

RELATÓRIO DE AUTO-AVALIAÇÃO DGRHE 2010

13 de Abril de 2011

ÍNDICE

I – NOTA INTRODUTÓRIA	3
1.1- Análise Conjuntural	3
1.2- Orientações Gerais e Específicas Prosseguidas pelo Organismo	3
II – AUTO-AVALIAÇÃO	6
2.1- Análise dos resultados alcançados	6
⇒ Indicador 1	13
⇒ Indicador 2	14
⇒ Indicador 3	14
⇒ Indicador 4	15
⇒ Indicador 5	16
⇒ Indicador 6	16
⇒ Indicador 7	17
⇒ Indicador 8	18
2.2- Apreciação por parte dos utilizadores	19
2.3- Avaliação do sistema de controlo interno.....	20
2.4- Análise das causas de incumprimento de acções ou projectos não executados ou com resultados insuficientes	22
2.5- Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho	22
2.6- Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação.	23
2.7- Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na auto-avaliação dos serviços	23
2.8- Actividades desenvolvidas, previstas e não previstas no plano e resultados alcançados	26
2.9- Afectação real e prevista dos recursos humanos, materiais e financeiros.....	27
III – BALANÇO SOCIAL	28
I V– AVALIAÇÃO FINAL	30
SIGLAS/ABREVIATURAS	32

I – NOTA INTRODUTÓRIA

1.1- Análise Conjuntural

Com base na Lei nº 66-B/2007, de 28 de Dezembro, a aplicação do Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Administração Pública (SIADAP) visa contribuir para a melhoria do desempenho e qualidade de serviço da Administração Pública, para a coerência e harmonia da acção 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 objectivos estratégicos plurianuais, determinados superiormente, dos objectivos anuais e dos planos de actividades, 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 objectivos 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.

Desta forma, a avaliação do desempenho de cada organismo assenta num Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), sujeito a avaliação permanente, actualizado a partir dos sistemas de informação do serviço.

1.2- Orientações Gerais e Específicas Prosseguidas pelo Organismo

No âmbito da sua missão e respectivas competências, a Direcção Geral dos Recursos Humanos da Educação (DGRHE) tem como missão *“garantir a concretização das políticas de desenvolvimento dos recursos humanos, docentes e não docentes, das escolas e prestar apoio técnico-normativo à formulação das mesmas, cabendo-lhe ainda exercer funções de gestão do pessoal docente e não docente das escolas, sem prejuízo das competências atribuídas por lei às autarquias locais e aos órgãos de gestão e administração das escolas, bem como assegurar o serviço jurídico-contencioso decorrente da prossecução da sua missão”*.

(D.R Diário da República, 1.a série - N.º 63 - 29 de Março de 2007, Decreto Regulamentar nº 28/2007)

Para a concretização dos objectivos e consecução da missão, os objectivos estratégicos estabelecidos para o ano de 2010 foram:

- Garantir a integridade e fiabilidade da informação relativa aos Recursos Humanos da Educação;
- Garantir, junto das escolas e das DRE, o apoio técnico necessário ao desenvolvimento das carreiras dos RHE;
- Promover modalidades de formação que proporcionem o desenvolvimento das carreiras dos RHE.

Com vista à concretização dos objectivos estratégicos delineados para a DGRHE, para o ano de 2010, e considerando o estipulado no artigo 11.º da Lei nº 66-B/2007, foram definidos os seguintes objectivos operacionais:

Dimensão de eficácia:

- OB 1 – Assegurar o registo de 100% dos RHE nas fichas individuais dos Docentes e Não Docentes.
- OB 2 – Implementar o sistema de BackOffice e FrontOffice de apoio às escolas e DRE.

Dimensão de eficiência:

- OB 3 – Promover a realização de acções de formação específica para pessoal docente e não docentes.

Dimensão de qualidade:

- OB 4 – Assegurar o nível de satisfação de BOM junto das Escolas e das DRE.

Tendo em conta que os objectivos a atingir contribuem para a melhoria do desempenho e qualidade dos serviços, a DGRHE definiu um conjunto de indicadores de desempenho para cada objectivo operacional, bem como as respectivas fontes de verificação.

Objectivo Operacional 1

- ✓ Indicador 1 – Data de apresentação da análise funcional;
- ✓ Indicador 2 – Data de produção da análise funcional;
- ✓ Indicador 3 – Data de recolha da análise funcional.

Objectivo Operacional 2

- ✓ Indicador 4 – Data de apuramento dos instrumentos de apoio;
- ✓ Indicador 5 – Percentagem de instrumentos implementados.

Objectivo Operacional 3

- ✓ Indicador 6 – N.º de acções de formação específica para pessoal docente (PD);
- ✓ Indicador 7 – N.º de acções de formação específica para pessoal não docente (PND);

Objectivo Operacional 4

- ✓ Indicador 8 – Índice de satisfação das escolas e das DRE sobre o apoio técnico disponibilizado (a medir por inquérito);

II – AUTO-AVALIAÇÃO

De acordo com o artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, a auto-avaliação dos serviços tem carácter obrigatório e deve evidenciar os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com o QUAR do serviço, em particular face aos objectivos anualmente fixados.

2.1- Análise dos resultados alcançados

A auto-avaliação é realizada com base na monitorização do QUAR 2010 da DGRHE, onde se encontram evidenciados os resultados alcançados e os desvios verificados.

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

Como instrumentos de medida foram utilizadas as seguintes fontes de verificação:

Objectivo	Indicador	Fonte de Verificação
OB1	Ind.1	Relatório Interno da Análise Funcional
	Ind.2	Aplicação Informática
	Ind.3	
OB2	Ind.4	Relatório Interno do Apuramento
	Ind.5	Relatório Interno do Apuramento e aplicações informáticas que sustentam os instrumentos apurados
OB3	Ind.6	Relatórios de Avaliação e documentos arquivados no IPOD
	Ind.7	Documentos arquivados no IPOD
OB4	Ind.8	Aplicação electrónica de gestão dos inquéritos on-line - escala de medida, de cinco níveis, de 1 "Muito Fraco" a 5 "Muito Bom"

Ao longo do ano de 2010 foram realizadas 3 monitorizações (a 30 de Junho, 30 de Setembro e 31 de Dezembro) das quais se apresentam de seguida os respectivos resultados.

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2010

Última actualização: 30-06-2010

Ministério da Educação

Direcção-Geral dos Recursos Humanos da Educação

Missão: GARANTIR A CONCRETIZAÇÃO DAS POLÍTICAS DE DESENVOLVIMENTO DOS RECURSOS HUMANOS, DOCENTES E NÃO DOCENTES, DAS ESCOLAS E PRESTAR APOIO TÉCNICO-NORMATIVO À FORMULAÇÃO DAS MESMAS, CABENDO-LHE AINDA EXERCER FUNÇÕES DE GESTÃO DO PESSOAL DOCENTE E NÃO DOCENTE DAS ESCOLAS, SEM PREJUÍZO DAS COMPETÊNCIAS ATRIBUÍDAS POR LEI ÀS AUTARQUIAS LOCAIS E AOS ÓRGÃOS DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DAS ESCOLAS, BEM COMO ASSEGURAR O SERVIÇO JURÍDICO-CONTENCIOSO DECORRENTE DA PROSSECUÇÃO DA SUA MISSÃO.

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 - Garantir a integridade e fiabilidade da informação relativa aos Recursos Humanos da Educação.

OE 2 - Garantir, junto das escolas e DRE, o apoio técnico necessário ao desenvolvimento das carreiras dos RHE.

OE 3 - Promover modalidades de formação que proporcionem o desenvolvimento das carreiras dos RHE.

