetivos Operacionais-resultados atingidos

QUAR DA DGAE 2016	Eficácia				Eficiência					Qualidade					
	30%				30%					40%					
	Obj1		Obj 2		Obj 3			Obj 4		Obj 5			Obj 6		
	Assegurar, em tempo útil, a correta colocação dos docentes, em todos os concursos realizados.	Garantir a gestão de projetos com entidades nacionais e internacionais no âmbito da educação e ensino.	Assegurar a aplicação de medidas de gestão dos recursos humanos da educação.	Garantir a análise das impugnações graciosas.	Assegurar a satisfação dos <i>stakeholders</i> externos da DGAE com o serviço prestado.	Promover ações de formação que contribuam para a melhoria da qualidade técnica dos RH da DGAE.									
Indicador	I.1.	I.2.	I.3.	I.4.	I.5.	I.6.	I.7.	I.8.	I.9.	I.10.	I.11.	I.12.	I.13.	I.14.	I.15.
Peso	50	50	50	50	35	30	35	50	50	25	25	25	25	50	50
Metas	85	8	90	97	90	90	80	85	85	75	75	80	85	40	65
Valor crítico	100	6	100	100	100	100	100	100	100	85	85	95	95	60	85
Resultados	100	2,4	99	100	100	95	100	99	86	82	72	100	95	59,2	95,1
Resultados	Sup	Sup	Sup	Sup	Sup	Ating	Sup	Sup	Ating	Sup	Ating	Sup	Sup	Sup	Sup
Resultado global	Superado				Superado					Superado					

II.2.a) Objetivos Operacionais de Eficácia

Os objetivos operacionais 1 e 2 referem-se à correta colocação dos docentes em todos os concursos realizados (Objetivo operacional 1) e à gestão de projetos com entidades nacionais e internacionais no âmbito da educação e ensino (Objetivo operacional 2).

⇒ Objetivo operacional 1. Indicador 1

Com este indicador pretendia determinar-se a “percentagem de prazos calendarizados cumpridos” no âmbito dos concursos.

O resultado obtido **superou** a meta e atingiu o valor crítico definido. A distribuição de trabalho eficiente e as orientações transmitidas permitiram cumprir todos os prazos calendarizados.

⇒ Objetivo operacional 1. Indicador 2

Este indicador pretendia aferir a “taxa de reclamações” aos concursos.

Trata-se de um indicador de incremento negativo, o resultado final inesperado de 2,4% de reclamações, permitiu **superar** a meta proposta e o valor crítico definidos.

Em 47.288 candidaturas, houve 1135 reclamações. A contínua automatização dos procedimentos e a maturidade das aplicações em produção permitiram reduzir largamente o número de reclamações decorrentes dos procedimentos concursais de docentes dos ensinos básico e secundário, o que inicialmente não se prespetivava.

⇒ Objetivo operacional 2. Indicador 3

Este indicador pretendia aferir a “Taxa de solicitações dos diferentes stakeholders respondidas até 8 dias úteis, no âmbito do Projeto CAFE.”

O resultado deste indicador **superou** a meta proposta, que era de 90%, devido a trabalho suplementar da equipa.

⇒ Objetivo operacional 2. Indicador 4

Este indicador pretendia calcular a “percentagem de Contratos de Associação elaborados e assinados pelas Entidades Titulares dos EEPC, até 31 de agosto de 2016”.

De acordo com a informação disponibilizada através do sistema de informação eletrónico *Infoclipex*, o resultado obtido **superou** a meta delineada porque foram desenvolvidos todos os procedimentos necessários ao cumprimento da meta estabelecida.

É de realçar que a partir de setembro de 2016, a equipa foi reforçada com 3 novos elementos fixos e 1 temporário, bem como a ajuda intermitente de alguns juristas e o apoio de 2 direções de serviço.

II.2.b) Objetivos Operacionais de Eficiência

⇒ Objetivo operacional 3. Indicador 5

A partir deste indicador pretendia-se avaliar a “Taxa de pedidos de mobilidade estatutária resolvidos até 31-08-2016”.

Considerando que todas as propostas de mobilidade estatutária com parecer prévio das UO e validadas pelos serviços do ME constantes do despacho interno de 8 de abril de 2016 foram tratadas dentro dos prazos estabelecidos, devido ao reforço de diligências por parte dos colaboradores, elevando à **superação** da meta.

A fonte de verificação é o sistema de informação eletrónico *InfoclipEx* e a Pasta Pública da DSGRHF.

⇒ Objetivo operacional 3. Indicador 6

Este indicador pretendia determinar a “Taxa de pedidos de mobilidade do pessoal não docente resolvidos até 31-12-2016”.

O resultado obtido **atingiu** a meta delineada pelo seguinte motivo: Dos processos resolvidos até 31-12-2016, 52 tinham sido pedidos em data anterior a 01-01-2016; dos processos entrados até 31-12-2016, 46 entraram em dezembro. Acrescenta-se que alguns processos encontravam-se a aguardar o envio de documentação por parte de outras entidades.

⇒ Objetivo operacional 3. Indicador 7

Este indicador pretendia aferir a “Taxa de declarações de certificação de tempo de serviço prestado pelos docentes nos EEPC e Escolas Profissionais privadas, emitidos até 4 dias úteis após a receção do processo”.

O resultado obtido **superou** a meta e atingiu o valor crítico, pois todos os pedidos de certificação que entraram na DGAE provenientes das 5 DS Regionais, foram resolvidos, emitindo-se 9386 declarações de CTS (Certificações de Tempo de Serviço), num prazo médio de 4 dias.

⇒ Objetivo operacional 4. Indicador 8

Com este indicador pretendia-se determinar a “Percentagem de respostas dadas às impugnações gratuitas decorrentes da aplicação do DL n.º 132/2012.”.

O resultado obtido, 99,0%, **superou** a meta devido à distribuição adequada dos recursos humanos. Das 476 impugnações gratuitas que entraram, foi dada resposta a 473.

⇒ Objetivo operacional 4. Indicador 9

Este indicador pretendia medir a “Percentagem de impugnações gratuitas fora da aplicação do DL n.º 132/2012 concluídas.”

Este indicador **atingiu** a meta proposta. Não foi possível obter um valor superior devido ao volume de trabalho do período em questão.

II.2.c) Objetivos Operacionais de Qualidade

⇒ Objetivo operacional 5. Indicador 10

Este indicador pretendia aferir a “Taxa de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' atribuída às aplicações eletrónicas.”

