

RELATÓRIO DE

AUTOAVALIAÇÃO

da

DIREÇÃO-GERAL DA

ADMINISTRAÇÃO ESCOLAR

DGAE

2017

DGAE/DSGP

março 2018

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	4
CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO.....	6
I.1. Análise Conjuntural.....	6
I.2. QUAR da DGAE	6
CAPÍTULO II – AUTOAVALIAÇÃO DA DGAE.....	7
II.1. Objetivos Operacionais do QUAR da DGAE de 2017 e respetivos Indicadores de Desempenho	7
II.2. Resultados atingidos; análise dos resultados e dos desvios verificados de acordo com o QUAR	9
⇒ Objetivo operacional 1. Indicador 1	10
⇒ Objetivo operacional 1. Indicador 2	11
⇒ Objetivo operacional 2. Indicador 3	11
⇒ Objetivo operacional 2. Indicador 4	11
⇒ Objetivo operacional 3. Indicador 5	12
⇒ Objetivo operacional 3. Indicador 6	12
⇒ Objetivo operacional 3. Indicador 7	12
⇒ Objetivo operacional 3. Indicador 8	13
⇒ Objetivo operacional 4. Indicador 9	13
⇒ Objetivo operacional 4. Indicador 10	13
⇒ Objetivo operacional 5. Indicador 11	13
⇒ Objetivo operacional 5. Indicador 12	14
⇒ Objetivo operacional 5. Indicador 13	14
⇒ Objetivo operacional 5. Indicador 14	14
⇒ Objetivo operacional 6. Indicador 15	15
⇒ Objetivo operacional 6. Indicador 16	15
II.3. Objetivos e indicadores das Direções de Serviços	17
II.4. Comunicação.....	18
II.5. Formação.....	19
II.6. Utilização dos serviços da DGAE	22
II.6.a) Satisfação com os Serviços da DSCI	22
II.6.b) Arquivo geral 2017 – Expediente.....	22
II.7. Avaliação do Sistema de Controlo Interno da DGAE (SCI)	24
II.8. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho	26

II.9. Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação.	27
II.10. Audição de dirigentes e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços	27
II.11. Atividades desenvolvidas conforme previstas no Plano de Atividades e resultados alcançados.....	30
II.12. Afetação prevista e real dos recursos humanos, materiais e financeiros	30
CAPÍTULO III – BALANÇO SOCIAL.....	32
CAPÍTULO IV – AVALIAÇÃO FINAL	34
SIGLAS/ABREVIATURAS	35
ANEXOS.....	36

1. Índice de Quadros

Quadro 1 - Objetivos Operacionais e Indicadores de Desempenho	7
Quadro 2 - Fontes de verificação.....	8
Quadro 3 - Objetivos Operacionais-resultados atingidos.....	10
Quadro 4 - Recursos Financeiros	16
Quadro 5 - Indicadores das Direções de Serviços.....	17
Quadro 6 - Estatística de comunicação com o exterior	18
Quadro 7 - Encontros Formativos.....	20
Quadro 8 - Níveis de satisfação dos utilizadores com os Serviços da DSCI	22
Quadro 9 - Número de documentos entrados por mês.....	23
Quadro 10 - Relatório do Número de Verificações da Organização do Arquivo Geral	23
Quadro 11 - Relatório do arquivo físico e informático	23
Quadro 12 - Avaliação do Sistema de Controlo Interno da DGAE.....	24
Quadro 13 - Resultados globais dos níveis de satisfação dos respondentes	29
Quadro 14 - Recursos previstos e executados	31
Quadro 15 - Orçamento corrigido e executado.....	31

2. Gráficos

Gráfico 1 - Número de ações de formação	20
Gráfico 2 - Evolução do número de formandos	20

3. Índice de Ilustrações

Ilustração 1- Organograma da DGAE	38
---	----

INTRODUÇÃO

A DGAE é um organismo público da administração central, pertencente ao Ministério da Educação, com cinco objetivos estratégicos¹:

- 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.

No âmbito da missão da DGAE, a concretização dos objetivos supracitados traduz-se no presente relatório de autoavaliação que tem por base todos os processos desenvolvidos na organização durante o ano 2017.

Para proceder ao diagnóstico do desempenho da DGAE, foi disponibilizado um inquérito de avaliação que resultou da adaptação do questionário de satisfação para colaboradores da CAF (Estrutura Comum de Avaliação – *Common Assessment Framework*).

Foram ainda solicitados diferentes dados às várias Direções de Serviços para elaboração do relatório, nomeadamente sobre:

- sessões temáticas;
- estatística de comunicação com o exterior;
- formação profissional dos RH;
- resultados de inquéritos de satisfação;
- expediente;
- atividades desenvolvidas.

O relatório de autoavaliação da DGAE obedece à seguinte estrutura:

¹ Plano Estratégico 2016-2019

O **Capítulo I** apresenta uma breve análise conjuntural.

No **Capítulo II** estão identificados os resultados alcançados e os desvios verificados no que concerne aos objetivos operacionais da DGAE, consolidando a autoavaliação do QUAR. O Capítulo atrás mencionado refere ainda a comunicação desenvolvida pela DGAE com o exterior, a formação dos Recursos Humanos da DGAE, a apreciação, por parte dos utilizadores, dos serviços prestados pela DGAE, a avaliação do Sistema de Controlo Interno da DGAE, a audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação do serviço e os recursos humanos e financeiros do organismo.

O **Capítulo III** fornece um conjunto de informações essenciais sobre a situação social da instituição – Balanço Social da DGAE para o ano de 2017.

O **Capítulo IV** apresenta a menção proposta pela Direção-Geral, tendo por base todo o processo avaliativo feito ao longo do ano.

CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO

I.1. Análise Conjuntural

A aplicação do Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho na Administração Pública (SIADAP), preconizado pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, constitui 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.

A avaliação de desempenho de cada serviço, com carácter anual, assenta num Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), com parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade, e integra-se no ciclo anual de gestão.

A autoavaliação é obrigatória, evidenciando os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com o Plano de Atividades anual e o QUAR, sendo parte integrante do Relatório de Atividades anual.

O SIADAP é um modelo de avaliação global que permite implementar uma cultura de gestão pública, baseada na responsabilização de dirigentes e outros trabalhadores relativamente à prossecução dos objetivos fixados, mediante a avaliação dos resultados.

I.2. QUAR da DGAE

Face ao enquadramento supracitado, a Direção-Geral da Administração Escolar (DGAE), identificou áreas mais fortes, áreas mais fracas, oportunidades de melhoria e ameaças, (análise SWOT) tendo em vista a melhoria de resultados, que se expressam no presente Relatório de Autoavaliação, o qual evidencia os resultados alcançados e os desvios verificados face aos objetivos anualmente fixados. Este documento teve como ponto de partida as metas operacionais definidas no QUAR de 2017 (aprovado em 10-02-2017, registo de entrada A17043742K) – anexo B.

