

RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO DGAE 2013

15 de Abril de 2014



ÍNDICE

I – NOTA INTRODUTÓRIA.....	3
1.1- Análise conjuntural.....	3
1.2- Orientações gerais e específicas prosseguidas pelo organismo.....	3
II – AUTOAVALIAÇÃO.....	5
2.1- Análise dos resultados alcançados.....	6
⇒ Indicador 1.....	15
⇒ Indicador 2.....	16
⇒ Indicador 3.....	16
⇒ Indicador 4.....	16
⇒ Indicador 5.....	17
⇒ Indicador 6.....	17
⇒ Indicador 7.....	18
⇒ Indicador 8.....	18
⇒ Indicador 9.....	18
⇒ Indicador 10.....	19
⇒ Análise da taxa de realização dos indicadores.....	19
2.2- Apreciação por parte dos utilizadores.....	20
2.3- Avaliação do sistema de controlo interno.....	22
2.4- Análise das causas de incumprimento de ações, projetos não executados ou com resultados insuficientes.....	24
2.5- Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho.....	24
2.6- Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação.....	25
2.7- Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços.....	25
2.8- Atividades desenvolvidas conforme previstas no Plano de Atividades e resultados alcançados.....	28
2.9- Afetação prevista e real dos recursos humanos, materiais e financeiros.....	29
III – BALANÇO SOCIAL.....	30
IV- AVALIAÇÃO FINAL.....	32
SIGLAS/ABREVIATURAS.....	34

I – NOTA INTRODUTÓRIA

1.1- Análise conjuntural

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

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

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

A avaliação do desempenho, dos serviços e dos recursos humanos, integra-se no ciclo anual de gestão e assenta em parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade. Desta forma, a avaliação do desempenho de cada organismo assenta num Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), sujeito a avaliação permanente, atualizado a partir dos sistemas de informação do serviço.

1.2- Orientações gerais e específicas prosseguidas pelo organismo

No âmbito da sua missão e respetivas competências, a Direção-Geral da Administração Escolar (DGAE) tem como missão *“garantir a concretização das políticas de gestão estratégica e de desenvolvimento dos recursos humanos da educação afetos às estruturas educativas públicas situadas no território continental nacional, sem prejuízo das competências atribuídas às autarquias locais e aos órgãos de gestão e administração escolares e, também, das estruturas educativas nacionais que se encontram no*

estrangeiro visando a forte promoção da nossa língua e cultura”. (Conforme n.º 1 do art.º 14.º do Decreto-Lei n.º 125/2011, 29 de dezembro, atualizada pelo n.º 1 do art.º 2.º do Decreto Regulamentar n.º 25/2012, 17 de fevereiro).

Para a concretização dos objetivos e consecução da missão, os objetivos estratégicos estabelecidos para o ano de 2013 foram:

- Garantir a integridade e fiabilidade da informação relativa aos Recursos Humanos da Educação;
- Garantir, junto das escolas, o apoio técnico necessário no âmbito da Administração Escolar;
- Promover formação que proporcione o desenvolvimento profissional dos RHE.

Com vista à concretização dos objetivos estratégicos delineados para a DGAE, para o ano de 2013, e considerando o estipulado no artigo 11.º da Lei n.º 66-B/2007, foram definidos os seguintes objetivos operacionais:

➤ **Dimensão de eficácia:**

- OB 1 – Aumentar a comunicação com o cliente (escola, docente, não docente, outros organismos dentro e fora do MEC, via WEB;
- OB 2 – Assegurar o reconhecimento de qualificações profissionais para a docência de cidadãos da União Europeia e da República Federativa do Brasil.

➤ **Dimensão de eficiência:**

- OB 3 – Garantir resposta através do centro de atendimento às solicitações dos clientes através dos meios de comunicação existentes.

➤ **Dimensão de qualidade:**

- OB 4 – Assegurar o nível de satisfação de Bom e Muito Bom junto das Escolas com a utilização do SIGRHE;
- OB 5 – Promover o desenvolvimento profissional das lideranças escolares.

Tendo em conta que os objetivos a atingir contribuem para a melhoria do desempenho e qualidade dos serviços, a DGAE definiu um conjunto de indicadores de desempenho para cada objetivo operacional, bem como as respetivas fontes de verificação.

Objetivo Operacional 1

- ✓ Indicador 1 – % de respostas dadas a questões colocadas pelos utilizadores, via correio eletrónico – caixa da DGP;
- ✓ Indicador 2 – % de respostas dadas a questões colocadas pelas DGEstE, via correio eletrónico – Apoio Norte, Apoio Centro e Apoio Sul;
- ✓ Indicador 3 - % de respostas dadas a questões colocadas pelos utilizadores, via e-concurso.

Objetivo Operacional 2

- ✓ Indicador 4 – % de respostas dadas sobre reconhecimento de qualificações profissionais para a docência;

Objetivo Operacional 3

- ✓ Indicador 5 – Taxa anual de abandono de chamadas no CAT;
- ✓ Indicador 6 – Taxa de satisfação face ao atendimento na LOJA.

Objetivo Operacional 4

- ✓ Indicador 7 – % de Escolas que atribuem Bom e Muito Bom aos manuais eletrónicos de apoio;
- ✓ Indicador 8 – % de Escolas que atribuem Bom e Muito Bom à aplicação eletrónica.

Objetivo Operacional 5

- ✓ Indicador 9 – % de diretores de agrupamentos de escolas/escolas não agrupadas participantes nos programas de formação promovidos pela DGAE;
- ✓ Indicador 10 – % de diretores de agrupamentos de escolas/escolas não agrupadas participantes nas atividades formativas que atribuem Bom e Muito Bom.

II – AUTOAVALIAÇÃO

De acordo com o artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, a autoavaliação dos serviços tem caráter obrigatório e deve evidenciar os resultados alcançados e os

desvios verificados de acordo com o QUAR do serviço, em particular face aos objetivos anualmente fixados.

2.1- Análise dos resultados alcançados

A autoavaliação é realizada com base na monitorização do QUAR 2013 da DGAE, onde se encontram evidenciados os resultados alcançados e os desvios verificados.

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

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

Objetivo	Indicador	Fonte de Verificação
OB1	Ind.1	Sistema de Registo informático.
	Ind.2	Relatório físico.
	Ind.3	Sistema de Registo informático.
OB 2	Ind.4	Sistema de Registo informático.
OB3	Ind.5	Sistema de Registo informático e Relatório físico.
	Ind.6	Sistema de Registo informático
OB4	Ind.7	Inquérito <i>online</i> e Relatório físico.
	Ind.8	Inquérito <i>online</i> e Relatório físico.
OB5	Ind.9	Relatório da Formação dos Recursos Humanos da Educação pela (DSGRHF).
	Ind.10	Relatório da Formação dos Recursos Humanos da Educação pela (DSGRHF).