Verifica-se que o resultado obtido **superou** a meta proposta, atingindo um resultado de 82%.

De salientar que a DGAE tem feito um forte investimento nas aplicações eletrónicas, pelo que os utilizadores têm feito melhores apreciações, traduzindo-se na superação da meta para 2016.

⇒ **Objetivo operacional 5. Indicador 11**

Este indicador pretendia aferir a “Taxa de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' atribuída ao material de apoio às aplicações eletrónicas”.

O resultado do indicador **atingiu** a meta proposta.

⇒ **Objetivo operacional 5. Indicador 12**

Este indicador pretendia aferir a “Percentagem 'Bom' e 'Muito Bom' atribuídos pelos docentes participantes no programa de formação de Avaliadores Externos”.

O resultado do indicador **superou** a meta proposta e o valor crítico definidos. Nenhum participante no programa de formação de Avaliadores Externos atribuiu menções qualitativas inferiores a “BOM”. Esta avaliação deve-se à qualidade e preparação dos formadores selecionados pela DGAE, nomeadamente quanto à sua experiência enquanto formadores da DGAE especialistas na matéria, e ao acompanhamento efetuado pelas Direções de Serviço, o que permitiu superar as expectativas mais exigentes.

⇒ **Objetivo operacional 5. Indicador 13**

Este indicador pretendia determinar a “Percentagem de diretores dos CFAE participantes nos programas de formação da DGAE.”

Considerando que foi definida a meta de 85,0%, conclui-se que o resultado do indicador **superou** a meta proposta.

Esta formação veio dar resposta a uma necessidade manifestada, à DGAE, pelos diretores dos CFAE, os quais reconhecem a qualidade da formação e dos formadores dos programas específicos de formação.

⇒ **Objetivo operacional 6. Indicador 14**

Este indicador pretendia determinar a “Taxa de formação dos trabalhadores da DGAE”.

Considerando que foi definida a meta de 40,0%, conclui-se que o resultado do indicador (59,2%) **superou** a meta proposta.

No âmbito do Plano Interno de Formação 2016 foram desenvolvidas 8 ações de formação: 2 ações sem custos diretos para a DGAE, 4 ações contratualizadas ao INA, sendo 1 diploma de especialização, e 2 ações outras entidades formadores. Devido a constrangimentos orçamentais, a formação realizada referente a 2016 representa um esforço significativo da DGAE e uma política da Direção orientada para a formação dos trabalhadores. Assim, 84 colaboradores num universo de 142 trabalhadores que durante o ano passaram pela DGAE frequentaram algum tipo de formação. (Em 31 de dezembro de 2016 a DGAE contava 133 colaboradores)

⇒ **Objetivo operacional 6. Indicador 15**

Este indicador pretendia aferir o “Índice de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' que os trabalhadores da DGAE atribuem à formação interna frequentada”.

Considerando que foi definida a meta de 65,0%, conclui-se que o resultado do indicador **superou** a meta proposta e o valor crítico definidos, podendo ser verificado nos relatórios de satisfação das ações de formação internas.

A pertinência das ações de formação e a qualidade dos formadores envolvidos superou as expectativas mais exigentes.

A concretização do QUAR 2016 é apresentada no anexo B.

Em suma:

Da análise à taxa de cumprimento dos indicadores definidos no QUAR da DGAE, verifica-se que foram atingidas as metas dos quinze indicadores, dos quais 12 foram superadas, o que corresponde a uma taxa de cumprimento de **100,0%**. E a taxa de superação é de 80%.

A taxa de cumprimento dos objetivos foi de **100%**.

Relativamente aos Recursos Humanos, verifica-se uma taxa de utilização de 98,5%, face aos recursos planeados.

Apresenta-se de seguida o quadro representativo do Orçamento:

Quadro 5-Recursos Financeiros

Recursos financeiros (euros)	Planeado	Corrigido	Executado	Desvio
Orçamento de funcionamento (FF111)	169.410.230,00	165.891.727,00	150.559.949,67 €	-15.331.777,33
Despesas c/Pessoal	131.496,00	85.612,00	93.764,18 €	8.152,18
Aquisições de Bens e Serviços	3.099.646,00	2.527.027,00	1.956.079,99 €	-570.947,01
Transferências correntes	165.512.287,00	163.012.287,00	148.219.427,12 €	-14.792.859,88
Outras despesas correntes	180.901,00	180.901,00	242.822,92 €	61.921,92
Despesas de Capital	485.900,00	85.900,00	47.855,46 €	-38.044,54
PIDDAC	0,00	0,00	0,00 €	0,00
Outros (FF 121, 242, 280)	40.026,00	40.026,00	0,00 €	-40.026,00
Saldos transitados (FF 121, 242, 280)	8.799,29	8.799,29	1.028,82 €	-7.770,47
Reposições abatidas	25.000,00	25.000,00	75.342,40	50.342,40
Total	169.484.055,29	165.965.552,29	150.636.320,89 €	-15.329.231,40

No que concerne aos Recursos Financeiros, o desvio total registado entre o valor executado e o valor planeado é de -9,2%. Este valor resulta, principalmente, do desvio observado no item das “transferências correntes”, correspondente às transferências no âmbito dos subsídios de apoio aos estabelecimentos do EPC.

Neste âmbito, importa salientar que o valor estimado para o orçamento vai sofrendo reajustes ao longo do ano, pelo que o desvio observado para o orçamento realizado resulta de vários fatores, a saber:

- 1- situação de não dívida por regularizar por parte dos titulares dos estabelecimentos dos EPC;
- 2- falta de autorização superior, em tempo útil, para a realização da despesa, nomeadamente a realização dos Contratos Simples 2016/17 (1ª tranche);
- 3- diminuição do n.º de turmas aprovadas com contrato de associação para 2016/17.

Face ao exposto, e tendo em conta os pontos 2 e 3, salienta-se que da diferença entre o valor estimado e realizado resultou uma anulação de verba no âmbito da Gestão Flexível em Programas para o ano de 2016 que correspondeu a 14.887.802,00 €.

II.3. Objetivos e indicadores das Direções de Serviços

No âmbito da prossecução dos objetivos da DGAE, foram definidos, em cada uma das Direções de Serviços, um conjunto de objetivos e indicadores que, além de sustentarem o nível de desempenho global do organismo, refletem os níveis de eficácia, eficiência e qualidade dos serviços.

Na tabela abaixo indicada apresenta-se o número de indicadores definidos e cumpridos em cada uma das DS, bem como as respetivas taxas de realização.