CAPÍTULO II – AUTOAVALIAÇÃO DA DGAE

II.1. Objetivos Operacionais do QUAR da DGAE de 2017 e respetivos Indicadores de Desempenho

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 1 - Objetivos Operacionais e Indicadores de Desempenho

	Objetivo Operacional	Indicadores de Medida	Meta 2017
Eficiência	Obj1- Assegurar, em tempo útil, a correta colocação dos docentes, em todos os concursos realizados.	<i><u>Indicador 1:</u> Percentagem de prazos calendarizados cumpridos, em todos os concursos realizados.</i>	85
		<i><u>Indicador 2:</u> Taxa de reclamações aos concursos Externo/Mobilidade Interna.</i>	8
Eficiência	Obj2- Garantir a gestão de projetos com entidades nacionais e internacionais no âmbito da educação e ensino.	<i><u>Indicador 3:</u> Taxa de solicitações dos diferentes stakeholders respondidas até 8 dias úteis.</i>	90
		<i><u>Indicador 4:</u> Percentagem de respostas dadas até 31 de dezembro de 2017.</i>	97
Eficácia	Obj3- Assegurar a aplicação de medidas de gestão dos recursos humanos da educação.	<i><u>Indicador 5:</u> Taxa de pedidos de mobilidade estatutária mais licenças sem vencimento, meia jornada e acumulações resolvidos até 31-08-2017.</i>	90
		<i><u>Indicador 6:</u> Taxa de pedidos de mobilidade do pessoal não docente resolvidos até 31-12-2017.</i>	90
		<i><u>Indicador 7:</u> 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
		<i><u>Indicador 8:</u> Tempo médio de resposta aos docentes, escolas e outras entidades (dias úteis).</i>	8

OBJETIVO	Obj4- Garantir a análise das impugnações gratuitas.	<i>Indicador 9: Percentagem de respostas dadas às impugnações gratuitas decorrentes da aplicação do DL n.º132/2012.</i>	85
		<i>Indicador 10: Percentagem de impugnações gratuitas fora da aplicação do DL n.º132/2012 concluídas.</i>	85
	Obj5- Assegurar a satisfação dos stakeholders externos da DGAE com o serviço prestado.	<i>Indicador 11: Taxa de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' atribuída às aplicações eletrónicas.</i>	75
		<i>Indicador 12: Taxa de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' atribuída ao material de apoio às aplicações eletrónicas.</i>	75
		<i>Indicador 13: Taxa de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' atribuída pelos stakeholders ao novo portal da DGAE.</i>	75
		<i>Indicador 14: 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 15: Taxa de formação dos trabalhadores da DGAE.</i>	40
		<i>Indicador 16: Índice de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' que os trabalhadores da DGAE atribuem à formação interna frequentada.</i>	65

Fonte: QUAR 2017

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

Quadro 2 - 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.
OB2	Ind.3	E-mail 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)
	Ind.8	<i>e-mail</i> /Sistema de Informação Eletrónica (InfoClipEx)
OB4	Ind.9	<i>SIGRHE</i> .
	Ind.10	Sistema de Informação Eletrónica (InfoClipEx)
OB5	Ind.11	Inquérito <i>online</i> e Relatório Físico
	Ind.12	Inquérito <i>online</i> e Relatório Físico
	Ind.13	Questionários, em papel, de avaliação e Relatório final / Sistema de Informação Eletrónica (InfoclipEx)
	Ind.14	Questionários, em papel, de avaliação e Relatório final / Sistema de Informação Eletrónica (InfoclipEx)
OB6	Ind.15	Base de dados sobre a Formação da DSGP e Relatório sobre Formação realizada e frequentada
	Ind.16	Inquéritos <i>online</i> e relatórios das ações de formação interna

Fonte: QUAR 2017

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 3 - Objetivos Operacionais-resultados atingidos

QUAR DA DGAE 2017	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.	I.16.
Peso	50	50	50	50	25	25	25	25	50	50	25	25	25	25	50	50
Metas	85	8	90	97	90	90	80	8	85	85	75	75	75	85	40	65
Valor crítico	100	5	100	100	100	100	100	4	100	100	90	90	90	95	60	85
Resultados	100	1,5	95,7	99,9	90,9	89,1	84,4	6	83,9	80,5	78,5	78,5	79,7	94,5	68,2	90,1
Resultados	Sup	Sup	Sup	Sup	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Sup	Sup	Sup
Resultado global do Parâmetro	Eficácia: Superado				Eficiência: Atingido						Qualidade: Superado					

Com base nos resultados apresentados neste quadro, é feita em seguida uma breve análise relativa a cada um dos objetivos operacionais e respetivos indicadores.

II.2.a) Objetivos Operacionais de Eficácia

⇒ Objetivo operacional 1. Indicador 1

Com este indicador o objetivo era determinar a “*percentagem de prazos calendarizados cumpridos*” no âmbito dos concursos.

O resultado obtido **superou** a meta e atingiu o valor crítico definido, pois cumpriram-se todos os prazos respeitantes aos procedimentos de concursos de docentes.

⇒ **Objetivo operacional 1. Indicador 2**

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

A meta e o valor crítico definidos foram superados.

Em 73.012 candidaturas, ocorreram 1066 reclamações. A contínua automatização dos procedimentos e a maturidade das aplicações de suporte aos mesmos permitiram reduzir grandemente o número de reclamações, por comparação com anos anteriores.

⇒ **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 e traduz a eficiência da equipa no cumprimento dos tempos de resposta definidos. A meta de 90% salvaguarda o diferencial de 10% do expediente de remessa de documentos que não exige qualquer tipo de tratamento por parte da DSEEPE.

⇒ **Objetivo operacional 2. Indicador 4**

Este indicador pretendia calcular a “*Percentagem de respostas dadas até 31 de dezembro de 2017*”.

O resultado do **Indicador 4** corresponde a dados totais apurados até 31 de dezembro de 2017 e **superou** a meta proposta.

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 mais licenças sem vencimento, meia jornada e acumulações resolvidos até 31-08-2017*”.

O resultado obtido no Indicador 5 encontra-se atingido face à meta definida para 2017.

⇒ Objetivo operacional 3. Indicador 6

Este indicador pretendia determinar a “*Taxa de pedidos de mobilidade do pessoal não docente resolvidos até 31-12-2017*”.

O resultado obtido **atingiu** a meta delineada, não a tendo superado pelo seguinte motivo: do total de pedidos entrados na DS (1107), 10,9% aguardam informação adicional, parecer da DGEstE/IGeFE, de modo a garantir despacho superior.

⇒ 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 **atingiu** a meta. Neste momento, a Direção de Serviços do Ensino Particular e Cooperativo conta com uma equipa de 5 elementos, exclusivamente alocada às certificações de tempo de serviço (CTS) e esclarecimento de dúvidas aos docentes, colocadas via *e-mail*, telefone e presencialmente na loja.

⇒ **Objetivo operacional 3. Indicador 8**

Com este indicador pretendia-se determinar o “*Tempo médio de resposta aos docentes, escolas e outras entidades (dias úteis)*”.

O resultado obtido **atingiu** a meta. Todos os pedidos rececionados foram analisados e tratados. Os prazos estipulados pelo CPA foram cumpridos.

⇒ **Objetivo operacional 4. Indicador 9**

Este indicador pretendia medir a “*Percentagem de respostas dadas às impugnações gratuitas decorrentes da aplicação do DL n.º 132/2012.*”

O resultado obtido **atingiu** a meta, não sendo superior devido ao volume de trabalho decorrente das situações controvertidas dos concursos ocorridos.