Objectivos operacionais (OB)	Meta 2009	Meta 2010	Superação	Concretização			Desvio	
				Resultado	Classificação			
					Superou	Atingiu		Não atingiu
EFICÁCIA	Peso da dimensão:	35%				1,75		
OB 1	Peso do objectivo:	30%				1,50		
Assegurar o registo de 100% dos RHE nas fichas individuais dos Docentes e Não Docentes (OE 1)	Peso do indicador 1:	30%				1,50		
	Data de apresentação da análise funcional	na	26-Fev	15-Fev	29-Jan	5	-0,07%	
	Peso do indicador 2:	50%				2,50		
	Data de produção da análise funcional	na	30-Jun	15-Jun	9-Jun	5	-0,05%	
	Peso do indicador 3:	20%				1,00		
	Data de recolha da análise funcional	na	31-Dez	15-Dez				
OB 2	Peso do objectivo:	70%				3,50		
Implementar o sistema de BackOffice e FrontOffice de apoio às escolas e DRE (OE 2)	Peso do indicador 4:	50%				2,50		
	Data de apuramento dos instrumentos de apoio	na	26-Fev	12-Fev	29-Jan	5	-0,07%	
	Peso do indicador 5:	50%				2,50		
	Percentagem de instrumentos implementados	na	50%	60%	75,0%	5	50,00%	
EFICIÊNCIA	Peso da dimensão:	25%				0,50		
OB 3	Peso do objectivo:	100%				2,00		
Promover a realização de acções de formação específica para pessoal docente e não docentes	Peso do indicador 6:	50%				0,50		
	N.º de acções de formação específica para pessoal docente (PD)	na	2	3	1		1	-50,00%
	Peso do indicador 7:	50%				1,50		
	N.º de acções de formação específica para pessoal não docente (PND)	na	2	3	2		3	0,00%
QUALIDADE	Peso da dimensão:	40%				0,40		
OB 4	Peso do objectivo:	100%				1,00		
Assegurar o nível de satisfação de BOM junto das Escolas e DRE (OE 2)	Peso do indicador 8:	100%				1,00		
	Índice de satisfação das escolas e DRE sobre o apoio técnico disponibilizado (a medir por inquérito)	na	60%	75%				

RESULTADOS AGREGADOS

	Contribuição da dimensão		Avaliação final do serviço	
Eficácia	Peso da dimensão:	35%		
	Resultados da dimensão			
Eficiência	Peso da dimensão:	25%		
	Resultados da dimensão			
Qualidade	Peso da dimensão:	40%		
	Resultados da dimensão			

MEIOS DISPONÍVEIS

MEIOS HUMANOS	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	40	40	0,0%
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	192	192	0,0%
Técnico Superior	12	912	912	0,0%
Coordenador Técnico	9	0	0	0,0%
Assistente Técnico	8	232	168	-27,6%
Encarregado geral operacional	7	0	0	0,0%
Encarregado operacional	6	0	0	0,0%
Assistente Operacional	5	15	15	0,0%
TOTAL	83	1391	1312	

ORÇAMENTO (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	7.823.380,00 €	1.011.290,16 €	-87,1%

LEGENDA

RHE - Recursos Humanos da Educação

DRE - Direcção Regional de Educação

PD - Pessoal Docente

PND - Pessoal Não Docente

EXPLICITAÇÃO DAS FÓRMULAS UTILIZADAS

OB 2 Indicador 5 - (Nº de instrumentos implementados / Nº total de instrumentos disponibilizados)*100

FONTES DE VERIFICAÇÃO

Indicador 1 - Relatório Interno da Análise Funcional

Indicador 2 - Aplicação Informática

Indicador 3 - Aplicação Informática

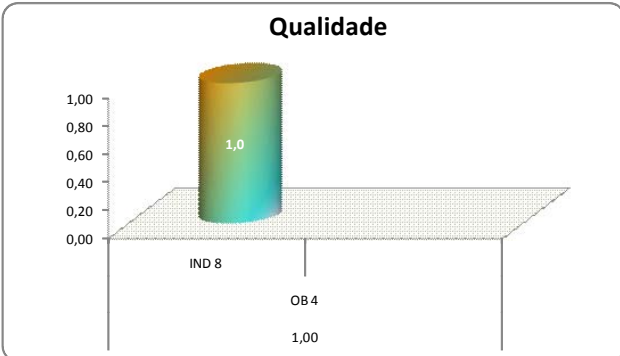
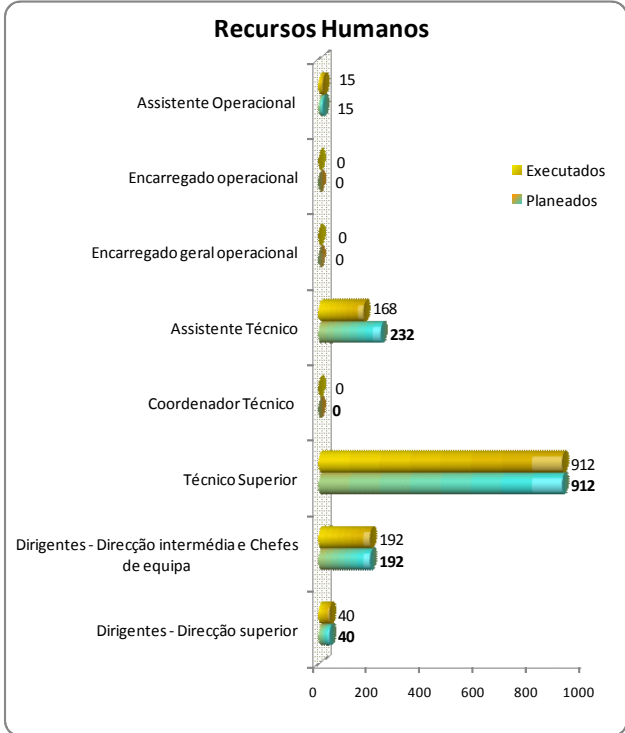
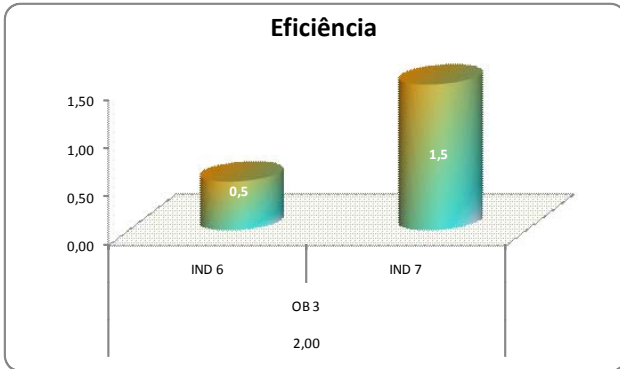
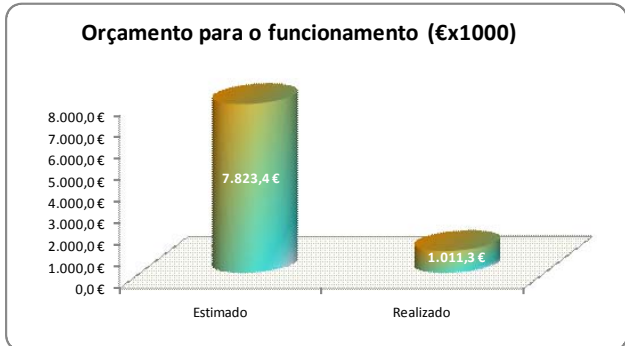
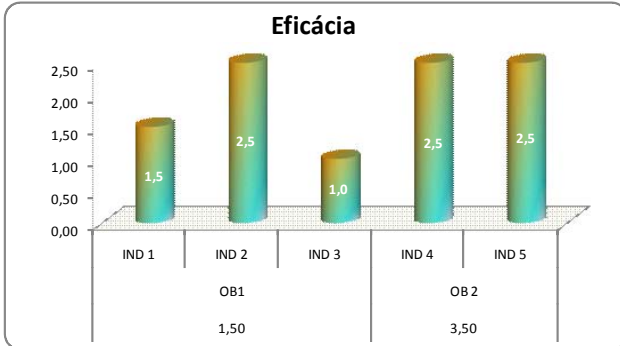
Indicador 4 - Relatório Interno do Apuramento

Indicador 5 - Relatório Interno do Apuramento e aplicações informáticas que sustentam os instrumentos apurados

Indicador 6 - Relatório de Formação dos Recursos Humanos da Educação

Indicador 7 - Relatório de Formação dos Recursos Humanos da Educação

Indicador 8 - Aplicação electrónica de gestão dos inquéritos on-line - escala de medida, de cinco níveis, de 1 "Muito Fraco" a 5 "Muito Bom"



QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2010

Última actualização: 30-09-2010

Ministério da Educação

Direcção-Geral dos Recursos Humanos da Educação

Missão: GARANTIR A CONCRETIZAÇÃO DAS POLÍTICAS DE DESENVOLVIMENTO DOS RECURSOS HUMANOS, DOCENTES E NÃO DOCENTES, DAS ESCOLAS E PRESTAR APOIO TÉCNICO-NORMATIVO À FORMULAÇÃO DAS MESMAS, CABENDO-LHE AINDA EXERCER FUNÇÕES DE GESTÃO DO PESSOAL DOCENTE E NÃO DOCENTE DAS ESCOLAS, SEM PREJUÍZO DAS COMPETÊNCIAS ATRIBUÍDAS POR LEI ÀS AUTARQUIAS LOCAIS E AOS ÓRGÃOS DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DAS ESCOLAS, BEM COMO ASSEGURAR O SERVIÇO JURÍDICO-CONTENCIOSO DECORRENTE DA PROSECUÇÃO DA SUA MISSÃO.