Quadro 6-Indicadores das Direções de Serviços

DS	Nº Indicadores Definidos	Nº Indicadores Cumpridos	Taxa de Realização
DSGP	7	7	100%
DSJC	8	8	100%
DSEEPE	7	5	71%
DSGRHF	12	11	92%
DSEPC	8	6	75%
DSCI	12	9	75%
Total	54	46	85,2%

Da análise destes dados verifica-se que:

- a taxa de cumprimento dos indicadores definidos pelas DS foi de **85,2%**.

II.4. Utilização dos serviços da DGAE

Tendo em conta os níveis de satisfação dos utilizadores com diferentes serviços da DGAE, apresenta-se, com base nos dados recolhidos, o quadro seguinte:

II.4.a) Satisfação com os Serviços da DSCI

Quadro 7-Níveis de satisfação dos utilizadores com os Serviços da DSCI

Serviços	N.º total de inquéritos respondidos 2016	Nível de satisfação dos utilizadores				
		Muito Fraco	Fraco	Suficiente	Bom	Muito Bom
CAT	17339	1,3%	9,1%	28,5%	35,1%	26%
Loja (Presencial)	17739	8,2%	12,2%	34,7%	18,4%	26,5%
Formulário Eletrónico	17739	0,0%	0,0%	8,2%	36,5%	55,3%
Materiais de Apoio	17739	0,0%	1,3%	17,1%	38,2%	43,4%

II.4.b) Arquivo geral 2016 – Expediente

O Serviço de Expediente geral, além de executar as tarefas inerentes à receção, classificação, distribuição e expedição de correspondência e outros documentos que lhe dizem respeito, procede ao arquivo de todos os documentos e processos, depois de digitalizados e reencaminhados para as respetivas direções de serviços. Apresenta-se a seguir o número de documentos entrados por mês e o número de verificações da organização do Arquivo Geral.

Quadro 8-Nº de documentos entrados por mês

janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novem bro	dezem bro	TOTAL
1615	1753	1882	1394	2240	1788	1967	1551	2438	2252	1767	1400	22047

Quadro 9- Relatório do nº de Verificações da Organização do Arquivo Geral

	Nº de Verificações (Pastas)	Nº de Lotes Arquivados
1º Trimestre	41	784
2º Trimestre	40	757
3º Trimestre	46	904
4º Trimestre	43	903
TOTAL	170	3348

O quadro abaixo apresentado permite perceber o espaço que necessitamos anualmente para arquivar as entradas do Serviço de Expediente, cerca de 17 metros lineares.

Afigura-se urgente ganhar espaço de arquivo na DGAE porque o que está atribuído ao Expediente está a atingir os seus limites.

Quadro 10-Relatório do arquivo físico e informático

RELATÓRIO DO ARQUIVO FÍSICO E INFORMÁTICO				
2016				
Ano	Nº de Lotes Arquivados	Nº de Prateleiras Ocupadas	Espaço em Metros Lineares	Nº de Pastas Utilizadas
TOTAL	3348	18,7	17,00	176

II.5. Avaliação do Sistema de Controlo Interno da DGAE (SCI)

De acordo com as linhas gerais de orientação para a elaboração do relatório de autoavaliação dos serviços, emanadas pelo grupo de trabalho do Conselho Coordenador da Avaliação dos Serviços (CCAS), apresenta-se a seguir a lista de verificação do Sistema de Controlo Interno da DGAE.

Quadro 11-Avaliação do Sistema de Controlo Interno da DGAE

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?			X	
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?			X	
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			(1)
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X			
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X			100%
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram <u>peelo menos uma ação</u> de formação?	X			59,2%
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			(2)
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?		X		
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?		X		
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			Em atualização
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?		X		(3)

4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X			
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	X			
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	X			

(1) Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (em atualização)

(2) Manuais de Procedimentos Internos existentes na DGAE:

- Regulamento de Uso de Veículos da DGAE
- Manual de Procedimentos de Gestão de Stocks da DGAE
- Manual Prático de Utilização do *InfoclipEx* (2010)
- Manual da Receita-Código de Procedimentos
- Manual de Acolhimento, Receção e Atendimento da DGAE
- Manual dos Utilizadores - Intranet
- Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas da DGAE (em atualização)
- Manual de Fundo Maneio – Código de Procedimento
- Manual de Cadastro e Inventário dos Bens da DGAE
- Plano de Contingência da DGAE
- Manual de apoio à construção e avaliação dos QUAR da DGAE

(3) O plano é executado como referência transversal à prática da DGAE, no entanto, estamos a preparar a definição dos parâmetros para futura monitorização sistemática.

II.6. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

Sublinha-se o esforço desenvolvido pela organização para proporcionar formação aos seus trabalhadores e, assim, ganharem segurança no desempenho diário exigente, perante as constantes alterações legislativas.

A DGAE iniciou o ano de 2016 com alguma estabilidade, no entanto, ao longo do ano ocorreu a saída de uma subdiretora-geral, e a alteração de dois diretores de serviço e uma chefe de divisão.

II.7. Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação.

Na Administração Pública, a nível nacional, não existe outro organismo que prossiga a mesma missão e os mesmos objetivos, tornando-se difícil isolar ou identificar alguma entidade com características similares com quem a DGAE se possa comparar. A nível internacional, ainda não foi possível identificar um organismo com missão e características semelhantes à DGAE de modo a podermos operacionalizar a referida comparação.

II.8. Audição de dirigentes e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços

De acordo com a Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, alterada pela Lei n.º 64-A/2008, de 31 de dezembro, pela Lei n.º 55-A/2010, de 31 de dezembro, e pela Lei n.º 64-B/2011, de 30 de dezembro, o SIADAP visa contribuir para a melhoria do desempenho e qualidade de serviço da Administração Pública, para a coerência e harmonia da ação dos serviços, dirigentes e demais trabalhadores e para a promoção da sua motivação profissional e desenvolvimento de competências.

De acordo com o artigo 15.º, da mesma lei, a autoavaliação dos serviços é realizada anualmente, tem carácter obrigatório e deve ser acompanhada de informação relativa à audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores da organização.

A fim de se efetuar a audição aos dirigentes e demais trabalhadores da DGAE foi disponibilizado um inquérito de avaliação *online* que resultou da adaptação do questionário de satisfação para colaboradores da CAF (Estrutura Comum de Avaliação – *Common Assessment Framework*), disponível no sítio eletrónico www.caf.dgaep.gov.pt.