⇒ **Objetivo operacional 4. Indicador 10**

Este indicador pretendia aferir 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 à entrada de um elevado número de Recursos Hierárquicos no SIGRHE.

II.2.c) Objetivos Operacionais de Qualidade

⇒ **Objetivo operacional 5. Indicador 11**

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

Verifica-se que o resultado obtido **atingiu** a meta proposta. De salientar que as aplicações eletrónicas têm sido alvo de melhorias, tornando-se cada vez mais amigáveis, o que se reflete na apreciação favorável por parte dos utilizadores.

⇒ **Objetivo operacional 5. Indicador 12**

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. Os manuais de apoio às aplicações têm vindo ao encontro das necessidades dos docentes.

⇒ **Objetivo operacional 5. Indicador 13**

Este indicador pretendia aferir a *“Taxa de satisfação de "Bom" e "Muito Bom" atribuída pelos stakeholders ao novo portal da DGAE.”*

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

⇒ **Objetivo operacional 5. Indicador 14**

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

Tendo em conta a meta definida, conclui-se que o resultado do indicador **superou** a meta proposta. O número de turmas previsto para a formação foi concretizado no 1º semestre (1ª monitorização). Considera-se que o sucesso foi muito elevado, pois do universo de 91 diretores de Centros de Formação de Associação de Escolas (CFAE), 86 participaram no Curso de Formação dinamizado pela DGAE.

⇒ Objetivo operacional 6. Indicador 15

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

Considerando a meta definida, conclui-se que o resultado do indicador a **superou**. O resultado está de acordo com os dados recolhidos referentes à Formação Interna, Externa (incluindo autoformação), com e sem custos.

⇒ Objetivo operacional 6. Indicador 16

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

O resultado do indicador **superou** largamente a meta proposta e o valor crítico definido. A pertinência das ações de formação e a qualidade dos formadores envolvidos ultrapassou as expectativas mais exigentes.

A concretização do QUAR 2017 é apresentada no anexo B.

Em suma, da análise dos resultados da avaliação relativos ao QUAR da DGAE, verifica-se que dos 16 indicadores, 7 foram superados, o que corresponde a uma taxa de realização final de 116,8%.

Relativamente aos Recursos Humanos, verifica-se uma taxa de utilização de 107,7%, face aos recursos planeados.

No que se refere à utilização dos recursos financeiros, apresenta-se de seguida o quadro resumo da execução orçamental.

Quadro 4 - Recursos Financeiros

Recursos financeiros (euros)	Planeado	Corrigido	Executado	Desvio
Orçamento de funcionamento (FF111)	138.863.500,00	128.648.223,00	126.573.824,88	-2.074.398
Despesas c/Pessoal	128.853,00	94.349,00	77.312,79	-17.036
Aquisições de Bens e Serviços	2.927.926,00	2.166.392,00	1.974.467,44	-191.925
Transferências correntes	135.537.527,00	125.810.895,00	124.009.020,29	-1.801.875
Outras despesas correntes	180.901,00	187.901,00	186.319,45	-1.582
Despesas de Capital	88.293,00	388.686,00	326.704,91	-61.981
PIDDAC	0,00	0,00	0,00	0
Outros (FF 123, 243, 282)	8.800,00	318.800,00	249.268,03	-69.532
Saldos transitados (FF 121, 242, 280)	0,00	7.711,00	4.025,53	-3.685
Reposições abatidas	0,00	0,00	97.163,39	97.163
Total (OF+Investimento+Outros)	138.872.300,00	128.974.734,00	126.827.118,44	-2.147.616

No que concerne aos Recursos Financeiros, verificou-se uma diminuição cerca de 9% do valor executado face ao valor planeado. Este valor resulta, principalmente, do desvio observado no item das “transferências correntes”, correspondente às transferências no âmbito dos subsídios de apoio aos estabelecimentos do Ensino Particular e Cooperativo (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 do EPC;
- 2- Falta de autorização, em tempo útil, para a realização de despesa, nomeadamente a realização dos Contratos Simples 2017/2018 (1ª tranche - contratos superiores a 200 mil euros);
- 3- Diminuição do nº de turmas aprovadas com contrato de associação para 2017/2018.

Face ao exposto e tendo em conta os pontos 2 e 3, salienta-se que, da diferença entre o valor estimado e o realizado, resultou uma anulação de verba no âmbito da Gestão Flexível em Programas para o ano de 2017 que correspondeu a 9 milhões 500 mil euros.

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.

Quadro 5 - Indicadores das Direções de Serviços

DS	Nº Indicadores Definidos	Nº Indicadores Atingidos (atingidos + superados)	Nº Indicadores Superados	Nº Indicadores Não Atingidos
DSGP	7	7	7	0
DSCI	12	12	9	0
DSGRHF	13	13	7	0
DSEPC	8	6	5	2
DSEEPE	7	7	5	0
DSAJC	8	8	6	0
TOTAL	55	53	39	2

Da análise destes dados verifica-se que:

- em 53 indicadores as metas foram atingidas (correspondendo a 96,4% do total de indicadores);
- 39 tiveram as metas superadas (correspondendo a 70,9% do total de indicadores);
- 2 indicadores não atingiram as metas. Referem-se ao cumprimento de prazos para assuntos que, pela sua complexidade, requerem o contributo de outros organismos cujas respostas nem sempre chegam atempadamente, sendo este o motivo pelo qual não foram atingidas as metas inicialmente definidas, considerando que a sua concretização não depende, exclusivamente, da Direção de Serviços.

II.4. Comunicação

A capacidade de resposta dos mecanismos de comunicação com o exterior tem correspondência com a articulação estabelecida com diversos *stakeholders* e reveste-se de uma importância fulcral, transformando-se na voz da DGAE e, assim, responde às solicitações que são feitas à organização. Apresenta-se, de seguida, o quadro 6, relativo às comunicações com o exterior e que representa a evolução do número de mensagens, de 2016 para 2017. Este quadro evidencia um enorme aumento do volume de comunicações da DGAE, o que reflete a sua crescente importância no quadro da sua missão enquanto parceiro colaborativo das Unidades Orgânicas, no que concerne à gestão estratégica de Recursos Humanos da Educação nas Escolas Portuguesas.

Quadro 6 - Estatística de comunicação com o exterior

Email e Ofícios	2016	2017	
Nº emails - <i>No reply (valor aprox. por defeito do total enviado)</i>	147 420	367.748	<i>No Reply (não engloba comunicações enviadas a docentes)</i>
Nº emails - <i>valor aprox. por defeito do total enviado</i>	18 438	47 337	<i>Caixas de e-mail DGP + DSCI + DSGRHF + DGRH+DSGP+DSAJC+DSEEPE</i>
Nº de instituições para as quais enviamos informação*	3 714	3.164	<i>*Inclui AE/ENA da Rede Pública</i>
Nº Ofícios expedidos*	13 448	72.140	<i>*IPOD</i>
Contactos diretos			
Nº Atendimentos efetuados na LOJA	1 652	1.992	<i>Base de Dados Atendimento</i>
Nº Atendimentos telefónicos efetuados no CAT	31 159	57.323	<i>Base de Dados CAT</i>
Aplicações Informáticas			
Nº Aplicações em funcionamento permanente	31	38	<i>SIGRHE</i>
Nº Aplicações disponibilizadas aos utilizadores ao longo do ano	106	107	<i>SIGRHE</i>

Site:			
Nº ficheiros alojados	5 627	22 959	Base de Dados <i>site</i> DGAE
Nº notícias	197	589	Base de Dados <i>site</i> DGAE

II.5. Formação

A formação dos Recursos Humanos da DGAE assume uma grande importância no planeamento estratégico da organização.