Ao longo do ano de 2013 foram realizadas 2 monitorizações (uma a 30 de setembro e outra a 31 de dezembro). Neste relatório, apresentamos de seguida estas duas monitorizações e respetivos resultados, sendo que, após despacho superior, a monitorização de 31 de dezembro encontra-se disponibilizada, inclusive, na página da internet desta direção-geral.

1ª Monitorização

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2013									Data: 30-09-2013
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA									
DIREÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO ESCOLAR (Designação conforme Decreto-Lei n.º 266-G/2012, de 31 de dezembro)									
MISSÃO: GARANTIR A CONCRETIZAÇÃO DAS POLÍTICAS DE GESTÃO ESTRATÉGICA E DE DESENVOLVIMENTO DOS RECURSOS HUMANOS DA EDUCAÇÃO AFETOS ÀS ESTRUTURAS EDUCATIVAS PÚBLICAS SITUADAS NO TERRITÓRIO CONTINENTAL NACIONAL, SEM PREJUÍZO DAS COMPETÊNCIAS ATRIBUÍDAS ÀS AUTARQUIAS LOCAIS E AOS ÓRGÃOS DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO ESCOLARES E, TAMBÉM, DAS ESTRUTURAS EDUCATIVAS NACIONAIS QUE SE ENCONTRAM NO ESTRANGEIRO, VISANDO A PROMOÇÃO DA LÍNGUA E CULTURA PORTUGUESAS, E ACOMPANHAR E DECIDIR AS QUESTÕES RELACIONADAS COM AS QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS E O EXERCÍCIO DE FUNÇÕES DOCENTES NOS ESTABELECIMENTOS DE ENSINO PARTICULAR, COOPERATIVO E SOLIDÁRIO.									
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE)									
OE 1 - Garantir a integridade e fiabilidade da informação relativa aos Recursos Humanos da Educação.									
OE 2 - Garantir, junto das escolas, o apoio técnico necessário no âmbito da Administração Escolar.									
OE 3 - Promover formação que proporcione o desenvolvimento profissional dos RHE									
OBJETIVOS OPERACIONAIS (OB)									
EFICÁCIA									50,0%
OB 1: Aumentar a comunicação com o cliente (escola, docente, não docente, outros organismos dentro e fora do MEC), via WEB (OE 1)								Ponderação	60,0%
Indicadores	Meta 2011	Meta 2012	Meta 2013	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 1: % de respostas dadas a questões colocadas pelos utilizadores, via correio eletrónico - caixa da DGP.	N.A.	N.A.	80,0%	85,0%	30,0%	100,0%	200,00%	Superado ↑	100,0%
IND 2: % de respostas dadas a questões colocadas pelas DGEstE, via correio eletrónico - Apoio Norte, Apoio Centro e Apoio Sul.	N.A.	N.A.	90,0%	95,0%	30,0%	100,0%	150,00%	Superado ↑	50,0%
IND 3: % de respostas dadas a questões colocadas pelos utilizadores, via e- concurso.	N.A.	N.A.	95,0%	100,0%	40,0%	94,0%	95,00%	Não Atingido ↓	-5,0%
OB 2: Assegurar o reconhecimento de qualificações profissionais para a docência de cidadãos da União europeia e da República Federativa do Brasil (OE 3)								Ponderação	40,0%
Indicadores	Meta 2011	Meta 2012	Meta 2013	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 4: % de respostas dadas sobre reconhecimento de qualificações profissionais para a docência.	N.A.	70,0%	75,0%	80,0%	100,0%	100,0%	225,00%	Superado ↑	125,0%
EFICIÊNCIA									20,0%
OB 3: Garantir resposta através do centro de atendimento às solicitações dos clientes através dos meios de comunicação existentes. (OE 1)								Ponderação	100,0%
Indicadores	Meta 2011	Meta 2012	Meta 2013	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 5: Taxa anual de abandono de chamadas no CAT.	35,5%	54,7%	53,0%	50,0%	40,0%	52,9%	100,83%	Superado ↑	0,8%
IND 6: Taxa de satisfação face ao atendimento na LOJA.	N.A.	N.A.	90,0%	95,0%	60,0%	88,3%	91,50%	Não Atingido ↓	-8,5%
QUALIDADE									30,0%
OB 4: Assegurar o nível de satisfação de Bom e Muito Bom junto das Escolas com a utilização do SIGRHE (OE 2)								Ponderação	40,0%
Indicadores	Meta 2011	Meta 2012	Meta 2013	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 7: % de Escolas que atribuem Bom e Muito Bom aos manuais eletrónicos de apoio.	N.A.	N.A.	80,0%	85,0%	40,0%	74,5%	72,50%	Não Atingido ↓	-27,5%
IND 8: % de Escolas que atribuem Bom e Muito Bom à aplicação eletrónica.	N.A.	N.A.	50,0%	55,0%	60,0%	70,4%	202,00%	Superado ↑	102,0%