O inquérito sob a forma de questionário incidiu sobre um conjunto de questões relativas ao modo como os colaboradores percecionam a organização de modo a aferir o seu grau de satisfação com a mesma, bem como o grau de motivação na realização das diferentes atividades.

O questionário era constituído por sete grupos ou blocos de itens de resposta fechada, dos quais, seis tinham como objetivo avaliar o nível global de satisfação, e um tinha como propósito avaliar o nível de motivação dos intervenientes.

O questionário seguiu uma escala de resposta tipo Likert (escala de resposta psicométrica usada em pesquisas de opinião em que os inquiridos especificam o seu nível de concordância com uma afirmação), tendo sido utilizadas duas proposições padronizadas diferentes:

- 1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito e 5 = Totalmente Satisfeito, em que o “Muito Insatisfeito” e “Insatisfeito” representam o Grau de Insatisfação relativamente à afirmação apresentada, o “Satisfeito” representa o Grau de Satisfação, e o “Muito Satisfeito” e “Totalmente Satisfeito” representam o Grau Satisfação Elevado relativamente à afirmação;
- 1 = Muito Desmotivado, 2 = Desmotivado, 3 = Motivado, 4 = Muito Motivado e 5 = Totalmente Motivado, em que o “Muito Desmotivado” e “Desmotivado” representam o Grau de Desmotivação relativamente à afirmação apresentada, o “Motivado” representa o Grau de Motivação, e o “Muito Motivado” e “Totalmente Motivado” representam o Grau de Motivação Elevado relativamente à afirmação.

O questionário foi disponibilizado via intranet, no dia **9 de janeiro de 2017**, a todos os dirigentes intermédios e colaboradores da DGAE, num **universo de 133 inquiridos**. Obtiveram-se **87 questionários totalmente respondidos**, o que corresponde a uma **taxa de retorno de 65,4%**, tendo havido uma redução de 9,6% em relação à taxa de resposta registada o ano passado, 75%.

Os resultados globais da análise ao nível de satisfação dos respondentes foram reunidos na tabela a seguir indicada.

Quadro 12-Resultados globais dos níveis de satisfação dos respondentes

Grupos ou Blocos de Questões	Evolução da média do grau de insatisfação		Evolução da média do grau de Satisfação		Evolução da média do grau de Elevada Satisfação	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Bloco 1 - Satisfação global dos colaboradores com a Organização	19,9%	18,1%	48,4%	46,2%	31,7%	35,6%
Bloco 2 - Satisfação com a gestão de topo e com os sistemas de gestão	24,6%	19,7%	43,5%	46,1%	32,0%	34,2%
Bloco 3 - Satisfação com as condições de trabalho	28,3%	11,9%	44,4%	45,5%	27,2%	42,5%
Bloco 4 - Satisfação com o desenvolvimento da carreira	28,9%	26,0%	48,9%	47,4%	22,2%	26,7%
Bloco 5 - Nível de motivação dos colaboradores	6,4%	8,5%	27,3%	36,1%	66,2%	55,4%
Bloco 6.1 - Satisfação com o estilo de liderança	17,6%	14,8%	38,4%	39,7%	44,0%	45,5%
Bloco 6.2 - Satisfação com o estilo de liderança do/a dirigente intermédio/a	11,3%	11,8%	35,6%	34,0%	53,1%	54,2%
Bloco 7 - Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços	20,6%	10,5%	46,3%	53,6%	33,2%	35,9%
Média global geral	21,6%	15,2%	43,6%	43,6%	34,8%	41,3%

Da análise aos resultados podemos concluir que, em média:

- 41,3% dos colaboradores revelaram um elevado grau de satisfação.
- 43,6% dos colaboradores manifestaram-se globalmente satisfeitos .
- 15,2% dos colaboradores que responderam ao inquérito, mostraram-se globalmente insatisfeitos. Como em 2015 o valor foi de 21,6%, conclui-se que houve uma evolução positiva.

Tendo em conta os valores obtidos para os níveis de satisfação e elevada satisfação, relativamente a este conjunto de itens, é possível concluir que **84,9%** (face à taxa de **78,4%** obtida em 2015) dos colaboradores que responderam ao questionário encontram-se **globalmente satisfeitos** com a organização, dos quais **41,3%** revelaram um **elevado grau de satisfação**.

II.9. Atividades desenvolvidas conforme previstas no Plano de Atividades e resultados alcançados

Em cada Direção de Serviços, foram realizadas diversas atividades previstas no Plano Anual de Atividades, com o objetivo de concretização das linhas gerais de orientação definidas.

Nesse contexto, apresenta-se a seguir o quadro-resumo sobre a concretização das atividades conforme o Plano de Atividades 2016 e respetivo Relatório de Atividades.

Quadro 13-Concretização das atividades

DS	Atividades Previstas	Atividades Concluídas	Atividades Não Concluídas	Taxa de Concretização
DSGP	55	54	1	98,2%
DSCI	285	211	74	74%
DSGRHF	78	74	4	94,9%
DSEPC	17	17	0	100%
DSEEPE	65	65	0	100%
DSJC	16	12	4	75%
Total	516	433	83	83,9%

É de registar que das 516 atividades previstas, foram realizadas 433 pelo que a **taxa de concretização** foi de **83,9%**, em relação a todas as atividades planeadas na DGAE.

Também se salienta que o efeito da concretização destas atividades se refletiu, de forma inequívoca, nos resultados da avaliação dos serviços, bem como na imagem externa da instituição.

Acrescenta-se, ainda, que o não cumprimento de 83 atividades (16,1%) ficou a dever-se aos seguintes motivos:

- Redistribuição dos recursos humanos afetos conforme as prioridades definidas superiormente.
- Decisões políticas ou superiores;

- Défice pontual de formação específica em determinada área;
- Volume de trabalho existente e, no caso da DSJC, solicitações apresentadas por outras direções de serviços.

Toda a informação sobre as atividades desenvolvidas pela DGAE ao longo do ano de 2016, bem como a análise dos resultados, está disponível nas fichas de avaliação das atividades de cada direção de serviços inseridas no Relatório de Atividades 2016, do qual este relatório faz parte integrante.

II.10. Afetação prevista e real dos recursos humanos, materiais e financeiros

Relativamente aos recursos humanos, apresenta-se, na tabela seguinte, os recursos previstos e os que na realidade foram executados para a concretização dos objetivos estipulados pela DGAE.