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 - Garantir a integridade e fiabilidade da informação relativa aos Recursos Humanos da Educação.

OE 2 - Garantir, junto das escolas e DRE, o apoio técnico necessário ao desenvolvimento das carreiras dos RHE.

OE 3 - Promover modalidades de formação que proporcionem o desenvolvimento das carreiras dos RHE.

Objectivos operacionais (OB)	Meta 2009	Meta 2010	Superação	Concretização			Desvio
				Resultado	Classificação		
					Superou	Atingiu	
EFICÁCIA	Peso da dimensão:	35%				1,75	
OB 1	Peso do objectivo:	30%				1,50	
Assegurar o registo de 100% dos RHE nas fichas individuais dos Docentes e Não Docentes (OE 1)	Peso do indicador 1:	30%				1,50	
	Data de apresentação da análise funcional	na	26-Fev	15-Fev	29-Jan	5	-0,07%
	Peso do indicador 2:	50%				2,50	
	Data de produção da análise funcional	na	30-Jun	15-Jun	9-Jun	5	-0,05%
	Peso do indicador 3:	20%				1,00	
	Data de recolha da análise funcional	na	31-Dez	15-Dez			
OB 2	Peso do objectivo:	70%				3,50	
Implementar o sistema de BackOffice e FrontOffice de apoio às escolas e DRE (OE 2)	Peso do indicador 4:	50%				2,50	
	Data de apuramento dos instrumentos de apoio	na	26-Fev	12-Fev	29-Jan	5	-0,07%
	Peso do indicador 5:	50%				2,50	
	Porcentagem de instrumentos implementados	na	50%	60%	62,5%	5	25,00%
EFICIÊNCIA	Peso da dimensão:	25%				1,00	
OB 3	Peso do objectivo:	100%				4,00	
Promover a realização de acções de formação específica para pessoal docente e não docentes	Peso do indicador 6:	50%				2,50	
	N.º de acções de formação específica para pessoal docente (PD)	na	2	3	12	5	500,00%
	Peso do indicador 7:	50%				1,50	
	N.º de acções de formação específica para pessoal não docente (PND)	na	2	3	2	3	0,00%
QUALIDADE	Peso da dimensão:	40%				2,00	
OB 4	Peso do objectivo:	100%				5,00	
Assegurar o nível de satisfação de BOM junto das Escolas e DRE (OE 2)	Peso do indicador 8:	100%				5,00	
	Índice de satisfação das escolas e DRE sobre o apoio técnico disponibilizado (a medir por inquérito)	na	60%	75%	93,9%	5	56,50%
RESULTADOS AGREGADOS							
				Contribuição da dimensão		Avaliação final do serviço	
Eficácia	Peso da dimensão:	35%					
	Resultados da dimensão						
Eficiência	Peso da dimensão:	25%					
	Resultados da dimensão						
Qualidade	Peso da dimensão:	40%					
	Resultados da dimensão						
MEIOS DISPONÍVEIS							
MEIOS HUMANOS	Pontuação	Planeados		Executados		Desvio	
Dirigentes - Direcção superior	20	40		40		0,0%	
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	192		192		0,0%	
Técnico Superior	12	912		936		2,6%	
Coordenador Técnico	9	0		0		0,0%	
Assistente Técnico	8	232		152		-34,5%	
Encarregado geral operacional	7	0		0		0,0%	
Encarregado operacional	6	0		0		0,0%	
Assistente Operacional	5	15		15		0,0%	
TOTAL	83	1391		1320			
ORÇAMENTO (M€)		Estimado		Realizado		Desvio	
Funcionamento		7.823.380,00 €		1.679.206,42 €		-78,5%	
LEGENDA							
RHE - Recursos Humanos da Educação							
DRE - Direcção Regional de Educação							
PD - Pessoal Docente							
PND - Pessoal Não Docente							

EXPLICAÇÃO DAS FÓRMULAS UTILIZADAS

OB 2 Indicador 5 - (Nº de instrumentos implementados / Nº total de instrumentos disponibilizados)*100

FONTES DE VERIFICAÇÃO

Indicador 1 - Relatório Interno da Análise Funcional

Indicador 2 - Aplicação Informática

Indicador 3 - Aplicação Informática

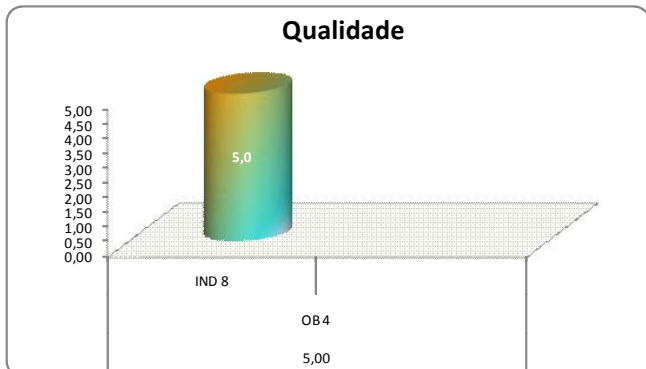
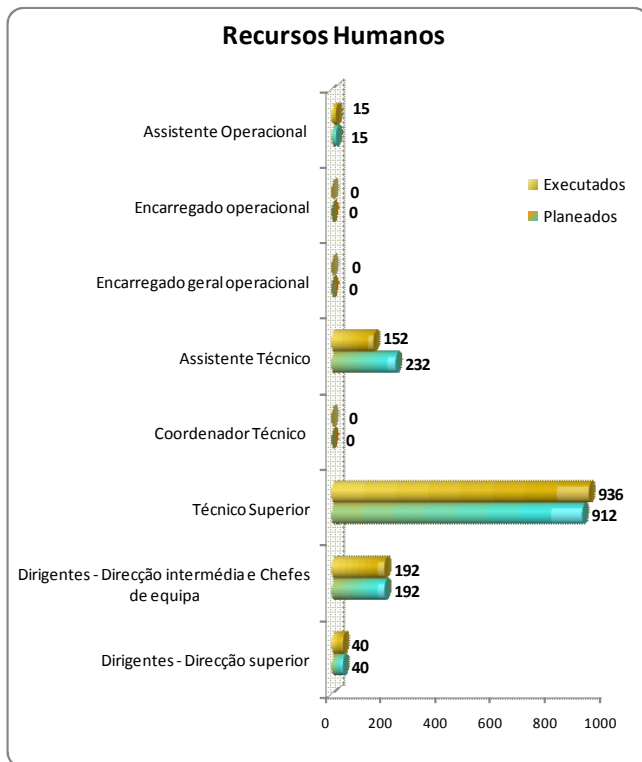
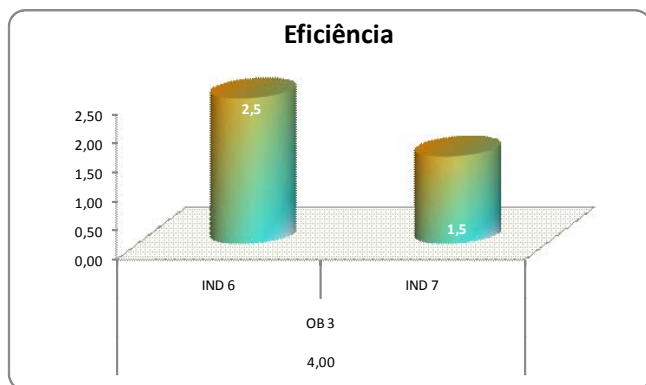
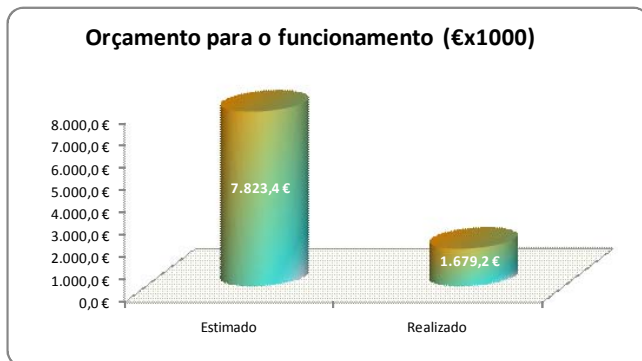
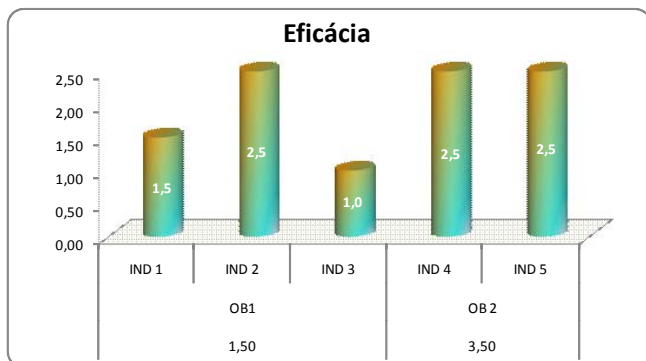
Indicador 4 - Relatório Interno do Apuramento