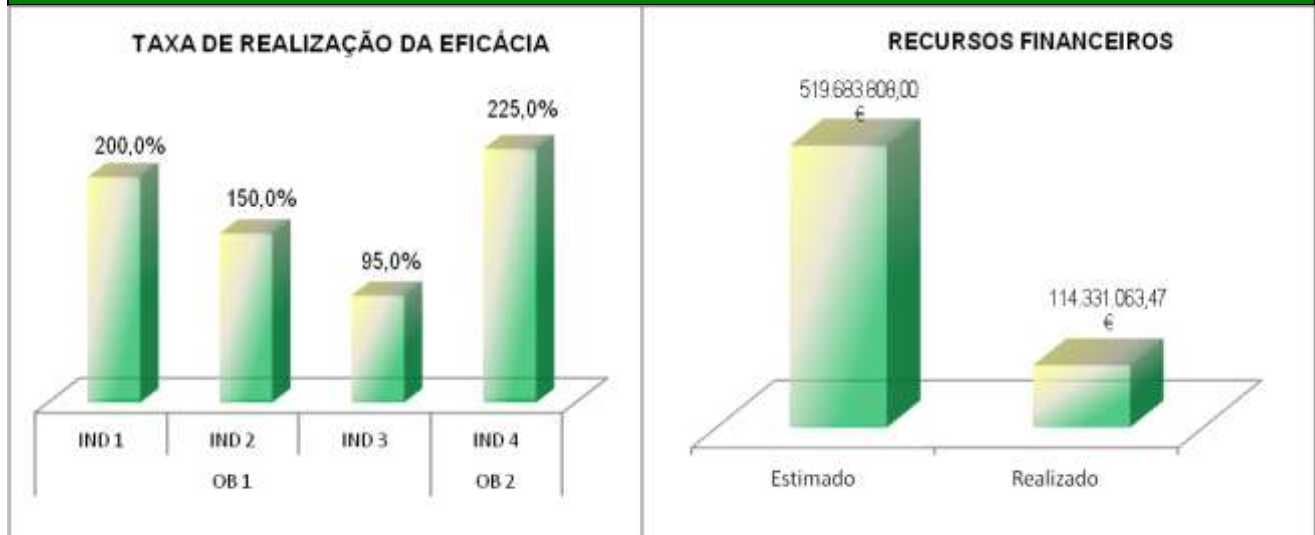
OB 5: Promover o desenvolvimento profissional das lideranças escolares. (OE3)								Ponderação	60,0%
Indicadores	Meta 2011	Meta 2012	Meta 2013	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 9: % de diretores de agrupamentos de escolas/escolas não agrupadas participantes nos programas de formação promovidos pela DGAE.	19,9%	10,8%	11,0%	12,0%	50,0%	10,8%	95,00%	Não Atingido	↓ -5,0%
IND 10: % de diretores de agrupamento de escolas/escolas não agrupadas participantes nas atividades formativas que atribuem Bom e Muito Bom.	N.A.	94,3%	90,0%	95,0%	50,0%	98,5%	142,50%	Superado	↑ 42,5%
LEGENDA									
DGAE - Direção-Geral da Administração Escolar									
RHE - Recursos Humanos da Educação									
CAT - Centro de Atendimento Telefónico									
SIGRHE - Sistema Interativo de Gestão dos Recursos Humanos da Educação									
DGP - Divisão de Gestão de Processos									
DGEstE - Direção-Geral dos Estabelecimentos Escolares									
MEC - Ministério da Educação e Ciência									
EXPLICITAÇÃO DAS FÓRMULAS UTILIZADAS									
OB 1 Indicador 01 - (Total de respostas dadas/total de questões colocadas pelos utilizadores)*100									
OB 1 Indicador 02 - (Total de respostas dadas/total de questões colocadas pela DGEstE)*100									
OB 1 Indicador 03 - (Total de respostas dadas/total de questões colocadas pelos utilizadores)*100									
OB 2 Indicador 04 - (Total de respostas dadas/total de pedidos)*100									
OB 3 Indicador 05 - (Total anual de chamadas abandonadas/Total de chamadas registadas)*100									
OB 3 Indicador 06 - (Total de utentes atendidos/total de utentes da LOJA)*100									
OB 4 Indicador 07 - (Total de respostas dadas de Bom e Muito Bom/total de escolas)*100									
OB 4 Indicador 08 - (Total de respostas dadas de Bom e Muito Bom/total de escolas)*100									
OB 5 Indicador 09 - (Total de diretores participantes/Total de diretores)*100									
OB 5 Indicador 10 - (Total de respostas dadas de Bom e Muito Bom/Total de diretores)*100									
OBJETIVOS RELEVANTES									
OB 1, OB 4 e OB 5									
RECURSOS HUMANOS 2013	Pontuação	Postos Trabalho Planeados	Pontuação referente aos PT Planeados	Recursos Humanos Utilizados	Pontuação referente aos RH utilizados	Desvio			
Dirigentes - Direção Superior	20	2	40	2	40	0,0%			
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	16	9	144	9	144	0,0%			
Técnico Superior	12	78	936	107	1284	37,2%			
Coordenador Técnico	9	0	0	0	0	0,0%			
Assistente Técnico	8	15	120	15	120	0,0%			
Assistente Operacional	5	2	10	2	10	0,0%			
TOTAL	70	106	1250	135	1598				
Nº DE EFETIVOS NO ORGANISMO	31-12-2012	01-01-2013		31-12-2013		Desvio			
Nº de efetivos a exercer funções na Direção-Geral	110	106							

RECURSOS FINANCEIROS - 2013	Estimado	Realizado	Desvio
Orçamento de Funcionamento (FF111)	376.264.907,00 €	114.331.063,47 €	
Despesas com o Pessoal	383.313,00 €	46.114,43 €	
Aquisição de Bens e Serviços	36.295.067,00 €	1.227.362,95 €	
Transferências Correntes	339.586.527,00 €	112.892.461,49 €	
Outras Despesas Correntes	3.055.576,00 €	133.838,27 €	
Despesas de Capital	1.436.373,00 €	31.286,33 €	
PIDDAC	36.976.425,00 €	—	
OUTROS (FF 123,242,280)	101.950.527,00 €	—	
Reposições Abatidas	—	—	
TOTAL	519.683.808,00 €	114.331.063,47 €	-78,0%

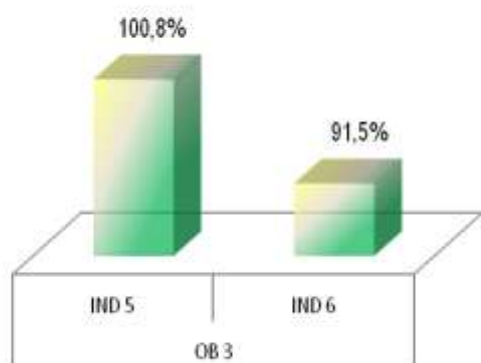
AVALIAÇÃO FINAL - 2013					
PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO			TAXA DE REALIZAÇÃO FINAL	NOTA FINAL	
Eficácia	Eficiência	Qualidade	154,8%		
87,9%	27,5%	39,4%			

INDICADORES	FONTES DE VERIFICAÇÃO	
IND 01: % de respostas dadas a questões colocadas pelos utilizadores, via correio eletrónico - caixa da DGP.	Sistema de Registo informático.	
IND 02: % de respostas dadas a questões colocadas pelas DGEstE, via correio eletrónico - ApoioNorte, Apoio Centro e Apoio Sul.	Relatório físico.	
IND 03: % de respostas dadas a questões colocadas pelos utilizadores, via E- concurso.	Sistema de Registo informático.	
IND 04: Taxa de respostas dadas sobre reconhecimento de qualificações profissionais para a docência.	Sistema de Registo informático.	
IND 05: Taxa anual de abandono de chamadas no CAT.	Sistema de Registo informático e Relatório físico.	
IND 06: Taxa desatização face ao atendimento na LOJA.	Sistema de Registo informático.	
IND 07: % de Escolas que atribuem Bom e Muito Bom aos manuais eletrónicos de apoio.	Inquérito <i>on line</i> e Relatório físico	
IND 08: % de Escolas que atribuem Bom e Muito Bom à aplicação eletrónica.	Inquérito <i>on line</i> e Relatório físico	
IND 09: % de diretores de agrupamentos de escolas/escolas não agrupadas participantes nos programas de formação promovidos pela DGAE	Relatório da Formação dos Recursos Humanos da Educação pela (DSGRHF)	
IND 10: % de diretores de agrupamento de escolas/escolas não agrupadas participantes nas atividades formativas que atribuem Bom e Muito Bom	Relatório da Formação dos Recursos Humanos da Educação pela (DSGRHF)	
.....	