Quadro 14-Recursos previstos e executados

Recursos Humanos	Planeados	Executados	Taxa de utilização
Direção Superior	2	1	50,0%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	10*	10*	100,0%
Técnico Superior / Docentes	110**	110**	100,0%
Coordenador Técnico	0	0	0,0%
Assistente Técnico	8	10	125,0%
Assistente Operacional	2	2	100,0%
TOTAL	132	133	100,8%

* inclui um dirigente, chefe de unidade equiparado a diretor de serviços, que desempenha funções de Secretário Permanente do CCPFC, conforme o Despacho n.º 1344/2015, 9-02.

** inclui um docente requisitado a exercer funções no CCPFC.

A diferença entre o planeado e o executado ficou a dever-se ao balanço entre as saídas e as entradas de trabalhadores. Apesar do equilíbrio apresentado, registou-se, ao longo de

2016, uma relativa rotatividade de trabalhadores, nomeadamente ao nível dos docentes em mobilidade estatutária.

Para a concretização dos objetivos estratégicos da DGAE, estava prevista a verba de **165.965.552,29 € (cento e sessenta e cinco milhões, novecentos e sessenta e cinco mil, quinhentos e cinquenta e dois euros, e vinte e nove cêntimos)** conforme consta da Execução da Dotação Orçamental, cujo resumo se apresenta na tabela seguinte.

Quadro 15-Orçamento previsto e executado

Orçamento Previsto	Orçamento Executado	Taxa de Execução
165.965.552,29 €	150.636.320,89 €	90,8%

A justificação dos valores apresentados pode ser consultada no Relatório de Atividades 2016, que se encontra em anexo.

CAPÍTULO III – BALANÇO SOCIAL

O Balanço Social, como instrumento de gestão, permite conhecer o perfil institucional e a sua evolução nos diferentes tópicos, designadamente: os recursos humanos, relação jurídica de emprego, nível médio etário, habilitações académicas, assiduidade/absentismo, horário de trabalho, admissões e saídas de funcionários, mudança de situação e formação profissional.

Tendo em conta o Balanço Social de 2016 apresentado pela DGAE, salientam-se os seguintes aspetos:

- Em 2016 registou-se o aumento de 1 trabalhador face a 2015, o que representa um aumento de 0,8%.
- Relativamente ao atual número total de trabalhadores (133), verificou-se que 35,3% são do mapa de pessoal da DGAE (em Regime de Contrato de Trabalho em Funções Públicas por tempo indeterminado (RCTFPTI - 47 colaboradores), 56,4% são docentes que se encontram em Regime de Mobilidade Estatutária (75 colaboradores)

e 8,3% correspondem a Comissões de Serviço (10 dirigentes e 1 Secretário Permanente do CCPFC).

- A estrutura etária da população evidencia uma média geral de idade de 51,4 anos. Verifica-se, ainda, que a percentagem mais relevante de trabalhadores se situa no intervalo dos 50 aos 54 anos (27,8%).
- Relativamente à estrutura habilitacional, a DGAE apresenta-se como uma organização com elevada qualificação dos seus recursos, destacando-se o predomínio da formação superior, com 121 trabalhadores (91,0%).
- O índice de absentismo no ano de 2016 situou-se em 6,7%. A ausência por doença representa a maior causa deste comportamento, tendo-se registado uma taxa de 58,8% face ao total de faltas (exclui-se deste cálculo as faltas por conta do período de férias). Comparando com a taxa de ausência por doença de 2015 (72,0%), verificou-se uma diminuição de 13,2%.
- O absentismo por acidente de trabalho representa 2,0% do total de ausências ao serviço.
- Em 2016, verificou-se uma predominância do horário flexível, utilizado por 109 trabalhadores, com uma taxa de 82,0%. A isenção de horário e a jornada contínua foram praticadas por 17 e 7 trabalhadores respetivamente, correspondendo, cada uma, a 12,8% e 5,3%. Não se verificaram trabalhadores que praticassem, quer o horário rígido, quer o horário desfasado.
- A taxa de admissões situou-se em 12,0%, resultante da entrada de 11 Docentes em regime de mobilidade estatutária, 2 Técnicos Superiores (1 por cessar comissão de serviço e outro via mobilidade interna), 1 Assistente Técnico, 1 Assistente Operacional, e 1 Dirigente Intermédio de 1.º grau.
- A taxa de saídas (incluindo as de aposentação) representou 11,3% (15 trabalhadores). As aposentações representaram 1,5% (2 colaboradores) das saídas.
- Durante o ano de 2016 não existiram progressões devido à contenção orçamental a que a Administração Pública tem vindo a ser submetida.
- A DGAE, para a melhoria da qualidade técnica dos seus colaboradores, tem proporcionado a frequência de algumas ações de formação. Das 31 ações de formação (8 internas, 23 externas) apurou-se uma taxa de participação de 59,2%,

correspondente a 84 trabalhadores, no universo de 142 trabalhadores que passaram pela DGAE durante o ano 2016. (Nota: em 31-12-2016, a DGAE contava 133 trabalhadores)

Os dados referentes aos índices de antiguidade, ao nível médio de antiguidade, à remuneração base, outros abonos e ao leque salarial constarão do Balanço Social da Secretaria-Geral da Educação e Ciência.

CAPÍTULO IV– AVALIAÇÃO FINAL

De acordo com a legislação em vigor, o SIADAP subordina-se aos princípios da Eficácia, orientando a gestão e a ação dos serviços, dos dirigentes e dos trabalhadores para a obtenção dos resultados previstos, da Eficiência, relacionando os bens produzidos e os serviços prestados com a melhor utilização de recursos, e da Qualidade dos serviços públicos, no sentido em que estes conferem aptidão para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas dos utilizadores.

Tendo em conta o n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, a avaliação final do desempenho dos serviços é expressa qualitativamente pelas seguintes menções:

- *Desempenho bom* se atingiu todos os objetivos, superando alguns;
- *Desempenho satisfatório* se atingiu todos os objetivos ou os mais relevantes;
- *Desempenho insuficiente* se não atingiu os objetivos.

Da análise do QUAR da DGAE destacam-se os seguintes aspetos:

- Dos 15 indicadores, 12 indicadores foram superados.
- Dos 3 parâmetros - Eficácia, Eficiência e Qualidade todos foram superados, apresentando taxas de realização elevadas.

De acordo com as ponderações aprovadas para os diferentes indicadores, objetivos e dimensões, o resultado quantitativo, da avaliação de desempenho da DGAE, corresponde a uma **taxa de realização final de 125%**.

Este procedimento, assim sistematizado, traduz a participação e esforço de todos os que trabalham na DGAE, releva um quadro quantitativo que é uma parte da realidade da DGAE.