O modelo de formação desenvolvido nesta direção-geral revela-se significativo para o reforço das competências dos trabalhadores da DGAE, potenciando melhores níveis de desempenho, quer a título individual, quer a título organizacional. Salienta-se, ainda, o facto de se tratar de uma formação em contexto de trabalho, possibilitando um maior enfoque em casos concretos da vida organizacional.

Em 2017, os colaboradores da DGAE frequentaram um conjunto variado de ações de formação, consubstanciando-se em 8 ações internas e 27 externas, o que se traduziu num volume de formação de 2818,5 horas.

Relativamente à formação interna, salienta-se que a percentagem média de satisfação foi de 95,3%, para os parâmetros de “Bom” e “Muito Bom”. Perante estes resultados, pode considerar-se que é de continuar a aposta na formação dos colaboradores.

Os gráficos seguintes traduzem o número de colaboradores que participaram em ações de formação (interna e externa) e o número de ações frequentadas, comparativamente ao ano anterior. Embora o número de ações de formação seja um pouco menor que o do ano transato, regista-se o aumento do número de colaboradores da DGAE que frequentaram formação.

Gráfico 2 - Número de ações de formação

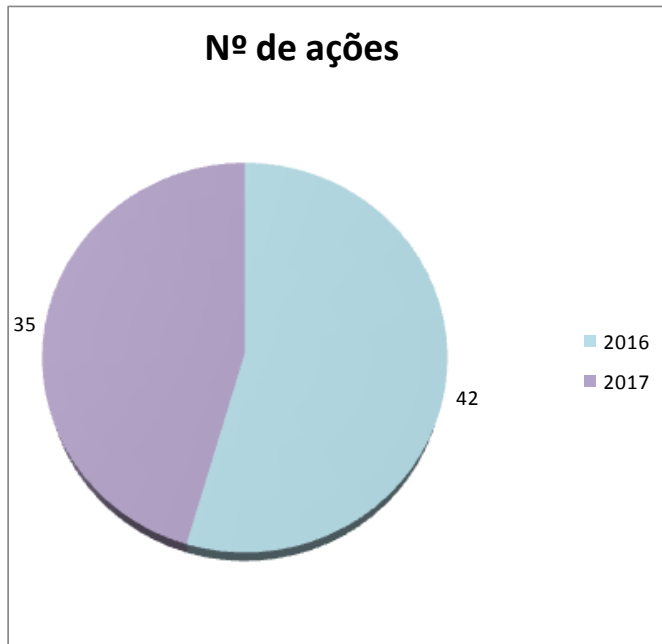
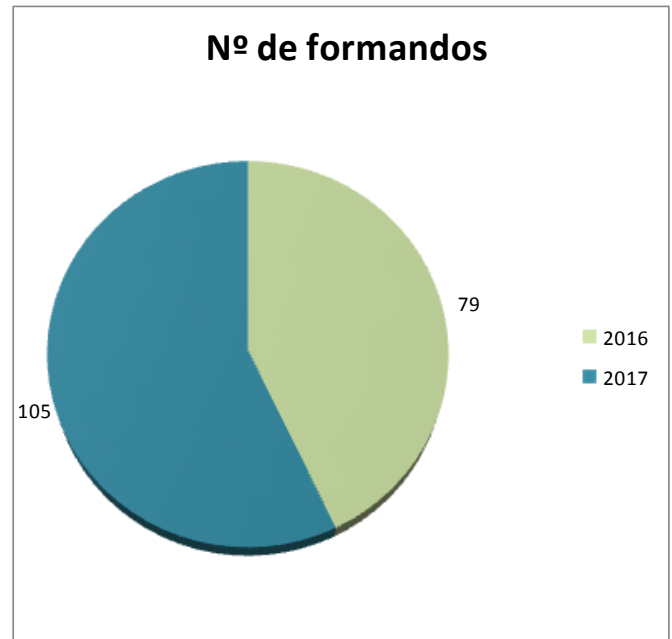


Gráfico 1 - Evolução do número de formandos



Além desta formação e da que foi dirigida aos diretores dos CFAE, a DGAE desenvolveu um conjunto de sessões temáticas e outros encontros formativos para diferentes públicos-alvo, cuja avaliação obteve elevadas taxas de satisfação, conforme quadro seguinte.

Quadro 7 – Encontros Formativos

DS	Assunto	Data	Objetivo	Nº de Participantes	Avaliação Bom e M. Bom
DSGRHF	Encontros Temáticos	janeiro (Porto)	-Garantir uma eficiente comunicação e disponibilização da informação relevante tendo em conta a missão e a visão da DGAE no que concerne a algumas áreas da gestão dos recursos humanos;	610	99,1% Bom e M. Bom
		janeiro (Faro)		160	100% Bom e M. Bom
		fevereiro (Lisboa)	-contribuir para o esclarecimento das questões mais frequentemente suscitadas pelas escolas e pelos docentes;	472	98,6% Bom e M. Bom
		março (Lisboa)	-colaborar numa ótica de proximidade com as escolas na uniformização de procedimentos.	48	

DSEEPE	O ENSINO E AS ESCOLAS PORTUGUESAS NO ESTRANGEIRO – O PRESENTE E O FUTURO	5 de maio de 2017	Comemorar o dia 5 de maio, dia da Língua Portuguesa e da Cultura na CPLP	125	Não aplicável, dadas as características do evento e o público a que se destina
EPIF	ENSTEP MEETING AND CONFERENCE	outubro	Cooperação entre os estados membros da UE	18	90% Bom e M. Bom
DSGRHF	Contributos para a Gestão da Mudança	outubro	Valorizar o papel das lideranças	239	95% Bom e M. Bom
EPIF	Período Probatório	novembro 1ª fase	Apoiar o processo de operacionalização do PPb	471	80% Bom e M. Bom
DSGRHF	Assistentes Operacionais	dezembro	Desenvolver competências para a valorização profissional	207	87% Bom e M. Bom
DSAJC	Contratação Pública	dezembro	Procedimentos Utilizados nos Estabelecimentos de Ensino	157	40,1% Bom e M. Bom
TOTAL	7 ações	-	-	2507	Muito Bom

Há ainda a registar uma sessão de formação dirigida aos novos colaboradores da DGAE sobre a ferramenta *InfoClipEx* do sistema de Informatização dos Processos Organizacionais (IPOD).