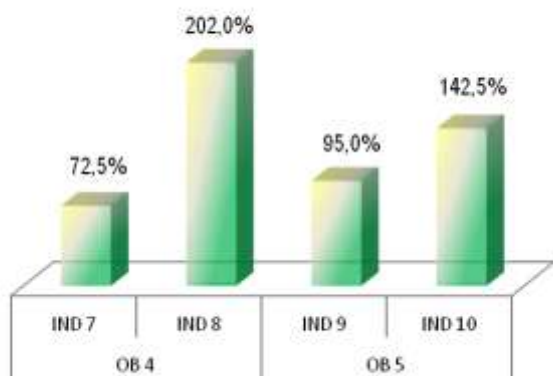
SÍNTESE GRÁFICA



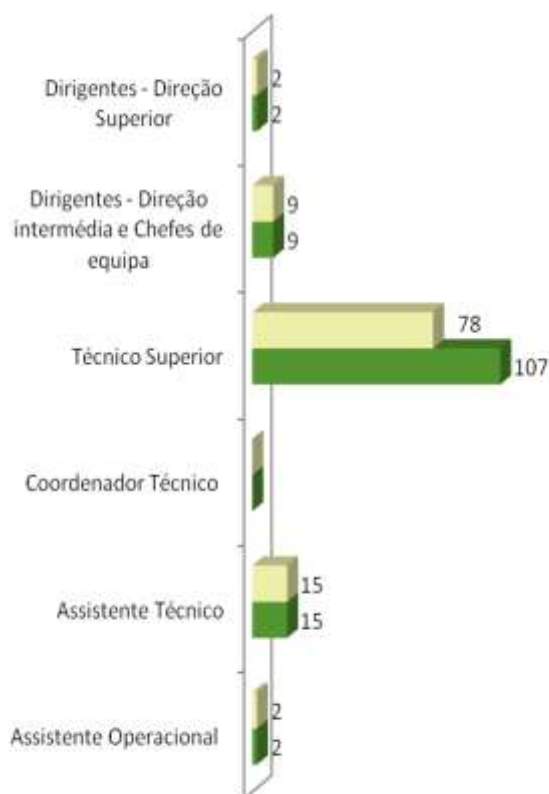
TAXA DE REALIZAÇÃO DA EFICIÊNCIA



TAXA DE REALIZAÇÃO DA QUALIDADE



RECURSOS HUMANOS



2ª Monitorização

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2013								Monitorização a 31-12-2013	
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA									
DIREÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO ESCOLAR (Designação conforme Decreto-Lei n.º 266-G/2012, de 31 de dezembro)									
<p>MISSÃO:</p> <p>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.</p>									
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE)									
OE 1 - Garantir a integridade e fiabilidade da informação relativa aos Recursos Humanos da Educação.									
OE 2 - Garantir, junto das escolas, o apoio técnico necessário no âmbito da Administração Escolar.									
OE 3 - Promover formação que proporcione o desenvolvimento profissional dos RHE									
OBJETIVOS OPERACIONAIS (OB)									
EFICÁCIA								50,0%	
OB 1: Aumentar a comunicação com o cliente (escola, docente, não docente, outros organismos dentro e fora do MEC), via WEB (OE 1)								Ponde- ração	60,0%
Indicadores	Meta 2011	Meta 2012	Meta 2013	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classifi- cação	Desvio
IND 1: % de respostas dadas a questões colocadas pelos utilizadores, via correio eletrónico - caixa da DGP.	N.A.	N.A.	80,0%	85,0%	30,0%	100,0%	200,0%	Superado	↑100,0%
IND 2: % de respostas dadas a questões colocadas pelas DGEstE, via correio eletrónico - Apoio Norte, Apoio Centro e Apoio Sul.	N.A.	N.A.	90,0%	95,0%	30,0%	100,0%	150,0%	Superado	↑50,0%
IND 3: % de respostas dadas a questões colocadas pelos utilizadores, via e- concurso.	N.A.	N.A.	95,0%	100,0%	40,0%	94,0%	94,8%	Não Atingido	↓-5,2%
OB 2: Assegurar o reconhecimento de qualificações profissionais para a docência de cidadãos da União europeia e da República Federativa do Brasil (OE 3)								Ponde- ração	40,0%
Indicadores	Meta 2011	Meta 2012	Meta 2013	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classifi- cação	Desvio
IND 4: % de respostas dadas sobre reconhecimento de qualificações profissionais para a docência.	N.A.	70,0%	75,0%	80,0%	100,0%	100,0%	225,0%	Superado	↑125,0%
EFICIÊNCIA								20,0%	
OB 3: Garantir resposta através do centro de atendimento às solicitações dos clientes através dos meios de comunicação existentes. (OE 1)								Ponde- ração	100,0%
Indicadores	Meta 2011	Meta 2012	Meta 2013	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classifi- cação	Desvio
IND 5: Taxa anual de abandono de chamadas no CAT.	35,5%	54,7%	53,0%	50,0%	40,0%	48,7%	135,8%	Superado	↑35,8%
IND 6: Taxa de satisfação face ao atendimento na LOJA.	N.A.	N.A.	90,0%	95,0%	60,0%	96,2%	131,0%	Superado	↑31,0%
QUALIDADE								30,0%	
OB 4: Assegurar o nível de satisfação de Bom e Muito Bom junto das Escolas com a utilização do SIGRHE (OE 2)								Ponde- ração	40,0%
Indicadores	Meta 2011	Meta 2012	Meta 2013	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classifi- cação	Desvio
IND 7: % de Escolas que atribuem Bom e Muito Bom aos manuais eletrónicos de apoio.	N.A.	N.A.	80,0%	85,0%	40,0%	70,0%	50,0%	Não Atingido	↓-50,0%
IND 8: % de Escolas que atribuem Bom e Muito Bom à aplicação eletrónica.	N.A.	N.A.	50,0%	55,0%	60,0%	70,9%	204,5%	Superado	↑104,5%