A esta há a acrescentar toda uma vivência quotidiana, inquantificável, que cada colaborador desenvolve e que é de extrema importância no envolvimento, na motivação e no sentido de pertença, necessários para alcançar os objetivos.

Assim, este relatório é também um fator dinamizador para uma reflexão sobre como enfrentar os desafios que fazem parte da Educação, uma área em constante transformação.

Face ao exposto, tendo em conta que a avaliação realizada reflete uma visão global dos resultados obtidos transversalmente em toda a organização, propõe-se a menção de **Bom** para o desempenho da DGAE em 2016.

SIGLAS/ABREVIATURAS

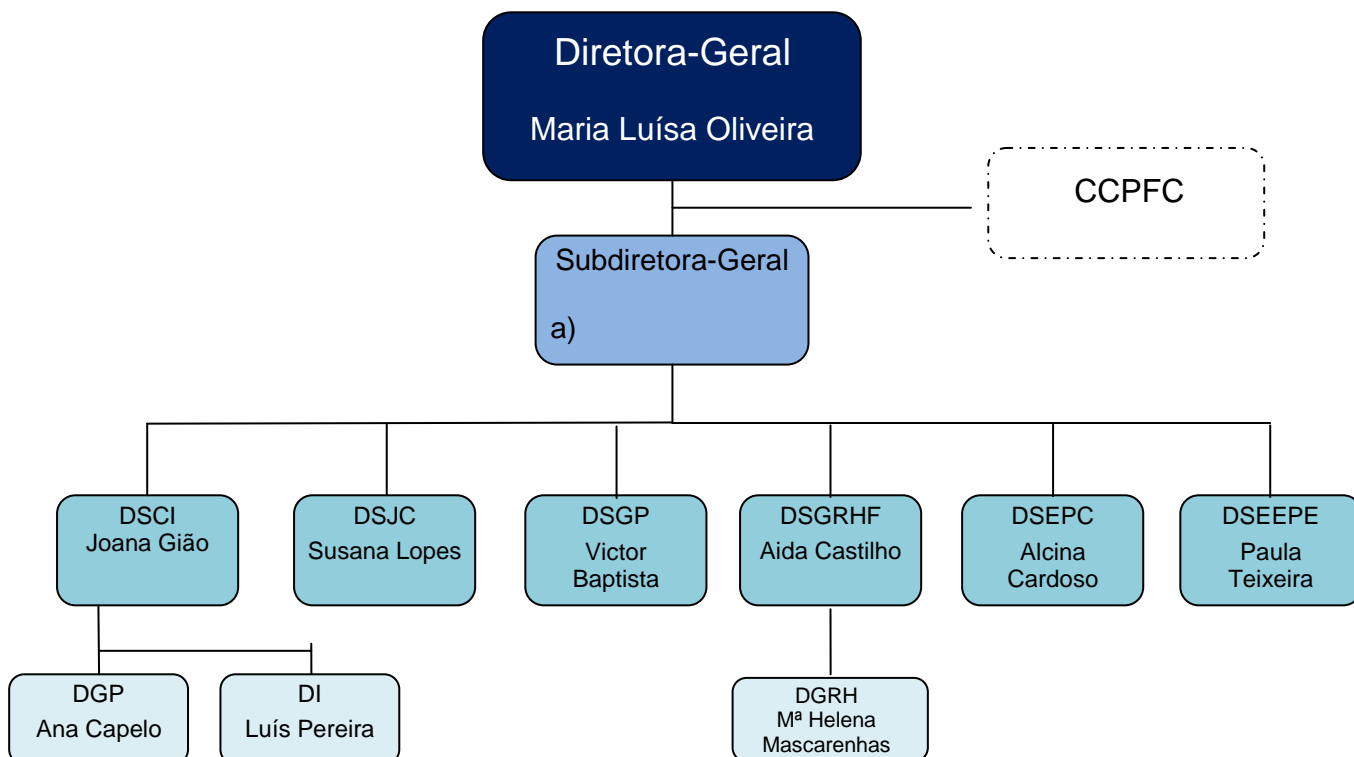
- ACIP** – Acordo de Cedência de Interesse Público
- ADC** – Agência para o Desenvolvimento e Coesão
- CA** – Contratos de Associação
- CAT** – Central de Atendimento Telefónico
- CCAS** – Conselho Coordenador da Avaliação dos Serviços
- CS** – Contratos Simples
- CEAGP** - Curso de Estudos Avançados em Gestão Pública
- DGAE** – Direção-Geral da Administração Escolar
- DGLAB** – Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e Bibliotecas
- DGEEC** – Direção de Serviços de Estatísticas da Educação e Ciência
- DS** – Direção de Serviços
- DSGP** - Direção de Serviços de Gestão e Planeamento
- DSCI** - Direção de Serviços de Concursos e Informática
- DSJC** – Direção de Serviços Jurídicos e Contencioso
- DSEEPE** – Direção de Serviços das Escolas e do Ensino de Português no Estrangeiro
- DSEPC** – Direção de Serviços do Ensino Particular e Cooperativo
- DSGRHF** – Direção de Serviços de Gestão dos Recursos Humanos e Formação
- GeRFiP** – Gestão de Recursos Financeiros Partilhados
- IEFP** – Instituto do Emprego e da Formação Profissional
- INA** – Instituto Nacional de Administração
- IPOD** – Informatização dos Processos Organizativos da DGAE
- ME** – Ministério da Educação
- OB** – Objetivo
- OE** – Objetivo Estratégico
- PREMAC** – Plano de Redução e Melhoria da Administração Central
- QUAR** – Quadro de Avaliação e Responsabilização
- RCTFPTI** – Regime de Contrato de Trabalho em Funções Públicas por Tempo Indeterminado
- RH** – Recursos Humanos
- RHE** – Recursos Humanos da Educação
- SEAE** – Secretária de Estado Adjunta e da Educação
- SIADAP** – Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Administração Pública
- SIGRHE** – Sistema Integrado de Gestão dos Recursos Humanos da Educação

ANEXOS

ANEXO A


Ilustração 1 – Organograma

(conforme Despacho n.º 3356/2015, de 1 de abril)



a) Desde 1 de agosto de 2016 que a DGAE não tem subdiretora, por força do Despacho 10237-A/2016, de 12 de agosto.