II.6. 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.6.a) Satisfação com os Serviços da DSCI

Quadro 8 - Níveis de satisfação dos utilizadores com os Serviços da DSCI

Serviços	N.º total de inquéritos respondidos 2017	Nível de satisfação dos utilizadores					
		Muito Fraco	Fraco	Suficiente	Bom	Muito Bom	Não utilizou
CAT	42567	2,62%	2,50%	1,34%	2,83%	0,90%	89,82%
Loja (Presencial)	42567	0,72%	0,64%	74,62%	2,08%	0,96%	20,99%
Formulário Eletrónico	42567	0,58%	1,79%	16,11%	52,65%	28,88%	-
Materiais de Apoio	42567	0,44%	1,65%	15,55%	46,55%	28,94%	6,87%

II.6.b) Arquivo geral 2017 – Expediente

O Serviço de Expediente Geral, além de executar as tarefas inerentes à receção, classificação, distribuição e expedição de correspondência e outros documentos, conforme lhe cabe, procede ao arquivo de todos os documentos e processos, depois de digitalizados e reencaminhados para as respetivas direções de serviços. Existe uma correspondência entre o arquivo físico e o arquivo eletrónico.

Apresenta-se a seguir o número de documentos entrados por mês e o número de verificações da organização do Arquivo Geral.

Quadro 9 - Número de documentos entrados por mês

janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novem bro	dezem bro	TOTAL
2305	1991	2063	1328	1543	1595	1625	1069	2414	2509	2398	1340	22180

Quadro 10 - Relatório do Número de Verificações da Organização do Arquivo Geral

	Nº de Verificações (Pastas)	Nº de Lotes Arquivados
1º Trimestre	46	933
2º Trimestre	31	803
3º Trimestre	30	686
4º Trimestre	56	536
TOTAL	163	2958

O quadro abaixo apresentado permite perceber o espaço necessário, anualmente, para arquivar as entradas do Serviço de Expediente, cerca de 18 metros lineares.

Afigura-se urgente ganhar espaço de arquivo na DGAE porque o atribuído ao Expediente está a atingir o máximo de capacidade, pelo que se encontra em curso a reorganização do Arquivo.

Quadro 11 - Relatório do arquivo físico e informático

2017				
Ano	Nº de Lotes Arquivados	Nº de Prateleiras Ocupadas	Espaço em Metros Lineares	Nº de Pastas Utilizadas
TOTAL	2958	17,6	15,29	163

II.7. 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 12 - 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	Não existe na DGAE equipa de controlo e auditoria. Encontra-se em desenvolvimento a sua criação.
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			Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (em atualização) Manual de Acolhimento, Receção e Atendimento da DGAE
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			Plano de Formação (com base no Diagnóstico de Necessidades) aprovado superiormente.
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			São estabelecidos contactos regulares entre a Diretora-Geral e todos os dirigentes. Realizam-se com frequência reuniões entre a DG e os dirigentes com registo, em ficha própria, da monitorização de todas as tarefas das DS.
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X			Em 2017, foi realizada uma ação de auditoria ao <i>site</i> pela necessidade de identificar fragilidades e medidas de melhoria de segurança.
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			A estrutura organizacional obedece à legislação em vigor.
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X			100%
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X			68,2%
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			1)
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			Delegação de competências publicada em DR.
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X			Especificamente- economato e consumíveis; papel; combustíveis e portagens e produtos de limpeza e higiene.

3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?		X		Devido à especificidade das funções exercidas nas diversas unidades orgânicas, não existe capacidade nem recursos humanos suficientes para implementar o sistema de rotação de funções e garantir o normal funcionamento da DGAE.
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			Diplomas legais e delegação de competências.
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			<i>InfoclipEx</i> + Relatório de Caracterização do Serviço de Expediente.
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			Circuitos dos documentos no IPOD (sistema de <i>workflow</i>)
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			Divulgado no <i>site</i> da DGAE.
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?			X	Fase de implementação com definição dos parâmetros para a monitorização sistemática.
3.10 Ficha de Ponto de Situação das DS nas suas diversas atribuições	X			Periodicamente é solicitada pela Diretora-Geral para apresentação em reunião de dirigentes.
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			A aplicação informática para a Contabilidade é o GERFIP e para a área de gestão documental é o <i>InfoclipEx</i> .
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			O <i>InfoclipEx</i> é uma solução já obsoleta, não tem capacidade para qualquer integração com outras aplicações. Está prevista a implementação de uma nova aplicação de gestão documental com capacidade e integração a nível ministerial.
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X			Intervenção da Divisão de Informática. No caso das outras aplicações, os respetivos administradores dos sistemas garantem a fiabilidade dos dados.
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada para reporte de atividade e suporte à decisão.
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			O sistema de permissões está definido pelos acessos e <i>passwords</i> .
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	X			No caso dos dados da responsabilidade da DGAE, a informação está devidamente salvaguardada pela Divisão de Informática.
4.7 A segurança na troca de informações e <i>software</i> está garantida?	X			A segurança na troca de informações e <i>software</i> está garantida pela Divisão de Informática. Existe ainda um Relatório da <i>Integrity</i> sobre Segurança da Informação, com orientações que têm vindo a ser seguidas.

(1) 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
- 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
- Plano de ação da Comunicação em fase de elaboração, tendo em vista a implementação de mecanismos de controlo e regulação dos instrumentos de comunicação da DGAE, internos e externos.
- Manual de Procedimentos do Serviço de Expediente.

II.8. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

Para além de todas as medidas já elencadas ao longo do documento, sublinha-se, perante as constantes alterações legislativas e o necessário rigor orçamental, o esforço desenvolvido pela organização para proporcionar formação aos seus trabalhadores e, assim, adquirirem novos conhecimentos e desenvolverem competências para o desempenho diário das suas atribuições.

Ainda inserida neste ponto realça-se a “**Campanha ECO**”, delineada anualmente, que procura intervir sobre a necessidade urgente da responsabilização de todos, perante os desequilíbrios ambientais, sociais e económicos, provenientes do crescimento veloz das sociedades humanas, o que exige uma atitude de cidadania ativa enformada por critérios de sustentabilidade, pelo que a Direção-Geral da Administração Escolar (DGAE) tem encarado esta questão como um desafio institucional.

Às atividades desta campanha têm aderido com entusiasmo os colaboradores da DGAE, o que reforça a identidade e o sentido de pertença à organização manifestados nos vários momentos de encontro e de convívio entre os trabalhadores.

II.9. 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.10. Audição de dirigentes e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços

De acordo com a Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, e subsequente legislação, 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 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 Lime Survey*, no dia **12 de janeiro de 2018**, a todos os dirigentes intermédios e colaboradores da DGAE, num **universo de 140 inquiridos**. Obtiveram-se 90 questionários totalmente respondidos, o que corresponde a uma taxa de retorno de 64,3%.

Os resultados globais da análise ao nível de satisfação dos respondentes foram reunidos na tabela que se apresenta em seguida.