Indicador 5 - Relatório Interno do Apuramento e aplicações informáticas que sustentam os instrumentos apurados

Indicador 6 - Relatório de Formação dos Recursos Humanos da Educação

Indicador 7 - Relatório de Formação dos Recursos Humanos da Educação

Indicador 8 - Aplicação electrónica de gestão dos inquéritos on-line - escala de medida, de cinco níveis, de 1 "Muito Fraco" a 5 "Muito Bom"



QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2010

Última actualização: 31-12-2010

Ministério da Educação

Direcção-Geral dos Recursos Humanos da Educação

Missão: GARANTIR A CONCRETIZAÇÃO DAS POLÍTICAS DE DESENVOLVIMENTO DOS RECURSOS HUMANOS, DOCENTES E NÃO DOCENTES, DAS ESCOLAS E PRESTAR APOIO TÉCNICO-NORMATIVO À FORMULAÇÃO DAS MESMAS, CABENDO-LHE AINDA EXERCER FUNÇÕES DE GESTÃO DO PESSOAL DOCENTE E NÃO DOCENTE DAS ESCOLAS, SEM PREJUÍZO DAS COMPETÊNCIAS ATRIBUÍDAS POR LEI ÀS AUTARQUIAS LOCAIS E AOS ÓRGÃOS DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DAS ESCOLAS, BEM COMO ASSEGURAR O SERVIÇO JURÍDICO-CONTENCIOSO DECORRENTE DA PROSECUÇÃO DA SUA MISSÃO.

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 - Garantir a integridade e fiabilidade da informação relativa aos Recursos Humanos da Educação.

OE 2 - Garantir, junto das escolas e DRE, o apoio técnico necessário ao desenvolvimento das carreiras dos RHE.

OE 3 - Promover modalidades de formação que proporcionem o desenvolvimento das carreiras dos RHE.

Objectivos operacionais (OB)	Meta 2009	Meta 2010	Superação	Concretização			Desvio	
				Resultado	Classificação			
					Superou	Atingiu		Não atingiu
EFICÁCIA	Peso da dimensão:	35%				1,71		
OB 1	Peso do objectivo:	30%				1,38		
Assegurar o registo de 100% dos RHE nas fichas individuais dos Docentes e Não Docentes (OE 1)	Peso do indicador 1:	30%				1,50		
	Data de apresentação da análise funcional	na	26-Fev	15-Fev	29-Jan	5		-49,1%
	Peso do indicador 2:	50%				2,50		
	Data de produção da análise funcional	na	30-Jun	15-Jun	9-Jun	5		-11,6%
	Peso do indicador 3:	20%				0,60		
Data de recolha da análise funcional	na	31-Dez	15-Dez	30-Dez		3		-0,3%
OB 2	Peso do objectivo:	70%				3,50		
Implementar o sistema de BackOffice e FrontOffice de apoio às escolas e DRE (OE 2)	Peso do indicador 4:	50%				2,50		
	Data de apuramento dos instrumentos de apoio	na	26-Fev	12-Fev	29-Jan	5		-49,1%
	Peso do indicador 5:	50%				2,50		
	Porcentagem de instrumentos implementados	na	50%	60%	100,0%	5		100,0%
EFICIÊNCIA	Peso da dimensão:	25%				1,00		
OB 3	Peso do objectivo:	100%				4,00		
Promover a realização de acções de formação específica para pessoal docente e não docentes (OE 3)	Peso do indicador 6:	50%				2,50		
	N.º de acções de formação específica para pessoal docente (PD)	na	2	3	8	5		300,0%
	Peso do indicador 7:	50%				1,50		
N.º de acções de formação específica para pessoal não docente (PND)	na	2	3	2		3		0,0%
QUALIDADE	Peso da dimensão:	40%				2,00		
OB 4	Peso do objectivo:	100%				5,00		
Assegurar o nível de satisfação de BOM junto das Escolas e DRE (OE 2)	Peso do indicador 8:	100%				5,00		
	Índice de satisfação das escolas e DRE sobre o apoio técnico disponibilizado (a medir por inquérito)	na	60%	75%	79,2%	5		32,0%

RESULTADOS AGREGADOS

		Contribuição da dimensão		Avaliação final do serviço	
Eficácia	Peso da dimensão:	35%	4,88	4,708	
	Resultados da dimensão		1,71		
Eficiência	Peso da dimensão:	25%	4,00		
	Resultados da dimensão		1,00		
Qualidade	Peso da dimensão:	40%	5,00		
	Resultados da dimensão		2,00		

MEIOS DISPONÍVEIS

MEIOS HUMANOS	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	40	40	0,0%
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	192	192	0,0%
Técnico Superior	12	912	960	5,3%
Coordenador Técnico	9	0	0	0,0%
Assistente Técnico	8	232	144	-37,9%
Encarregado geral operacional	7	0	0	0,0%
Encarregado operacional	6	0	0	0,0%
Assistente Operacional	5	15	10	-33,3%
TOTAL	83	1391	1336	

ORÇAMENTO (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	3.643.255,00 €	3.004.159,27 €	-17,5%

LEGENDA

RHE - Recursos Humanos da Educação

DRE - Direcção Regional de Educação

PD - Pessoal Docente

PND - Pessoal Não Docente

EXPLICITAÇÃO DAS FÓRMULAS UTILIZADAS

OB 2 Indicador 5 - (Nº de instrumentos implementados / Nº total de instrumentos disponibilizados)*100