OB 5: Promover o desenvolvimento profissional das lideranças escolares. (OE3)								Ponderação	60,0%
Indicadores	Meta 2011	Meta 2012	Meta 2013	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 9: % de diretores de agrupamentos de escolas/escolas não agrupadas participantes nos programas de formação promovidos pela DGAE.	19,9%	10,8%	11,0%	12,0%	50,0%	10,8%	95,0%	Não Atingido	↓ -5,0%
IND 10: % de diretores de agrupamento de escolas/escolas não agrupadas participantes nas atividades formativas que atribuem Bom e Muito Bom.	N.A.	94,3%	90,0%	95,0%	50,0%	98,5%	142,5%	Superado	↑ 42,5%
LEGENDA									
DGAE - Direção-Geral da Administração Escolar									
RHE - Recursos Humanos da Educação									
CAT - Centro de Atendimento Telefónico									
SIGRHE - Sistema Interativo de Gestão dos Recursos Humanos da Educação									
DGP - Divisão de Gestão de Processos									
DGEstE - Direção-Geral dos Estabelecimentos Escolares									
MEC - Ministério da Educação e Ciência									
EXPLICITAÇÃO DAS FÓRMULAS UTILIZADAS									
OB 1 Indicador 01 - (Total de respostas dadas/total de questões colocadas pelos utilizadores)*100									
OB 1 Indicador 02 - (Total de respostas dadas/total de questões colocadas pela DGEstE)*100									
OB 1 Indicador 03 - (Total de respostas dadas/total de questões colocadas pelos utilizadores)*100									
OB 2 Indicador 04 - (Total de respostas dadas/total de pedidos)*100									
OB 3 Indicador 05 - (Total anual de chamadas abandonadas/Total de chamadas registadas)*100									
OB 3 Indicador 06 - (Total de utentes atendidos/total de utentes da LOJA)*100									
OB 4 Indicador 07 - (Total de respostas dadas de Bom e Muito Bom/total de escolas)*100									
OB 4 Indicador 08 - (Total de respostas dadas de Bom e Muito Bom/total de escolas)*100									
OB 5 Indicador 09 - (Total de diretores participantes/Total de diretores)*100									
OB 5 Indicador 10 - (Total de respostas dadas de Bom e Muito Bom/Total de diretores)*100									
OBJETIVOS RELEVANTES									
OB 1, OB 4 e OB 5									
RECURSOS HUMANOS 2013	Pontuação	Postos Trabalho Planeados	Pontuação referente aos PT Planeados	Recursos Humanos Utilizados	Pontuação referente aos RH utilizados	Desvio			
Dirigentes - Direção Superior	20	2	40	2	40	0,0%			
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	16	9	144	9	144	0,0%			
Técnico Superior	12	82	984	110	1320	34,1%			
Coordenador Técnico	9	0	0	0	0	0,0%			
Assistente Técnico	8	15	120	15	120	0,0%			
Assistente Operacional	5	2	10	2	10	0,0%			
TOTAL	70	110	1298	138	1634	25,9%			
Nº DE EFETIVOS NO ORGANISMO	31-12-2012	01-01-2013		31-12-2013		Desvio			
Nº de efetivos a exercer funções na Direção-Geral	110	110		138		↑ 25,5%			

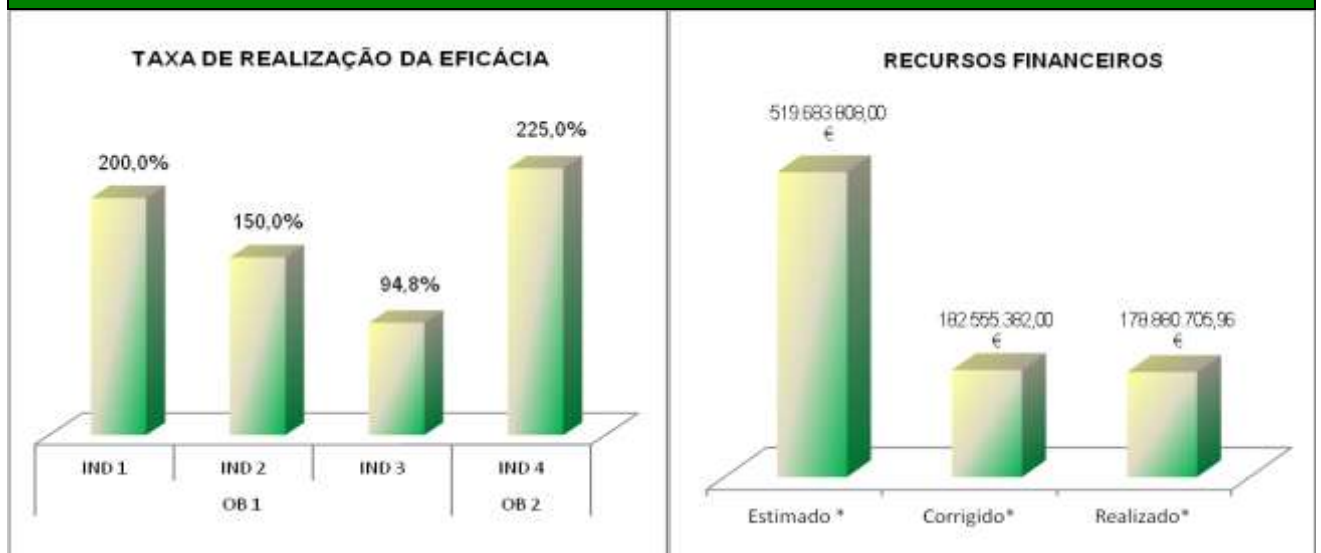
RECURSOS FINANCEIROS - 2013	Estimado *	Corrigido*	Realizado*	Desvio
Orcamento de Funcionamento (FF111)	380.756.856,00 €	182.495.389,00 €	178.874.526,11 €	-1,98%
Despesas com o Pessoal	383.313,00 €	125.470,00 €	56.610,51 €	-54,88%
Aquisição de Bens e Serviços	36.295.067,00 €	2.061.282,00 €	1.717.577,90 €	-16,67%
Transferências Correntes	339.586.527,00 €	179.991.422,00 €	176.825.509,66 €	-1,76%
Outras Despesas Correntes	3.055.576,00 €	198.955,00 €	190.541,26 €	-4,23%
Despesas de Capital	1.436.373,00 €	118.260,00 €	84.286,78 €	-28,73%
PIDDAC	36.976.425,00 €	—	—	
OUTROS (FF 123,242,280)	101.950.527,00 €	59.993,00 €	6.180,75 €	-89,70%
Reposições Abatidas	—	—	17.097,89 €	
TOTAL	519.683.808,00 €	182.555.382,00 €	178.880.705,96 €	-2,01%