Quadro 13 - 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	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Bloco 1 - Satisfação global dos colaboradores com a Organização	19,9%	18,1%	13,7%	48,4%	46,2%	45,2%	31,7%	35,6%	41,1%
Bloco 2 - Satisfação com a gestão de topo e com os sistemas de gestão	24,6%	19,7%	19,6%	43,5%	46,1%	40,1%	32,0%	34,2%	40,2%
Bloco 3 - Satisfação com as condições de trabalho	28,3%	11,9%	15,4%	44,4%	45,5%	47,6%	27,2%	42,5%	36,9%
Bloco 4 - Satisfação com o desenvolvimento da carreira	28,9%	26,0%	20,7%	48,9%	47,4%	47,6%	22,2%	26,7%	31,8%
Bloco 5 - Nível de motivação dos colaboradores	6,4%	8,5%	5,6%	27,3%	36,1%	38,0%	66,2%	55,4%	56,4%
Bloco 6.1 - Satisfação com o estilo de liderança	17,6%	14,8%	7,4%	38,4%	39,7%	39,4%	44,0%	45,5%	53,2%
Bloco 6.2 - Satisfação com o estilo de liderança do/a dirigente intermédio/a	11,3%	11,8%	8,0%	35,6%	34,0%	34,4%	53,1%	54,2%	57,6%
Bloco 7 - Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços	20,6%	10,5%	14,7%	46,3%	53,6%	49,4%	33,2%	35,9%	35,8%
Média global geral	19,7%	15,2%	13,1%	41,6%	43,6%	42,7%	38,7%	41,3%	44,1%

Da análise aos resultados podemos concluir que, em média, em 2017:

- Verifica-se uma diminuição significativa da percentagem de insatisfação de 19,7% em 2015, para 13,1% em 2017;
- 44,1% dos colaboradores revelaram um elevado grau de satisfação;
- 42,7% dos colaboradores manifestaram-se globalmente satisfeitos .

Tendo em conta os valores obtidos para os níveis de satisfação e elevada satisfação, relativamente a este conjunto de itens, é possível concluir que **86,8%** dos colaboradores, que responderam ao questionário, encontram-se **globalmente satisfeitos** com a organização, dos quais **44,1%** revelaram um **elevado grau de satisfação**.

Verifica-se que nos 7 blocos de questões se constata, de 2015 para 2017, um aumento assinalável na elevada satisfação.

II.11. 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. Embora não se tenham concretizado todas as atividades, verifica-se que foram desenvolvidas outras que não se encontravam previstas.

A não concretização de algumas das atividades previstas teve como principais fatores:

- prioridades estratégicas da DGAE;
- cumprimento das políticas educativas;
- transferência de um conjunto de atribuições desenvolvidas pela DGEstE para a DGAE o que obrigou a uma alteração de atividades anteriormente planificadas nas Direções de Serviços do Ensino Particular e Cooperativo e da Gestão de Recursos Humanos;
- alterações legislativas alheias à DGAE, com consequências na sua estratégia organizacional.

Nas fichas de avaliação das atividades de cada DS encontram-se explicitadas as atividades e as respetivas justificações do não cumprimento das mesmas.

II.12. 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	Desvio
Direção Superior	1	1	0
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	10*	10*	0
Técnico Superior / Docentes / Especialistas de Informática	108**	118**	10
Coordenador Técnico	0	0	0
Assistente Técnico /Técnicos de Informática	9	9	0
Assistente Operacional	2	2	0
TOTAL	130	140	7

* 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.

Para a concretização dos objetivos estratégicos da DGAE, o orçamento corrigido foi de **128.648.223,00 €** conforme consta da Execução da Dotação Orçamental, cujo resumo se apresenta na tabela seguinte.

Quadro 15 - Orçamento corrigido e executado

Orçamento Corrigido	Orçamento Executado	Taxa de Execução
128.648.223,00	126.573.824,88 €	98,4%

A justificação dos valores apresentados pode ser consultada no Relatório de Atividades 2017, de que este documento é 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 2017 apresentado pela DGAE, salientam-se os seguintes aspetos:

- Em 2017 registou-se o aumento de 7 trabalhadores face a 2016, o que representa um aumento de 5%.
- Relativamente ao atual número total de trabalhadores (140), verificou-se que 33,6% são do mapa de pessoal da DGAE (em Regime de Contrato de Trabalho em Funções Públicas por tempo indeterminado (RCTFPTI - 47 colaboradores), 58,6% são docentes que se encontram em Regime de Mobilidade Estatutária (82 colaboradores) e 7,9% 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 52,3 anos. Verifica-se, ainda, que a percentagem mais relevante de trabalhadores se situa no intervalo dos 55 aos 59 anos (25,7%).
- 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 129 trabalhadores (92,1%).
- O índice de absentismo no ano de 2017 situou-se em 10,3%. A ausência por doença representa a maior causa de absentismo, tendo-se registado uma taxa de 59,8% 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 2016 (58,8%), verificou-se um aumento de 1,0%.
- No âmbito da segurança no trabalho, em 2017, registaram-se 988 dias de ausência (16,4%) ao serviço.

- Em 2017, verificou-se uma predominância do horário flexível, utilizado por 114 trabalhadores, com uma taxa de 81,4%. A isenção de horário e a jornada contínua foram praticadas por 16 e 10 trabalhadores respetivamente, correspondendo, cada uma, a 11,4% e 7,1%. Não se verificaram trabalhadores que praticassem, quer o horário rígido, quer o horário desfasado.
- A taxa de admissões situou-se em 18,6%, resultante da entrada de 14 Docentes em regime de mobilidade estatutária, 1 Técnico Superior via CEAGP, 7 Técnicos Superiores, 1 Assistente Técnico e 1 Assistente Operacional *via* mobilidade interna, e 2 Dirigentes Intermédio de 2.º grau *via* comissão de serviço.
- A taxa de saídas representou 13,6% (19 trabalhadores). Não houve aposentações.
- Durante o ano de 2017 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 35 ações de formação (8 internas, 27 externas) apurou-se uma taxa de participação de 68,2%, correspondente a 105 trabalhadores, no universo de 154 trabalhadores que passaram pela DGAE durante o ano 2017.

(Nota: em 31-12-2017, a DGAE contava 140 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

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 16 indicadores, 7 indicadores foram superados.
- Dos 3 parâmetros - Eficácia, Eficiência e Qualidade - dois foram superados e um atingido (eficiência), 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 116,8%**.

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 2017.