FONTES DE VERIFICAÇÃO

Indicador 1 - Relatório Interno da Análise Funcional

Indicador 2 - Aplicação Informática

Indicador 3 - Aplicação Informática

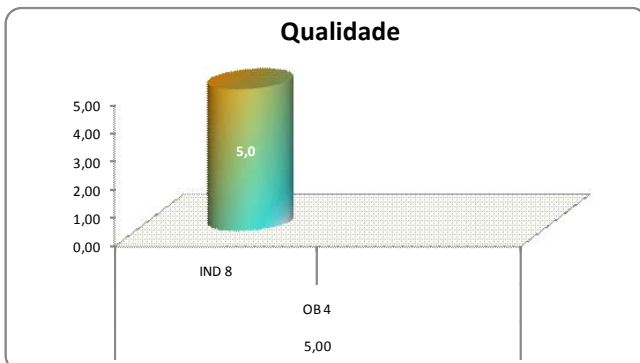
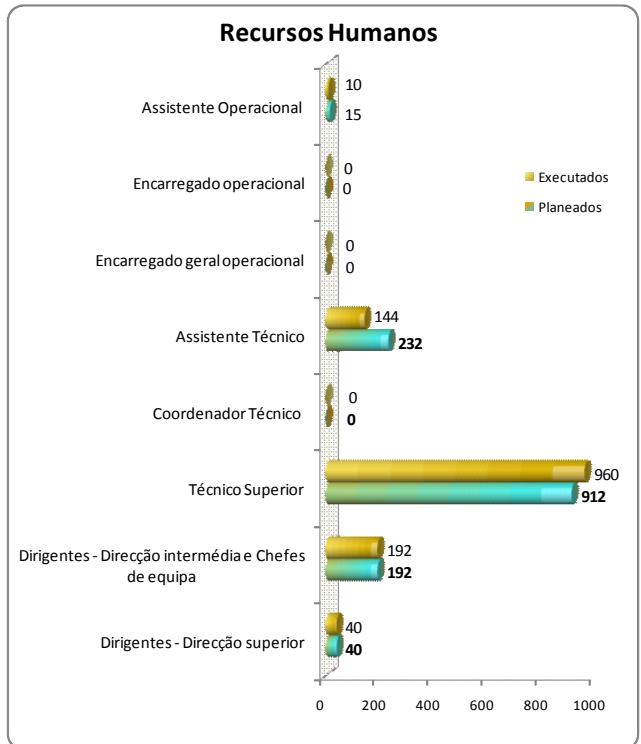
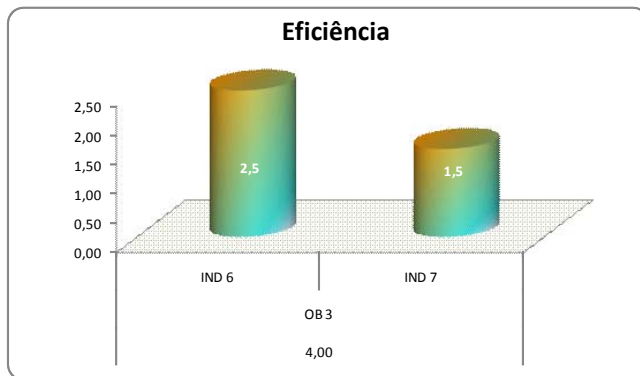
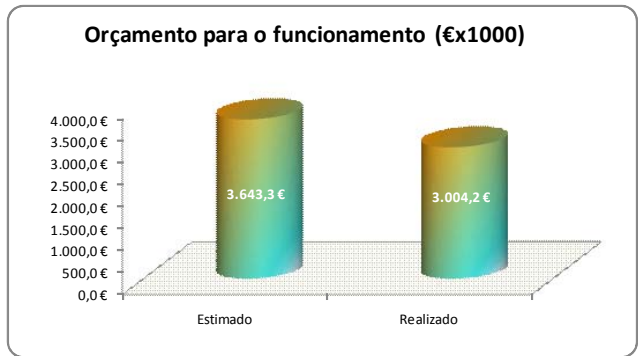
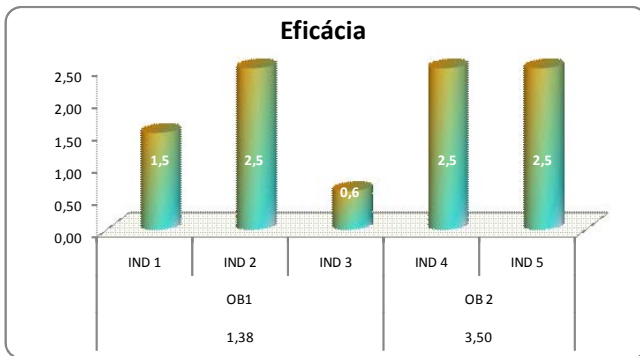
Indicador 4 - Relatório Interno do Apuramento

Indicador 5 - Relatório Interno do Apuramento e aplicações informáticas que sustentam os instrumentos apurados

Indicador 6 - Relatório de Formação dos Recursos Humanos da Educação

Indicador 7 - Relatório de Formação dos Recursos Humanos da Educação

Indicador 8 - Aplicação electrónica de gestão dos inquéritos on-line - escala de medida, de cinco níveis, de 1 "Muito Fraco" a 5 "Muito Bom"



A monitorização dos resultados foi realizada com o recurso de uma ferramenta informática de forma a poder garantir a fiabilidade do sistema de avaliação interna.

Numa primeira análise aos resultados verifica-se que a taxa de cumprimentos dos objectivos operacionais foi de **100%** visto que foram cumpridos/superados os quatro objectivos em avaliação.

Relativamente à taxa de concretização dos indicadores o valor cifrou-se nos **100%** visto que foram cumpridos/superados os oito indicadores utilizados para medir o grau de concretização dos objectivos, como se pode verificar na tabela abaixo indicada.

Objectivos	Avaliação	Taxa de Concretização	Indicadores	Avaliação	Taxa de Concretização
OB1	Superado	100%	Ind.1	Superado	100%
			Ind.2	Superado	
			Ind.3	Atingido	
OB2	Superado		Ind.4	Superado	
			Ind.5	Superado	
OB3	Superado		Ind.6	Superado	
			Ind.7	Atingido	
OB4	Superado		Ind.8	Superado	

A partir de uma análise mais detalhada retiram-se as seguintes conclusões:

⇒ Indicador 1

Com este indicador pretendia determinar-se a “data de apresentação da análise funcional” relativa à aplicação que visava assegurar o registo dos RHE nas fichas individuais dos Docentes e Não Docentes.

Tendo em conta a concretização deste indicador, foi efectuada a apresentação do trabalho, em formato de ficheiro Excel, no dia 18 de Janeiro. De forma a integrar as contribuições de todas as Unidades foram identificadas as seguintes fases do processo:

- 18 de Janeiro enviado e finalizado pela UTIGM;
- 20 de Janeiro enviado para as Unidades funcionais para validar;
- 28 de Janeiro, agregando todos os contributos.

Estes dados podem ser considerados fiáveis e fidedignos, visto que podem ser confirmados pelos e-mails trocados entre os intervenientes do processo e que confirmam o envio da referida Informação.

Como a meta definida para este indicador era a data de 26 de Fevereiro e a sua superação a data de 15 de Fevereiro, podemos concluir que este **indicador superou** a meta proposta.

⇒ **Indicador 2**

Com este indicador pretendia aferir-se a “data de produção da análise funcional” relativa à aplicação que visava assegurar o registo dos RHE nas fichas individuais dos Docentes e Não Docentes.

A análise funcional, relativa à aplicação em desenvolvimento, foi enviada à Direcção em formato Word e Excel, via correio electrónico, no dia 9 de Junho.

Estes dados podem ser considerados fiáveis e fidedignos, visto que podem ser confirmados através dos e-mails trocados entre os intervenientes do processo, que confirmam o envio dos ficheiros com a referida Informação.

Tendo em conta que a meta definida para este indicador era a data de 30 de Junho e a sua superação a data de 15 de Junho, podemos concluir que este **indicador superou** a meta proposta.

⇒ **Indicador 3**

Com este indicador pretendia estabelecer-se a “a data de recolha da análise funcional” relativa à aplicação que visava assegurar o registo dos RHE nas fichas individuais dos Docentes e Não Docentes.

A estrutura e o plano de execução da plataforma de Gestão de Recursos Humanos foram enviados, respectivamente, a 16 e a 20 de Dezembro, via correio electrónico, em formato Word.

A versão definitiva, em formato de papel, foi entregue na Direcção no dia 30 de Dezembro de 2010, à qual se seguiu a respectiva versão electrónica.

Estes dados podem ser considerados fiáveis e fidedignos, visto que podem ser confirmados através dos e-mails trocados entre os intervenientes do processo, que confirmam o envio dos referidos ficheiros.

Considerando que a meta estabelecida para o cumprimento deste indicador foi a data de 31 de Dezembro de 2010 e a sua superação a 15 de Dezembro, concluímos que o **indicador atingiu** a meta proposta.

⇒ **Indicador 4**

Com este indicador pretendia determinar-se “a data de apuramento dos instrumentos de apoio” à aplicação que assegurava o sistema de BackOffice e FrontOffice de apoio às escolas e DRE.