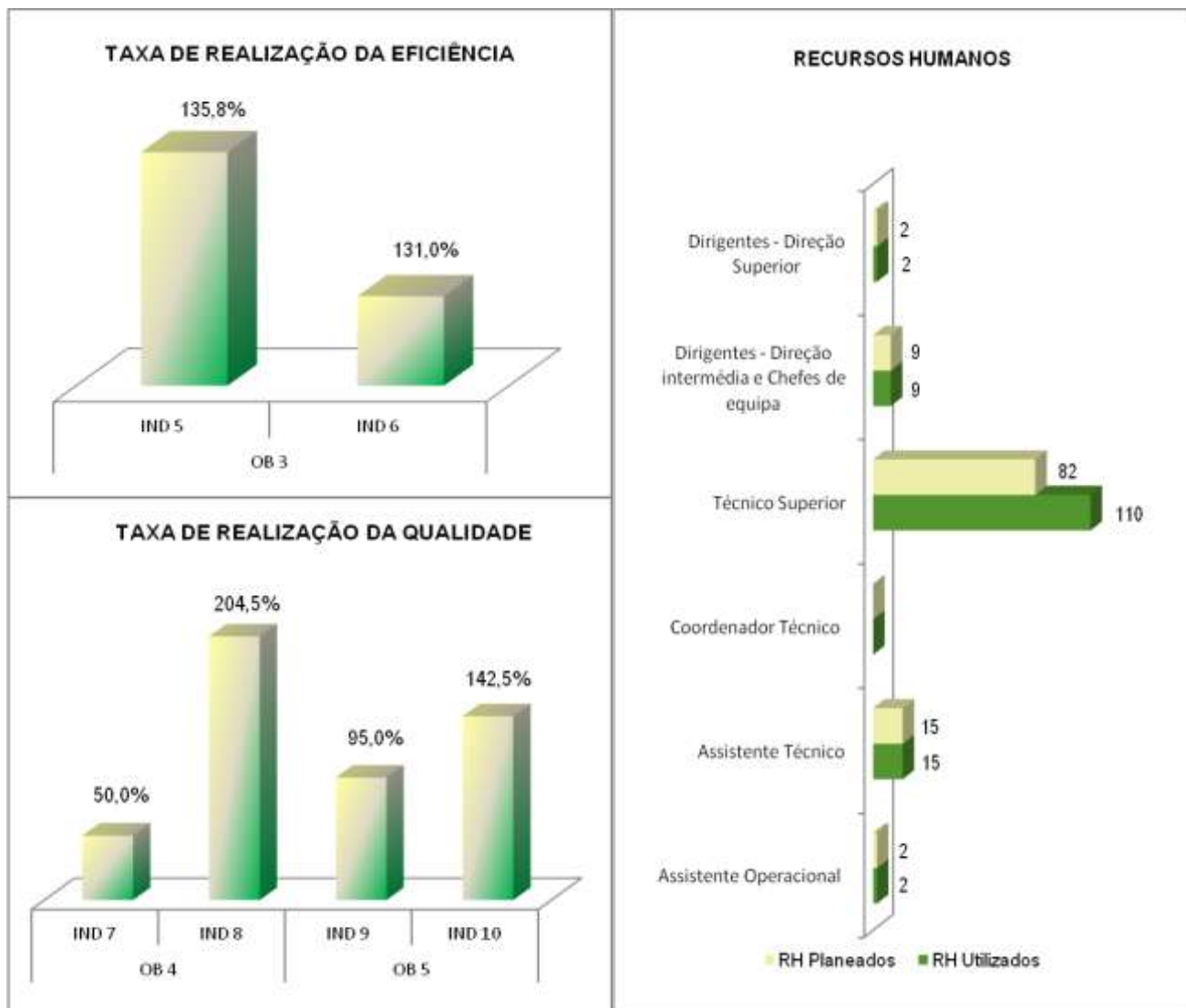
AVALIAÇÃO FINAL - 2013

PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO			TAXA DE REALIZAÇÃO FINAL	NOTA FINAL
Eficácia	Eficiência	Qualidade	153,0%	DESEMPENHO BOM
87,9%	26,6%	38,5%		

INDICADORES	FONTES DE VERIFICAÇÃO
IND 01: % de respostas dadas a questões colocadas pelos utilizadores, via correio eletrónico - caixa da DGP.	Sistema de Registo informático.
IND 02: % de respostas dadas a questões colocadas pelas DGEstE, via correio eletrónico - ApoioNorte, Apoio Centro e Apoio Sul.	Relatório físico.
IND 03: % de respostas dadas a questões colocadas pelos utilizadores, via E- concurso.	Sistema de Registo informático.
IND 04: Taxa de respostas dadas sobre reconhecimento de qualificações profissionais para a docência.	Sistema de Registo informático.
IND 05: Taxa anual de abandono de chamadas no CAT.	Sistema de Registo informático e Relatório físico.
IND 06: Taxa de satisfação face ao atendimento na LOJA.	Sistema de Registo informático.
IND 07: % de Escolas que atribuem Bom e Muito Bom aos manuais eletrónicos de apoio.	Inquérito <i>on line</i> e Relatório físico
IND 08: % de Escolas que atribuem Bom e Muito Bom à aplicação eletrónica.	Inquérito <i>on line</i> e Relatório físico
IND 09: % de diretores de agrupamentos de escolas/escolas não agrupadas participantes nos programas de formação promovidos pela DGAE.	Relatório da Formação dos Recursos Humanos da Educação pela (DSGRHF)
IND 10: % de diretores de agrupamento de escolas/escolas não agrupadas participantes nas atividades formativas que atribuem Bom e Muito Bom.	Relatório da Formação dos Recursos Humanos da Educação pela (DSGRHF)

SÍNTESE GRÁFICA





***Notas explicativas:**

Os valores considerados na coluna «Estimado» são as dotações orçamentais a 01/01/2013. No entanto, no decorrer do ano, o orçamento da DGAE foi sujeito a várias transferências de verbas:

- 1) para reforço do orçamento da DGEstE, no valor de 334.351.965,00€;
- 2) para reforço do orçamento da Secretaria Geral, no valor de 2.127,00€;
- 3) para ajustamento de verbas no OE2013, no valor de 105.051,00€;
- 4) para anulação do valor das reservas, no montante de 79.416,00€;
- 5) para apoio ao Ensino Básico e Secundário, cap.03, no valor de 2.030.000,00€.

Foi, ainda, reforçado em 50.993,00€, pela integração dos saldos da gerência anterior.

Os valores considerados na coluna «Corrigido» são as dotações iniciais (após aplicação de cativos).

Os valores considerados na coluna «Realizado» são os pagamentos líquidos (abatidos de reposições).

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

Para este relatório, considerámos os resultados da monitorização do QUAR a 31 de dezembro de 2013. Numa primeira análise aos resultados, verifica-se que as metas para os indicadores 3, 7 e 9 não foram atingidas. No entanto, e tendo em conta que os resultados para os indicadores 1, 2, 4, 5, 6, 8 e 10 foram superados, considera-se que

todos os objetivos foram globalmente cumpridos/superados. Assim podemos concluir que a **taxa de cumprimento dos objetivos operacionais foi de 100%**.

Relativamente à taxa de concretização dos indicadores o valor cifrou-se nos **70%** visto que foram cumpridos/superados 7 dos 10 indicadores utilizados para medir o grau de concretização dos objetivos, como se pode verificar na tabela seguinte.

Objetivos	Avaliação	Indicadores	Avaliação	Taxa de Realização
OB1	Cumprido	Ind.1	Superado	200,0%
		Ind.2	Superado	150,0%
		Ind. 3	Não atingido	94,8%
OB2	Superado	Ind.4	Superado	225,0%
OB3	Superado	Ind.5	Superado	135,8%
		Ind.6	Superado	131,0%
OB4	Cumprido	Ind.7	Não atingido	50,0%
		Ind.8	Superado	204,5%
OB5	Cumprido	Ind.9	Não atingido	95,0%
		Ind.10	Superado	142,5%

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

⇒ **Indicador 1**

Este indicador pretendia determinar a “% de respostas dadas a questões colocadas pelos utilizadores, via correio eletrónico, através da caixa da DGP”, assegurando o apoio às escolas e aos docentes.

O resultado obtido pode ser considerado fiável e fidedigno, visto que pode ser confirmado através do Sistema de Registo Informático.