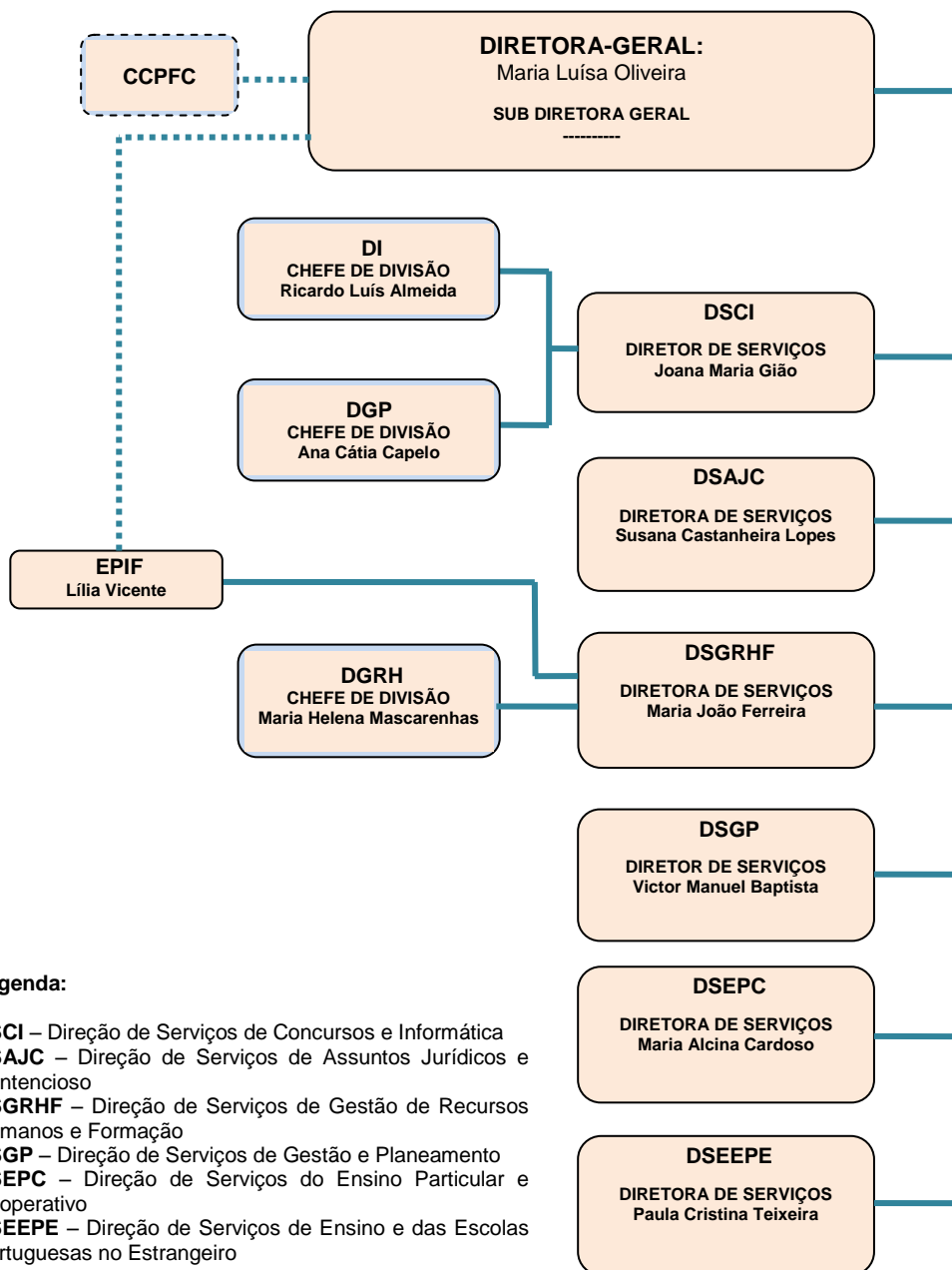
SIGLAS/ABREVIATURAS

- 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
- CEAGP** - Curso de Estudos Avançados em Gestão Pública
- CFAE** – Centro de Formação de Associação de Escolas
- CPA** – Código do Procedimento Administrativo
- CS** – Contratos Simples
- CTS** – Certificação de tempo de serviço
- 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
- DSAJC** – Direção de Serviços de Assuntos 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
- EPIF** – Equipa de Projetos Internacionais 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 da DGAE
(conforme a Portaria n.º 30/2013, de 29 de janeiro, e o Despacho n.º 3356/2015, de 1 de abril)



Legenda:

DSCI – Direção de Serviços de Concursos e Informática
DSAJC – Direção de Serviços de Assuntos Jurídicos e Contencioso
DSGRHF – Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos e Formação
DSGP – Direção de Serviços de Gestão e Planeamento
DSEPC – Direção de Serviços do Ensino Particular e Cooperativo
DSEEPE – Direção de Serviços de Ensino e das Escolas Portuguesas no Estrangeiro

DI – Divisão de Informática
DGP – Divisão de Gestão de Processos
DGRH – Divisão de Gestão de Recursos Humanos

CCPFC - Conselho Científico-Pedagógico da Formação Contínua

ANEXO B

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
 DIREÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO ESCOLAR

Missão da DGAE:
 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 2015	Resultado 2016	Meta 2017	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2017	Taxa realização	Classificação	Desvio
30%	Eficácia							129,4%	Superado	29,4%
50%	O1. Assegurar, em tempo útil, a correta colocação dos docentes, em todos os concursos realizados.							139,6%	Superado	39,6%
50%	I1. Percentagem de prazos calendarizados cumpridos, em todos os concursos realizados.	100	100	85	5	100	100	125,0%	Superado	25,0%
50%	I2. Taxa de reclamações aos concursos Externo / Mobilidade Interna	n.a.	2,4	8	1	5	1,5	154,2%	Superado	54,2%
50%	O2. Garantir a gestão de projetos com entidades nacionais e internacionais no âmbito da educação e ensino.							119,2%	Superado	19,2%
50%	I3. Taxa de solicitações dos diferentes stakeholders respondidas até 8 dias úteis, no projeto CAPE.	n.a.	99	90	5	100	95,7	114,3%	Superado	14%
50%	I4. Percentagem de respostas dadas até 31 de dezembro de 2017.	n.a.	n.a.	97	1	100	99,9	124,2%	Superado	24%
Peso	Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2015	Resultado 2016	Meta 2017	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2017	Taxa realização	Classificação	Desvio
30%	Eficiência							100,0%	Atingido	0%
50%	O3. Assegurar a aplicação de medidas de gestão dos recursos humanos da educação.							100,0%	Atingido	0%
25%	I5. Taxa de pedidos de mobilidade estatutária mais licenças sem vencimento, meia jornada e acumulações resolvidos até 31-08-2017	n.a.	100	90	5	100	90,9	100,0%	Atingido	0%
25%	I6. Taxa de pedidos de mobilidade do pessoal não docente resolvidos até 31-12-2017.	n.a.	95	90	5	100	89,1	100,0%	Atingido	0%
25%	I7. Taxa de declarações de certificação de tempo de serviço prestado pelos docentes nos EEPIC e Escolas Profissionais privadas, emitidas até 4 dias úteis após a receção do processo.	n.a.	100	80	5	100	84,4	100,0%	Atingido	0%
25%	I8. Tempo médio de resposta aos docentes, escolas e outras entidades (dias úteis).	10	n.a.	8	2	4	6	100,0%	Atingido	0%
50%	O4. Garantir a análise das impugnações gratuitas.							100,0%	Atingido	0%
50%	I9. Percentagem de respostas dadas às impugnações gratuitas decorrentes da aplicação do DL n.º132/2012.	n.a.	99	85	5	100	83,9	100,0%	Atingido	0%
50%	I10. Percentagem de impugnações gratuitas fora da aplicação do DL n.º132/2012 concluídas.	n.a.	86	85	5	100	80,5	100,0%	Atingido	0%