Foi definido, em reunião de Direcção de 28 de Janeiro de 2010, implementar 8 instrumentos de apoio ao sistema de BackOffice e FrontOffice, a saber:

- Ficha do Docente,
- Ficha da Escola,
- Novo Portal,
- Criação do Login do Portal,
- Aplicação Perguntas e respostas,
- Aplicação Informação,
- Inquérito de satisfação,
- Formulário de inscrição, validação e alteração.

Estes dados podem ser considerados fiáveis e fidedignos, visto que podem ser confirmados por consulta da acta da reunião de Direcção, bem como através dos e-mails trocados entre os intervenientes do processo.

Como a meta definida para este indicador era a data de 26 de Fevereiro e a sua superação a data de 12 de Fevereiro, podemos concluir que este **indicador superou** a meta proposta.

⇒ Indicador 5

Com este indicador pretendia determinar-se a “a percentagem de instrumentos implementados” que sustentavam a implementação do sistema de BackOffice e FrontOffice de apoio às escolas e às DRE.

Apesar de estarem previstos implementar 8 instrumentos, conforme se refere no indicador 4, foi projectado mais 1 instrumento, mais concretamente o Projecto da Newsletter.

Todos os instrumentos de apoio ao sistema de BackOffice e FrontOffice de apoio às escolas e às DRE, previstos foram implementados. No entanto o projecto extra, Projecto da Newsletter, não se concretizou por falta de aprovação superior.

Assim, podemos concluir que a percentagem de implementação dos instrumentos de apoio ao sistema de BackOffice e FrontOffice de apoio às escolas e DRE foi de 100%.

Estes dados podem ser considerados fiáveis e fidedignos, visto que podem ser confirmados no Portal da DGRHE.

Tendo em conta que a meta definida para este indicador era de 50% e a sua superação de 60%, podemos concluir que este **indicador superou** a meta proposta.

⇒ Indicador 6

Com este indicador pretendia aferir-se o “n.º de acções de formação específica para pessoal docente (PD)”.

No sentido de promover a realização de acções de formação específica para o pessoal docente realizaram-se, durante o ano de 2010, 8 acções de formação com as seguintes temáticas:

- “School Leadership for the 21st Century” - **5 workshops** dirigidos a Directores das Escolas, e orientados pelo formador Frederick Brown, Sénior Associate Executive Director for Leadership Development, especialista e consultor internacional em direcção educativa;

- “Mentoring for Succession - Formação de Formadores” - **1 workshop** dirigido a Directores das Escolas, e orientado pelo formador Frederick Brown, Sénior Associate Executive Director for Leadership Development, especialista e consultor internacional em direcção educativa;
- “Violência e Gestão de Conflitos na Escola” - **1 curso de ensino à distância**, dirigido a Docentes e promovido pela DGRHE em parceria com a Universidade de Coimbra;
- “Líderes Inovadores” - **1 curso de formação** dirigido a Directores das escolas e promovido pela DGRHE em parceria com a Microsoft Portugal.

Os dados relativos à concretização destas formações podem ser consultados na aplicação informática de Gestão Documental da DGRHE (IPOD), pelo que se podem considerar fiáveis e fidedignos.

Face ao exposto, podemos considerar que o **indicador** foi **superado** já que a meta estipulada era de 2 acções e a superação de 3 acções de formação a promover.

⇒ **Indicador 7**

Com este indicador pretendia determinar-se o “n.º de acções de formação específica para pessoal não docente”.

Tendo em conta o objectivo de promover a realização de acções de formação específica para o pessoal não docente realizaram-se, durante o ano de 2010, **2 acções** de formação subordinadas ao tema “Bullying - O Papel dos Assistentes Operacionais”, dirigidas a assistentes operacionais e promovidas pela DGRHE em parceria com o Instituto Nacional de Administração (INA), realizadas uma em Lisboa e outra no Porto.

Os dados relativos à concretização destas acções de formação podem considerar-se fiáveis e fidedignos porque estão disponíveis para consulta na aplicação informática de Gestão Documental da DGRHE (IPOD).

Sustentada pelos resultados obtidos, podemos concluir que o **indicador atingiu** a meta proposta visto que o valor estipulado era de 2 acções e a superação de 3 acções de formação a promover.

⇒ Indicador 8

Com este indicador pretendia medir-se a “o índice de satisfação das escolas e das DRE sobre o apoio técnico disponibilizado” pela DGRHE.

De forma a assegurar o nível de satisfação de BOM e MUITO BOM junto das Escolas e das DRE foi disponibilizado, no portal da DGRHE, um questionário de satisfação on-line, cuja adesão foi:

- Nº escolas que responderam ao inquérito: 976
- Nº de DRE que responderam ao inquérito: 5

Na tabela abaixo indicada apresentam-se os dados referentes à apreciação global dos parâmetros avaliados pelas Escolas e pelas DRE relativamente ao apoio técnico disponibilizado pela DGRHE.

	% Respostas de nível Muito Fraco	% Respostas de nível Fraco	% Respostas de nível Satisfatório	% Respostas de nível Bom	% Respostas de nível Muito Bom
Escolas	1,9%	4,7%	20,5%	62,3%	10,6%
DRE	0,0%	2,3%	12,1%	82,4%	3,3%

Estes resultados podem ser confirmados na base de dados CD Estatísticas, sediada na UTIGM, e a sua análise estatística encontra-se em dois ficheiros de formato Excel, disponíveis na UTIGM e na DSFRHE, pelo que se consideram fiáveis e fidedignos.

Tendo em conta os valores indicados obtém-se um **nível de satisfação de Bom/MBom de 79,2 %**. Como a meta definida para este indicador era de 60% e a superação de 75% podemos concluir, que este **indicador superou** a meta proposta.

2.2- Apreciação por parte dos utilizadores

No endereço electrónico da DGRHE foram disponibilizados inquéritos de satisfação online, destinados a avaliar os serviços com atendimento ao público.

A tabela abaixo indicada apresenta o resumo da análise ao nível de **satisfação dos utilizadores** dos serviços disponibilizados pela DGRHE.

Serviços	Nº de inquéritos respondidos	Nível de satisfação dos utilizadores				
		Muito Fraco	Fraco	Satisfatório	Bom	Muito Bom
CAT	7537	9,1%	12,6%	28,9%	26,4%	23,0%
Loja	2099	2,0%	1,6%	5,7%	21,1%	69,6%
Canal Web	273	21,2%	12,7%	14,6%	25,4%	26,1%
Formulário Electrónico	48193	0,5%	1,0%	11,3%	55,1%	32,1%
Materiais de Apoio	46981	0,6%	1,5%	17,8%	54,9%	25,3%
Licença Sabática	325	0,7%	2,4%	9,8%	30,1%	57,0%
Equiparação a Bolseiro	352	0,3%	1,5%	9,5%	28,7%	60,1%
Total	105 760	1,2%	2,1%	15,3%	52,0%	29,3%

Dos 107 027 utilizadores dos serviços disponibilizados (acessos online), 105 760 responderam aos respectivos inquéritos de satisfação, o que corresponde a uma taxa de resposta de **98,8%**.

Para apreciação global do nível de satisfação dos utilizadores foram contabilizadas as respostas aos inquéritos com os níveis de “Satisfatório”, “Bom” e “Muito Bom”.

A partir das médias ponderadas dos resultados da análise estatística pode concluir-se que **96,7 %** dos utilizadores demonstraram **satisfação** com a qualidade dos referidos serviços.

De acordo com o nº 1 do artigo 18º da Lei nº 66-B/2007, em que a avaliação final do desempenho dos serviços é expressa qualitativamente pelas menções de *Bom*, *Satisfatório*, e *Insuficiente*, e os resultados dos inquéritos realizados aos utilizadores, o nível de satisfação destes serviços pode ser considerado de “**BOM**”.

Dentro destes resultados será, ainda, importante salientar que:

- 69,6% dos respondentes avaliaram com “Muito Bom” o atendimento na Loja,
- 60,1% dos respondentes avaliaram com “Muito Bom” a aplicação informática do concurso para a Equiparação a Bolseiro,
- 57,0% dos respondentes avaliaram com “Muito Bom” a aplicação informática do concurso para a aquisição de Licença Sabática.