A meta definida para este indicador era de 80% e o seu valor crítico de 85%. Como todas as 13.351 questões dos utilizadores foram respondidas via correio eletrónico (atingindo-se o resultado de 100%), podemos concluir que o resultado deste **indicador superou** a meta proposta, tendo, inclusive, superado o valor crítico estipulado.

⇒ Indicador 2

Este indicador pretendia aferir a “% de respostas dadas a questões colocadas pela DGEstE, via correio eletrónico – Apoio Norte, Apoio Centro e Apoio Sul” com vista a assegurar o funcionamento da DGAE como sistema de apoio às DGEstE.

Estes dados podem ser confirmados através do relatório físico disponibilizado, pelo que são considerados fiáveis e fidedignos.

A meta definida para este indicador era de 90% e o seu valor crítico de 95%. Como todas as 854 questões da DGEstE foram respondidas (resultado 100%), podemos concluir que o resultado deste **indicador superou** a meta proposta, tendo, inclusive, superado o valor crítico estipulado.

⇒ Indicador 3

Com vista a reforçar o funcionamento do sistema de apoio aos utilizadores, este indicador pretendia avaliar a “% de respostas dadas a questões colocadas pelos utilizadores, via e-concurso”.

Tendo em conta que estes dados podem ser conferidos no Sistema de Registo Informático, podemos considerá-los fiáveis e fidedignos.

A meta definida para este indicador era de 95% e o seu valor crítico de 100%. Como apenas 2.908 questões dos utilizadores foram respondidas via e-concurso (num universo de 3095 questões colocadas), o resultado situou-se nos 94%, podendo-se concluir que o resultado deste **indicador não atingiu** a meta proposta.

⇒ Indicador 4

Este indicador pretendia avaliar a “% de respostas dadas sobre reconhecimento de qualificações profissionais para a docência” que tinha como objetivo assegurar o apoio à mobilidade profissional.

Tendo em conta que estes dados podem ser conferidos na no Sistema de Registo Informático, podemos considerá-los fiáveis e fidedignos.

A meta definida para este indicador era de 75% e o seu valor crítico de 80%. Como foram dadas todas as respostas (cerca de 121), podemos concluir que o resultado deste **indicador superou** a meta e o valor crítico definidos, atingindo o resultado de 100%.

⇒ **Indicador 5**

Este indicador pretendia aferir a “Taxa anual de abandono de chamadas no CAT” de forma a avaliar-se o seu funcionamento como sistema de apoio às escolas e às Direções Regionais de Educação.

Os dados relativos a este indicador podem ser consultados no Sistema de Registo Informático e em Relatório físico, pelo que se podem considerar fiáveis e fidedignos.

De acordo com os dados recolhidos no Sistema de Registo informático e Relatório físico, registaram-se 82.645 chamadas, das quais 40.234 foram abandonadas o que corresponde a uma taxa de abandono anual de 48,7%.

Considerando que a meta definida para este indicador era de 53%, com um valor crítico de 50%, podemos concluir que o resultado deste **indicador superou** a meta proposta, bem como o valor crítico estipulado.

⇒ **Indicador 6**

Para aferir a “Taxa de satisfação face ao atendimento na LOJA” definiu-se o indicador 6 no sentido de determinar o grau de satisfação dos utentes com o atendimento presencial efetuado durante o ano em análise.

Os dados relativos a este indicador podem ser consultados num Sistema de Registo informático, pelo que se podem considerar fiáveis e fidedignos.

A meta definida para este indicador era de 90,0% e o seu valor crítico de 95,0%. Como a taxa de satisfação face ao atendimento na LOJA atingiu os 96,2% (dos 156 utentes, cerca de 150 responderam satisfatório, bom ou muito bom, relativamente ao atendimento realizado) conclui-se que o resultado deste **indicador superou** a meta proposta, bem como o valor crítico definido.

⇒ Indicador 7

Com vista a reforçar o funcionamento do sistema de apoio às Escolas, este indicador pretendia determinar a “% de Escolas que atribuem Bom e Muito Bom aos manuais eletrónicos de apoio”.

Os dados relativos a este indicador podem ser consultados num inquérito *online* e Relatório físico, pelo que se podem considerar fiáveis e fidedignos.

A meta definida para este indicador era de 80% e o seu valor crítico de 85%. Como apenas 70 % de Escolas atribuíram Bom e Muito Bom aos manuais eletrónicos de apoio, podemos concluir que o resultado deste **indicador não atingiu** a meta proposta.

⇒ Indicador 8

Este indicador pretendia medir a “% de Escolas que atribuem Bom e Muito Bom à aplicação eletrónica” para assegurar uma ferramenta eficiente e de qualidade.

De acordo com as respostas obtidas neste parâmetro em análise, conclui-se que a percentagem de Escolas que atribuem nível de Bom e Muito Bom à aplicação eletrónica foi de 70,9%.

Considerando que a meta definida para este indicador era de 50,0%, com um valor crítico de 55,0%, podemos concluir que o resultado deste **indicador superou** a meta proposta, assim como o valor crítico estipulado.

Os dados relativos a este indicador podem ser consultados num Inquérito *online* e relatório físico, pelo que se podem considerar fiáveis e fidedignos.

⇒ Indicador 9

Este indicador pretendia avaliar a “% de diretores de agrupamentos de escolas/escolas não agrupadas participantes nos programas de formação promovidos pela DGAE” com vista à promoção da formação especializada.

Os dados que consubstanciam a concretização deste indicador podem ser consultados no Relatório da Formação dos Recursos Humanos da Educação pela (DSGRHF), pelo que podem ser considerados fiáveis e fidedignos.

Tendo em conta que a meta estabelecida era 11,0%, com um valor crítico de 12,0%, e que o resultado obtido foi de 10,8%, podemos concluir que o resultado deste **indicador não atingiu** a meta e o valor crítico definidos.

⇒ **Indicador 10**

Este indicador pretendia avaliar a “% de diretores de agrupamentos de escolas/escolas não agrupadas participantes nas atividades formativas que atribuem Bom e Muito Bom” com vista à promoção da eficiente qualificação dos Diretores atrás mencionados.

Os dados que consubstanciam a concretização deste indicador podem ser consultados no Relatório da Formação dos Recursos Humanos da Educação pela (DSGRHF), pelo que podem ser considerados fiáveis e fidedignos.

Considerando que a meta estabelecida era 90,0%, com um valor crítico de 95,0%, e que o resultado obtido foi de 98,5%, podemos concluir que o resultado deste **indicador superou** a meta e o valor crítico definidos.

⇒ **Análise da taxa de realização dos indicadores**

Da análise à taxa de concretização dos indicadores definidos no QUAR da DGAE, verifica-se que foram cumpridas/superadas as metas em sete dos dez indicadores, o que corresponde a uma **taxa de cumprimento de 70 %**.