ANEXO B

 REPÚBLICA PORTUGUESA	EDUCAÇÃO	3ª MONITORIZAÇÃO DO QUAR DA DGAE DEZEMBRO 2016	DGAE Direção-Geral da Administração Escolar
---	-----------------	---	--

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
DIREÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO ESCOLAR

Missão

Missão:
GARANTIR A CONCRETIZAÇÃO DAS POLÍTICAS DE GESTÃO ESTRATÉGICA E DE DESENVOLVIMENTO DOS RECURSOS HUMANOS DA EDUCAÇÃO AFETOS ÀS ESTRUTURAS EDUCATIVAS PÚBLICAS SITUADAS NO TERRITÓRIO CONTINENTAL NACIONAL, SEM PREJUÍZO DAS COMPETÊNCIAS ATRIBUÍDAS ÀS AUTARQUIAS LOCAIS E AOS ÓRGÃOS DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO ESCOLARES E, TAMBÉM, DAS ESTRUTURAS EDUCATIVAS NACIONAIS QUE SE ENCONTRAM NO ESTRANGEIRO, VISANDO A PROMOÇÃO DA LÍNGUA E CULTURA PORTUGUESAS, E ACOMPANHAR E DECIDIR AS QUESTÕES RELACIONADAS COM AS QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS E O EXERCÍCIO DE FUNÇÕES DOCENTES NOS ESTABELECIMENTOS DE ENSINO PARTICULAR, COOPERATIVO E SOLIDÁRIO.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- OE1 Promover uma cultura organizacional colaborativa e aprendente
- OE2 Aperfeiçoar os sistemas informáticos da DGAE para simplificação de processos
- OE3 Desenvolver uma eficiente gestão dos processos concursais e de mobilidade dos docentes
- OE4 Otimizar os recursos e reforçar a sustentabilidade financeira
- OE5 Garantir o apoio técnico às escolas no âmbito da gestão de carreira e desenvolvimento profissional dos RHE

Peso	Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2014	Resultado 2015	Meta 2016	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2016	Taxa realização	Classificação	Desvio
30%	Eficácia							135,6%	Superado	35,6%
50%	O1. Assegurar, em tempo útil, a correta colocação dos docentes, em todos os concursos realizados (OE1)							147,5%	Superado	47,5%
50%	I1. Percentagem de prazos calendarizados cumpridos, em todos os concursos realizados.	n.a.	100	85	5	100	100	125,0%	Superado	25,0%
50%	I2. Taxa de reclamações aos concursos Externo / Mobilidade Interna.	n.a.	4	8	1	6	2,4	170,0%	Superado	70,0%
50%	O2. Garantir a gestão de projetos com entidades nacionais e internacionais no âmbito da educação e ensino (OE2)							123,8%	Superado	23,8%
50%	I3. Taxa de solicitações dos diferentes stakeholders respondidas até 8 dias úteis, no âmbito do Projeto CAFE.	n.a.	n.a.	90%	5%	100%	99%	122,5%	Superado	23%
50%	I4. Percentagem de Contratos de Associação elaborados e assinados pelas Entidades Titulares dos EEPC, até 31 de agosto de 2016.	n.a.	n.a.	97%	1%	100%	100%	125,0%	Superado	25%
Peso	Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2014	Resultado 2015	Meta 2016	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2016	Taxa realização	Classificação	Desvio
30%	Eficiência							114,6%	Superado	15%
50%	O3. Assegurar a aplicação de medidas de gestão dos recursos humanos da educação. (OE3)							117,5%	Superado	18%
35%	I5. Taxa de pedidos de mobilidade estatutária resolvidos até 31-08-2016	n.a.	n.a.	90	5	100	100	125,0%	Superado	25%
30%	I6. Taxa de pedidos de mobilidade do pessoal não docente resolvidos até 31-12-2016.	n.a.	n.a.	90%	5%	100%	95%	100,0%	Atingido	0%
35%	I7. Taxa de declarações de certificação de tempo de serviço prestado pelos docentes nos EEPC e Escolas Profissionais privadas, emitidos até 4 dias úteis após a receção do processo.	n.a.	n.a.	80	5	100	100	125,0%	Superado	25%
50%	O4. Garantir a análise das impugnações gratuitas. (OE4)							111,7%	Superado	12%
50%	I8. Percentagem de respostas dadas no prazo às impugnações gratuitas decorrentes da aplicação do DL n.º 132/2012, republicado pelo DL n.º 83-A/2015, de 23 de maio? (Até 31 de dezembro de 2016)	n.a.	n.a.	85	5	100	99	123,3%	Superado	23%
50%	I9. Percentagem de impugnações gratuitas concluídas fora da aplicação do DL n.º 132/2012, de 27 de junho, republicado pelo DL n.º 83-A/2015, de 23 de maio? (Até 31 de dezembro 2016)	n.a.	n.a.	85	5	100	86	100,0%	Atingido	0%