2.3- Avaliação do sistema de controlo interno

De acordo com as linhas gerais de orientação para a elaboração do relatório de auto-avaliação dos serviços, emanadas do 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 DGRHE.

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 efectuada internamente uma verificação efectiva 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		
1.5 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 direcção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			
1.7 O serviço foi objecto de acções 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 pelo menos uma acção de formação?	X			85,2%
3 – Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			(a)
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			Gestão Documental
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 infracções conexas?	X			
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas é executado e monitorizado?		X		
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 activos 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			

(a) Manuais de Procedimentos Internos existentes na DGRHE:

- Manual de Fundo de Maneio
- Manual do Cadastro e Inventário dos Bens da DGRHE
- Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infracções Conexas
- Regulamento de Gestão de Veículos
- Manual de Classificação de Documentos Electrónicos ME
- Manual do Infoclipex
- Manual de Cobranças de Receitas

2.4- Análise das causas de incumprimento de acções ou projectos não executados ou com resultados insuficientes

Da análise dos resultados evidenciados pelo QUAR, verifica-se que a taxa de cumprimento dos objectivos e indicadores foi de 100%.

2.5- Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

Tendo como objectivo o acompanhamento da implementação do QUAR da DGRHE foi realizada, e posteriormente enviada para o GEPE, uma análise SWOT do organismo, no que diz respeito à eficiência e eficácia das estratégias implementadas para a consecução dos objectivos do QUAR.

Relativamente ao desenvolvimento de medidas para o reforço positivo do desempenho foram identificados na DGRHE os seguintes pontos fortes:

- Consistência e objectividade dos indicadores de medida (todos os Objectivos);
- Fontes de verificação baseadas em dados públicos (Objectivo 4);
- Fiabilidade dos resultados (todos os Objectivos).

Foi ainda referida a necessidade de se melhorar a aplicação informática de monitorização do desempenho dos serviços.

Estes pontos fortes são factores preponderantes que contribuem para a melhoria do desempenho dos serviços.

No sentido de aperfeiçoar as ferramentas de gestão, de forma a torná-las cada vez mais eficazes, a DGRHE tem feito um esforço continuado na aposta da eficácia da comunicação com o exterior a fim de reduzir os constrangimentos inerentes, nomeadamente ao nível das reclamações e dos recursos interpostos.

Relativamente à qualificação dos recursos humanos houve uma aposta forte no plano de formação para 2010, com vista à promoção de uma melhoria contínua da eficácia e eficiência dos serviços, para além da adequação às novas exigências do contexto actual.

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

Na Administração Pública não existe outro organismo que prossiga os mesmos objectivos, portanto, não existem organismos homogêneos com os quais a DGRHE se possa comparar.

2.7- Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na auto-avaliação dos serviços

De acordo com a Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, o SIADAP visa contribuir para a melhoria do desempenho e qualidade de serviço da Administração Pública, para a coerência e harmonia da acção dos serviços, dirigentes e demais trabalhadores e para a promoção da sua motivação profissional e desenvolvimento de competências.

De acordo com o artigo 15º, da mesma lei, a auto-avaliação 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 efectuar a audição aos dirigentes intermédios e demais trabalhadores da DGRHE foi distribuído 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 electrónico www.caf.dgaep.gov.pt.

O questionário incidiu sobre um conjunto de questões relativas ao modo como os colaboradores percebem a organização de modo a aferir o seu grau de satisfação com a mesma, bem como de motivação acerca das actividades que desenvolvem.

O questionário era constituído por sete blocos de itens de resposta fechada, dos quais seis tinham como objectivo avaliar o nível global de satisfação, e um bloco para avaliar o nível de motivação dos intervenientes. Este último bloco continha, também, um item de resposta aberta, do tipo sugestão.

O questionário seguiu uma escala Likert de resposta (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 distribuído a todos os dirigentes intermédios e colaboradores da DGRHE, num universo de 114 inquiridos. Obtiveram-se 93 respostas o que corresponde a uma **taxa de adesão de 81,6%**. Dos 62 itens avaliados obtiveram-se, em média, **1,4% de respostas em branco**.

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

Bloco de Itens	Grau de Muita Insatisfação	Grau de Insatisfação	Grau de Satisfação	Grau de Muita Satisfação	Grau de Total Satisfação
Satisfação global dos colaboradores com a organização	8,7%	15,1%	43,5%	28,7%	4,1%
<i>Satisfação com a gestão e sistemas de gestão</i>	11,0%	17,2%	43,5%	23,9%	4,4%
<i>Satisfação com as condições de trabalho</i>	8,3%	11,2%	43,5%	29,7%	7,3%
<i>Satisfação com o desenvolvimento da carreira</i>	8,6%	21,9%	44,3%	21,3%	3,9%
<i>Satisfação com o estilo de liderança do Gestor de Topo</i>	8,6%	15,5%	45,2%	25,0%	5,8%
<i>Satisfação com o estilo de liderança do Gestor Intermédio</i>	6,6%	8,0%	30,1%	34,2%	21,0%
<i>Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços</i>	4,4%	9,8%	44,2%	35,3%	6,3%
Média	8,0%	14,1%	42,1%	28,3%	7,5%

Da análise aos resultados podemos concluir que em média:

- 35,8% dos colaboradores revelaram um elevado grau de satisfação;
- 42,1% dos colaboradores que responderam manifestaram-se globalmente satisfeitos;
- 22,1% dos colaboradores que responderam ao inquérito, mostraram-se globalmente insatisfeitos;

Tendo em conta os valores obtidos para os níveis de satisfação e elevada satisfação, relativamente a este conjunto de itens, podemos concluir que **77,9%** dos colaboradores que responderam ao inquérito se encontram **globalmente satisfeitos** com a organização, salientando-se que **35,8%** revelaram um **elevado grau de satisfação**.

Quanto ao nível de motivação os resultados obtidos foram:

Bloco de Itens	Grau de Muita Desmotivação	Grau de Desmotivação	Grau de Motivação	Grau de Muita Motivação	Grau de Total Motivação
Nível de Motivação	3,5%	3,0%	28,2%	41,1%	24,2%

Assim podemos concluir que:

- 65,3% dos colaboradores que responderam ao inquérito, revelaram um elevado grau de motivação;
- 28,2% dos colaboradores que responderam manifestaram-se motivados;
- 6,5% dos colaboradores declararam-se desmotivados.

De acordo com os resultados obtidos conclui-se que **93,5%** dos respondentes se encontram **motivados** para participarem activamente nas actividades e projectos a desenvolver na DGRHE, salientando-se que **65,3%** revelaram um **elevado grau de motivação**.

2.8- Actividades desenvolvidas, previstas e não previstas no plano e resultados alcançados

Em cada Direcção de Serviços, foram realizadas diversas actividades previstas no Plano Anual de Actividades e que não estão visíveis no QUAR da DGRHE, com o objectivo da concretização das linhas gerais de orientação definidas pela DGRHE.

DS	Previstas	Concluídas	Não Concluídas	Suspensas	Taxa de Concretização
DSAG	40	34	3	3	85,0%
DSAJC	13	13	0	0	100,0%
DSFRHE	22	22	0	0	100,0%
DSGRHE	39	36	0	3	92,3%
UTIMG	10	9	1	0	90,0%
DSRPD	23	18	3	2	78,3%
Total	147	132	7	8	89,8%

De notar que das 147 actividades previstas foram realizadas 132 pelo que a taxa de concretização foi de 89,8% em relação a todas as actividades realizadas na DGRHE.

De salientar que o efeito da concretização destas actividades se reflectiu, de forma inequívoca, nos resultados da avaliação dos serviços, bem como na imagem externa da instituição.

Acrescenta-se ainda, que o não cumprimento de 7 das actividades indicadas (4,8% do total) se ficou a dever a motivos não imputáveis aos serviços, a saber:

- Decisões superiores,
- Decisões dependentes de entidades exteriores,
- Falha logística da empresa de outsourcing.

Ao longo de 2010 foram suspensas ou reorganizadas 5,4% das actividades previstas pelos motivos já expostos anteriormente.

O desenvolvimento de toda a informação sobre a actividade desenvolvida pela DGRHE, ao longo do ano de 2010, bem com a análise dos resultados está disponível no Relatório de Actividades, que se encontra em anexo.