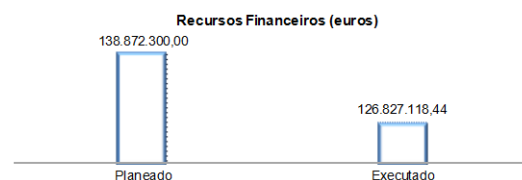
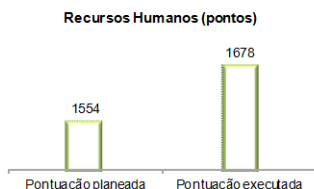
Peso	Objetivos operacionais / Indicadores	Resultado 2015	Resultado 2016	Meta 2017	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2017	Taxa realização	Classificação	Desvio
40%	Qualidade							119,9%	Superado	20%
50%	O5. Assegurar a satisfação dos stakeholders externos da DGAE com o serviço prestado.							105,9%	Superado	6%
25%	I.11. Taxa de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' atribuída às aplicações eletrónicas.	n.a.	82	75	5	90	78,5	100,0%	Atingido	0%
25%	I.12. Taxa de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' atribuída ao material de apoio às aplicações eletrónicas.	n.a.	72	75	5	90	78,5	100,0%	Atingido	0%
25%	I.13. Taxa de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' atribuída pelos stakeholders ao novo portal da DGAE.	n.a.	n.a.	75	5	90	79,7	100,0%	Atingido	0%
25%	I.14. Percentagem de diretores dos CFAE participantes nos programas de formação da DGAE.	n.a.	95	85	5	95	94,5	123,8%	Superado	24%
50%	O6. Promover ações de formação que contribuam para a melhoria da qualidade técnica dos RH da DGAE.							133,9%	Superado	34%
50%	I.15. Taxa de formação dos trabalhadores da DGAE	59,1	59,2	40	5	60	68,2	135,3%	Superado	35%
50%	I.16. Índice de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' que os trabalhadores da DGAE atribuem à formação interna frequentada.	86,3	95,1	65	5	85	91	132,5%	Superado	33%

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

Recursos humanos	Pontos	Planeado	Pontuação planeada	Executado	Pontuação executada	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20	1	20	1	20	0
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	9	144	10	160	16
Técnicos superiores - (inclui Especialistas de informática e docentes)	12	109	1308	118	1416	108
Coordenador Técnico - (inclui Chefes de Secção)	9	0	0	0	0	0
Assistente técnico - (inclui Técnicos de informática)	8	9	72	9	72	0
Assistente Operacional	5	2	10	2	10	0
Total	70	130	1554	140	1678	124

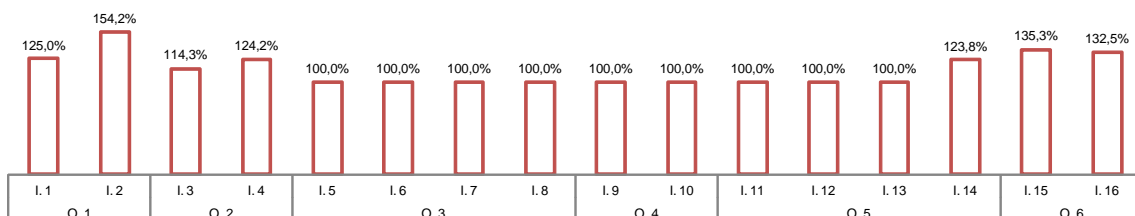
Recursos financeiros (euros)	Planeado	Corrigido	Executado	Desvio
Orçamento de funcionamento (FP111)	138.853.500,00	128.648.223,00	126.573.824,88	-2.074.398
Despesas c/Pessoal	128.853,00	94.349,00	77.312,79	-17.036
Aquisições de Bens e Serviços	2.927.926,00	2.166.392,00	1.974.467,44	-191.925
Transferências correntes	135.537.527,00	125.810.895,00	124.009.020,29	-1.801.875
Outras despesas correntes	180.901,00	187.901,00	186.319,45	-1.582
Despesas de Capital	88.293,00	388.686,00	326.704,91	-61.981
FIDAC	0,00	0,00	0,00	0
Outros (FF 123, 243, 282)	8.800,00	318.800,00	249.268,03	-69.532
Saldos transitados (FF 121, 242, 280)	0,00	7.711,00	4.025,53	-3.685
Reposições abanadas	0,00	0,00	97.163,39	97.163
Total (OF+Investimento+Outros)	138.872.300,00	128.974.734,00	126.827.118,44	-2.147.616

Gráficos RH e RF

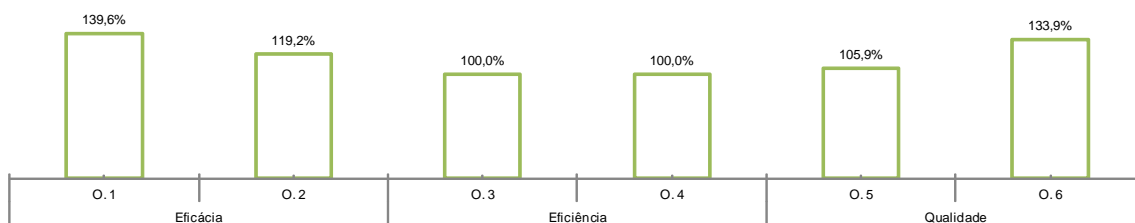


Gráficos Resultados

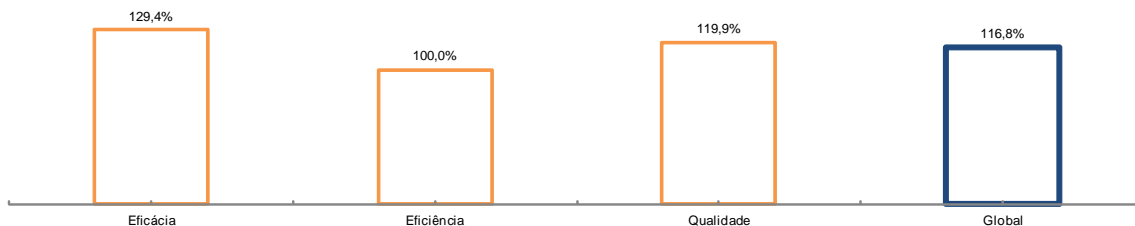
Taxa de realização dos indicadores



Taxa de realização dos objetivos



Taxa de realização dos parâmetros



Fontes de verificação

- L1 Calendário de acompanhamento e gestão de concursos no Portal da DGAE
- L2 Base de dados SIGRHE da DSCI
- L3 Caixa de e-mail da DSEEPE e ficheiro de registo interno
- L4 Sistema de Informação Eletrónica (InfoClipEx) e e-mails da pasta da Direção de Serviços da DSEEPE
- L5 Sistema de Informação Eletrónica (InfoClipEx)/Pasta Pública da DSGRHF
- L6 Sistema de Informação Eletrónica (InfoClipEx)/Pasta Pública da DSGRHF
- L7 Caixa de e-mail/Sistema de Informação Eletrónica (InfoClipEx) da DSEPC
- L8 Sistema(s) de Registo informático e/ou relatórios manuais de acompanhamento e controlo. Análise da caixa de email e tratamento estatístico da DSCI.
- L9 Base de dados SIGRHE da DSAJC
- L10 Sistema de Informação Eletrónica (InfoClipEx) e Sistema de Registo Interno da DSAJC.
- L11 Relatório físico e inquérito online da DSCI preenchido pelos stakeholders.
- L12 Relatório físico e inquérito online da DSCI preenchido pelos stakeholders.
- L13 Relatório físico e inquérito online da DSCI preenchido pelos stakeholders.
- L14 Inscrições e registos de presença nas sessões de formação da DSGRHF.
- L15 Mapa de pessoal até 31 de dezembro. Base de dados sobre a formação (Mapa de Formação) da DSGP.
- L16 Inquéritos online, base de dados dos inquéritos e relatórios de avaliação do grau de satisfação sobre a formação interna realizada e frequentada. Trabalho executado pela equipa de planeamento, formação e gestão.