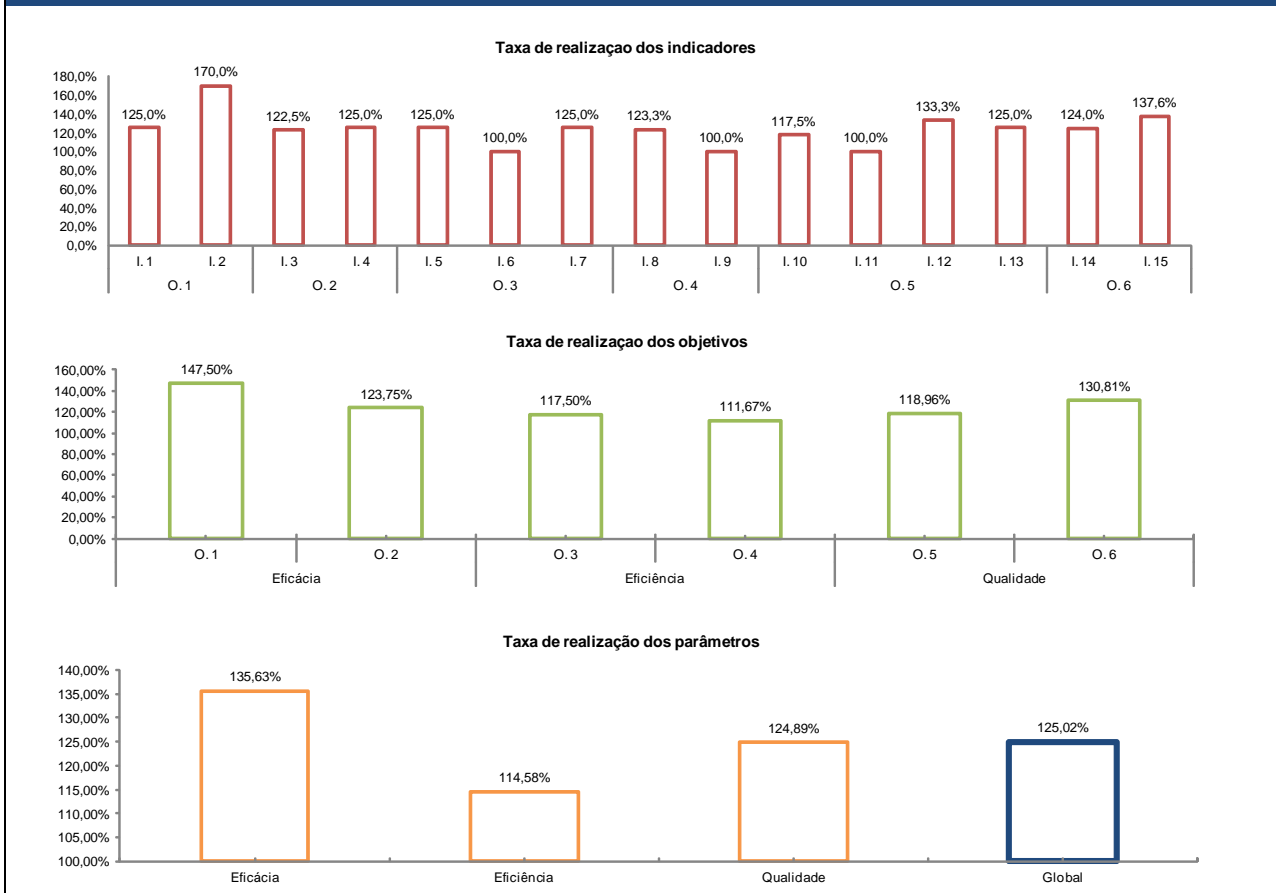
Peso	Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2014	Resultado 2015	Meta 2016	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2016	Taxa realização	Classificação	Desvio
40%	Qualidade							124,9%	Superado	25%
50%	05. Assegurar a satisfação dos stakeholders externos da DGAE com o serviço prestado. (OE 5)							119,0%	Superado	19%
25%	I10. Taxa de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' atribuída às aplicações eletrónicas.	n.a.	76,8	75	5	85	82	117,5%	Superado	18%
25%	I11. Taxa de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' atribuída ao material de apoio às aplicações eletrónicas.	n.a.	73,9	75	5	85	72	100,0%	Atingido	0%
25%	I12. Percentagem 'Bom' e 'Muito Bom' atribuídos pelos docentes participantes no programa de formação de Avaliadores Externos.	n.a.	n.a.	80	5	95	100	133,3%	Superado	33%
25%	I13. Percentagem de diretores dos CFAE participantes nos programas de formação da DGAE.	n.a.	n.a.	85	5	95	95	125,0%	Superado	25%
50%	06. Promover ações de formação que contribuam para a melhoria da qualidade técnica dos RH da DGAE. (OE 6)							130,8%	Superado	31%
50%	I14. Taxa de formação dos trabalhadores da DGAE	68,1	59,1	40	5	60	59,2	124,0%	Superado	24%
50%	I15. Índice de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' que os trabalhadores da DGAE atribuem à formação interna frequentada.	94,6	86,3	65	5	85	95,1	137,6%	Superado	38%

Notas: (caracterização dos objetivos/indicadores, por exemplo fórmulas de cálculo dos indicadores, etc..)

Objetivos mais relevantes: OB 1, OB 3 e OB 5

Recursos humanos	Pontuação	Planeado	Pontuação referente aos RH planeados	Executado	Pontuação executada	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20	2	40	1	20	-20
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	9	144	9	144	0
Técnico superior - (inclui Especialistas de informática)	12	111	1332	111	1332	0
Coordenador Técnico - (inclui Chefes de Secção)	9	0	0	0	0	0
Assistente técnico - (inclui Técnicos de informática)	8	8	64	10	80	16
Assistente Operacional	5	2	10	2	10	0
Total	70	132	1590	133	1586	-4
Recursos financeiros (euros)	Planeado	Corrigido	Executado	Desvio		
Orçamento de funcionamento (FF111)	169.410.230,00	165.891.727,00	150.559.949,67 €	-15.331.777,33		
Despesas c/Pessoal	131.496,00	85.612,00	93.764,18 €	8.152,18		
Aquisições de Bens e Serviços	3.099.646,00	2.527.027,00	1.956.079,99 €	-570.947,01		
Transferências correntes	165.512.287,00	163.012.287,00	148.219.427,12 €	-14.792.859,88		
Outras despesas correntes	180.901,00	180.901,00	242.822,92 €	61.921,92		
Despesas de Capital	485.900,00	85.900,00	47.855,46 €	-38.044,54		
PIDDAC	0,00	0,00	0,00 €	0,00		
Outros (FF 121, 242, 280)	40.026,00	40.026,00	0,00 €	-40.026,00		
Saldos transitados (FF 121, 242, 280)	8.799,29	8.799,29	1.028,82 €	-7.770,47		
Reposições abatidas	25.000,00	25.000,00	75.342,40	50.342,40		
Total	169.484.055,29	165.965.552,29	150.636.320,89 €	-15.329.231,40		

Gráficos Resultados



Fontes de verificação

- L1 Calendário de acompanhamento e gestão de concursos no Portal da DGAE
- L2 Base de dados SIGRHE
- L3 E-mail da DSEEP e ficheiro de registo interno
- L4 Sistema de Informação Eletrónica (InfoClipEx)
- L5 Sistema de Informação Eletrónica (InfoClipEx)/Pasta Pública da DSGRHF
- L6 Sistema de Informação Eletrónica (InfoClipEx)/Pasta Pública da DSGRHF
- L7 e-mail/Sistema de Informação Eletrónica (InfoClipEx)
- L8 SIGRHE
- L9 Sistema de Informação Eletrónica (InfoClipEx)
- L10 Inquérito online e Relatório Físico
- L11 Inquérito online e Relatório Físico
- L12 Questionários, em papel, de avaliação e Relatório final / Sistema de Informação Eletrónica (InfoClipEx)
- L13 Questionários, em papel, de avaliação e Relatório final / Sistema de Informação Eletrónica (InfoClipEx)
- L14 Base de dados sobre a Formação da DSGP e Relatório sobre Formação realizada e frequentada
- L15 Inquéritos online e relatórios das ações de formação interna