2.9- Afectação real e prevista dos recursos humanos, materiais e financeiros

Relativamente aos recursos humanos apresenta-se, na tabela abaixo indicada, os recursos previstos e os que na realidade foram afectos à concretização dos objectivos estipulados pela DGRHE.

Recursos Humanos	Planeados	Executados
Dirigentes - Direcção superior	2	2
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	12	12
Técnico Superior	75	80
Especialista Informática	1	1
Coordenador Técnico	0	0
Assistente Técnico	28	17
Técnico Informática	1	1
Assistente Operacional	3	2

A diferença entre o planeado e o executado ficou a dever-se ao balanço entre as saídas e entradas de funcionários por motivos de aposentação, requisição e contratação.

Para a concretização dos objectivos estratégicos, a DGRHE dispunha de um orçamento, com origem em receitas gerais não afectas a projectos co-financiados (fonte de financiamento 111), no valor de **3.643.255,00 €** (três milhões, seiscentos e quarenta e três mil, duzentos e cinquenta e cinco euros) conforme consta da Execução da Dotação Orçamental, cujo resumo se apresenta na tabela abaixo indicada.

Orçamento Previsto – Total Congelamentos	Orçamento Executado	Taxa de Execução
3.643.255,00 €	3.004.159,27 €	82,5%

A justificação dos valores apresentados pode ser consultada no Relatório de Actividades 2010, que se encontra em anexo.

III – BALANÇO SOCIAL

O Balanço Social, como instrumento de gestão, permite conhecer o perfil institucional e a sua evolução nos diferentes aspectos, designadamente: número de funcionários, 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, de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2010.

Face ao Balanço Social de 2010, apresentado pela DGRHE, há a salientar os seguintes aspectos:

- O número de efectivos da DGRHE apresentou uma redução progressiva entre os anos de 2000 e 2008, situação que se inverteu em 2009, tendo em 2010 voltado a decrescer. Apesar de se ter verificado um aumento de 5,2% do número total de efectivos, no ano de 2009, em 2010 registou-se, novamente, um decréscimo de 5,7% na taxa de redução de efectivos.
- Deve salientar-se, ainda, que a taxa de redução do número de efectivos da DGRHE, relativamente ao ano 2000, foi de cerca de 43,6% o que significa que existe um défice de recursos humanos face ao trabalho que é necessário desenvolver com vista à concretização dos objectivos da instituição.
- Relativamente ao número total de funcionários (115), verifica-se que 56,5% estão em Regime de Contrato de Trabalho em Funções Públicas (RCTFP), 29,6% são professores requisitados, 11,3% são dirigentes em comissão de serviço e 2,6% são prestações de serviços.
- A estrutura etária da população evidencia uma média de idade de 47,0 anos. Sendo que os grupos etários mais representativos são os dos 55 aos 59 anos (21,7%), dos 40 aos 44 anos e dos 45 aos 49 anos (ambos com 20,0%), dos 50 aos 54 anos (14,8%) e dos 35 aos 39 anos (12,2%).
- Relativamente à estrutura habilitacional, destaca-se o predomínio do ensino superior, com 82,6% (Bacharelato, Licenciatura, Pós-Graduação e Mestrado), seguido do Ensino Secundário (11º e 12º ano), com a taxa de 9,6%.
- O índice de absentismo no ano de 2010 situou-se em 5,5% e corresponde a taxa de redução de 22,5%, relativamente ao ano transacto que era de 7,1%. A ausência por

doença representa a maior causa deste comportamento tendo-se registado uma taxa de 46,4%.

- Em 2010, verificou-se uma predominância do horário flexível cujo índice se situou nos 63,5%. A isenção de horário e a jornada contínua correspondem às taxas de 14,8% e 13,0%, respectivamente.
- Quanto às admissões, estas assumem uma taxa de 8,7% que resulta da nomeação de 3 dirigentes em comissão de serviço e da requisição de 7 docentes.
No que se refere à análise das saídas, obteve-se a taxa de 6,1%. Contabilizando as aposentações de 13 colaboradores (11,3%), atingiu-se a taxa de 17,4% no total de saídas de funcionários.
- Durante o ano de 2010, verificou-se que 7,0% dos efectivos da DGRHE sofreram alteração de posicionamento remuneratório (Opção Gestionária).
- Relativamente à formação proporcionada pela DGRHE (interna, externa e formação ECDL assistida por computador e em regime de auto-formação), verificou-se que a taxa de formação global foi de 85,2%.

Na tabela abaixo indicada apresenta-se a percentagem de formação em função do tipo.

Interna	Externa	Formação ECDL
71,3%	56,5%	21,7%

Considerou-se formação interna a que foi ministrada na DGRHE quer por formadores internos quer por formadores externos.

O desenvolvimento, bem como a justificação, destes dados podem ser consultados no Balanço Social de 2010, que se encontra em anexo.

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 do Ministério da Educação, dado que é este organismo o gestor do quadro único do pessoal dos serviços centrais, regionais e tutelados do Ministério da Educação.

I V – AVALIAÇÃO FINAL

De acordo com a legislação em vigor, o SIADAP subordina-se aos princípios da eficácia, orientando a gestão e a acção 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 que conferem aptidão para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas dos utilizadores.

Tendo em conta o nº 1 do artigo 18.º da Lei nº 66-B/2007, a avaliação final do desempenho dos serviços é expressa qualitativamente pelas seguintes menções:

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

Da análise do QUAR da DGRHE verificou-se que:

- Foram superados todos os quatro objectivos operacionais propostos.
- As metas estabelecidas para os indicadores em análise foram cumpridas a 100%, visto que se atingiram os resultados previstos em todos os oito indicadores definidos, salientando-se a superação de 6 desses 8 indicadores.
- De acordo com os pesos definidos para os objectivos operacionais e após a aplicação das ponderações previstas no QUAR, verifica-se que a contribuição dos objectivos para a avaliação final foi:
 - **Objectivo 1:** 10,5%
 - **Objectivo 2:** 24,5%
 - **Objectivo 3:** 25%
 - **Objectivo 4:** 40%

Assim sendo, e de acordo com as orientações do CCAS, podemos definir os objectivos 2, 3 e 4 como os mais relevantes para a avaliação de desempenho da DGRHE já que o seu peso na avaliação final é de 89,5%.

Face ao exposto, e tendo em conta que a avaliação realizada reflecte uma visão global dos resultados obtidos transversalmente em toda a organização, propõe-se a atribuição da menção de **Bom** para o desempenho da DGRHE, visto que esta atingiu/superou os objectivos mais relevantes.

De acordo com as ponderações aprovadas para os diferentes indicadores, objectivos e dimensões, o resultado quantitativo, da avaliação de desempenho dos serviços, é de **4,708**.

SIGLAS/ABREVIATURAS

CAT – Central de Atendimento Telefónico

CCAS – Conselho Coordenador da Avaliação dos Serviços

DGRHE – Direcção-Geral dos Recursos Humanos da Educação

DRE – Direcção regional de Educação

DSAG – Direcção de Serviços de Administração Geral

DSAJC – Direcção de Serviços de Assuntos Jurídicos e Contenciosos

DSFRHE – Direcção de Serviços de Formação dos Recursos Humanos da Educação

DSGRHE – Direcção de Serviços de Gestão dos Recursos Humanos da Educação

DSRPD – Direcção de Serviços de Recrutamento do Pessoal Docente

ECDL – *European Computer Drinving License*

GEPE – Gabinete de Estatística e Planeamento da Educação

IPOD – Informatização dos Processos Organizativos da DGRHE

ME – Ministério da Educação

OB – Objectivo

OE – Objectivo Estratégico

PD – Pessoal Docente

PND – Pessoal Não Docente

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização

RCTFP – Regime de Contrato de Trabalho em Funções Públicas

RHE – Recursos Humanos da Educação

SIADAP – Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Administração Pública

SWOT– **S**trengths, **W**eaknesses, **O**pportunities e **T**hreats

UGMC – Unidade de Gestão Multicanal

UPEGD – Unidade de Planeamento Estratégico e de Gestão Documental

UTIGM – Unidade de Tecnologias de Informação e Gestão Multicanal