No âmbito da prossecução dos objetivos da DGAE, e tendo em conta o ciclo avaliativo em análise, foram definidos, em cada uma das Direções de Serviços, um conjunto de objetivos e indicadores que, para além de sustentarem o nível de desempenho global do organismo, refletem os níveis de eficácia, eficiência e qualidade dos serviços. Na tabela abaixo indicada apresenta-se o número de indicadores definidos e cumpridos em cada uma das DS, bem como as respetivas taxas de realização.

DS	Nº Indicadores Definidos	Nº Indicadores Cumpridos	Taxa de Realização
DSGP	7	5	71,4%
DSJC	6	6	100%
DSEEPE	6	6	100%
DSGRHF	6	5	83,3%
DSEPC	7	7	100%
DSCI	7	6	85,7%

Da análise destes dados verifica-se que:

- A taxa de cumprimento dos indicadores definidos nas DS foi de 89,7%, visto que foram cumpridas as metas em 35 dos 39 indicadores.
- a taxa de realização média dos indicadores definidos nas DS foi de 90,1%.

2.2- Apreciação por parte dos utilizadores

De forma a efetuar uma avaliação global da apreciação dos utilizadores dos serviços disponibilizados pela DGAE, foi realizado o levantamento dos dados gerais relativos à utilização do Portal da DGAE, dos quais se salienta:

- N.º total de visitantes: 1.615.349
- N.º total de visitas efetuadas: 2.939.743
- N.º total de páginas do portal visitadas: 8.327.936
- N.º total de hits: 140.648.977

Nesse âmbito, foram disponibilizados três tipos de inquéritos de satisfação aos utentes que recorreram aos serviços disponibilizados pela DGAE, nomeadamente, por telefone (para avaliar o atendimento no Centro de Atendimento Telefónico), presencialmente (para avaliar o atendimento presencial na Loja) e por via eletrónica/Web (para avaliar os serviços/materiais disponibilizados: Formulário Eletrónico, Material de Apoio, Concurso Extraordinário Vinculação, Concurso Nacional 2013, ACIP, Mobilidade Interna 2013 e Recolha de Horários).

A tabela seguinte apresenta o resumo dos dados referentes à **satisfação dos utilizadores** com os diversos serviços disponibilizados pela DGAE.

Serviços	Nº de inquéritos respondidos 2013	Nível de satisfação dos utilizadores 2013				
		Muito Fraco	Fraco	Satisfatório	Bom	Muito Bom
CAT	43460	3,5%	2,0%	19,8%	48,9%	25,9%
Loja	156	0,6%	3,2%	9,0%	28,2%	59,0%
Formulário Eletrónico	264	0,8%	0,8%	12,9%	53,8%	31,8%
Materiais de Apoio	64522	0,7%	1,4%	18,6%	51,4%	27,8%
Concurso Extraordinário Vinculação	12644	1,0%	2,7%	20,3%	52,3%	23,7%
Concurso Nacional 2013	41159	0,9%	2,0%	17,7%	52,7%	26,7%
ACIP	254	0,8%	0,8%	9,4%	55,9%	33,1%
Mobilidade Interna 2013	11485	0,5%	1,4%	13,6%	53,5%	31,0%
Recolha de Horários	320	0%	3,1%	22,2%	48,1%	26,6%
Total	174264	1,4%	1,8%	18,5%	51,3%	27,0%

Sobre o total de acessos ao portal não é possível saber quais os que entraram efetivamente nas plataformas. Porém, dos 1.615.349 acessos registados nos diversos serviços disponibilizados *online*, resultaram 174.264 respostas aos diferentes inquéritos de satisfação implementados, o que corresponde a uma **taxa média de resposta** de **10,8%**.

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 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 n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, em que a avaliação final do desempenho dos serviços é expressa qualitativamente pelas menções de *Bom*,

Satisfatório, e Insuficiente, e tendo em conta os resultados dos inquéritos realizados aos utilizadores, o nível de satisfação destes serviços pode ser considerado **“BOM”**.

Dentro destes resultados será, ainda, importante salientar que:

- 74,7 % dos respondentes avaliaram com “Bom” e “Muito Bom” o atendimento do CAT;
- 96,2 % dos respondentes avaliaram com “Satisfatório”, “Bom” e “Muito Bom” o atendimento geral na LOJA;
- 85,6 % dos respondentes avaliaram com “Bom” e “Muito Bom” o formulário eletrónico;
- 89 % dos respondentes avaliaram com “Bom” e “Muito Bom” o formulário ACIP.

2.3- Avaliação do sistema de controlo interno

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.

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?			X	
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?			X	
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			(1)
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?		X		
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X			100%
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram <u>pelo menos uma ação</u> de formação?	X			54,9%

3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			(2)
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?		X		
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?		X		
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações 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 ativos do serviço?	X			
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	X			
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	X			

(1) Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

(2) Manuais de Procedimentos Internos existentes na DGAE:

- Regulamento de Uso de Veículos da DGAE
- Manual de Procedimentos de Gestão de Stocks da DGAE
- Manual Prático de Utilização do IPOD 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

2.4- Análise das causas de incumprimento de ações, projetos não executados ou com resultados insuficientes

Tendo em conta a análise dos dados evidenciados pelo QUAR, verificam-se os seguintes resultados:

- Taxa de cumprimento dos objetivos de 100%;
- Taxa de cumprimento dos indicadores de 70%.

2.5- Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

Na sequência da dupla reestruturação da DGAE ocorrida em 2012, primeiro através da Lei Orgânica do Ministério da Educação e Ciência (MEC), Decreto-Lei n.º 125/2011, de 29 de Dezembro, que criou a DGAE, e do Decreto Regulamentar n.º 25/2012, de 17 de fevereiro, que definiu a sua missão e respetivas atribuições; depois pelo Decreto-Lei n.º 266-G/2012, de 31 de dezembro, que estabeleceu a nova lei orgânica do MEC; os primeiros meses de 2013 foram marcados pela reorganização interna conforme a Portaria n.º 30/2013, de 29 de janeiro, que redefiniu a estrutura nuclear da DGAE e redistribuiu as competências pelas respetivas unidades orgânicas. Na sequência do estabelecido na referida Portaria, o Despacho n.º 2453/2013, de 13 de fevereiro, veio determinar as unidades orgânicas flexíveis essenciais ao funcionamento da DGAE.

Devido a este facto, a elaboração do QUAR da DGAE para 2013 revelou-se mais tardia, tendo, Sua Ex^a. o Secretário de Estado do Ensino e da Administração Escolar, por despacho exarado em 22-08-2013, com o texto: “visto”, homologado o referido documento.

A fim de se efetuar o acompanhamento do desempenho da DGAE em referência aos objetivos e indicadores definidos, elaborou-se um relatório intermédio de monitorização do QUAR, reportado a 30 de setembro de 2013, o qual refletiu os resultados alcançados até então, para a contribuição da concretização dos objetivos operacionais delineados, em comparação com as metas planeadas, com evidência para eventuais desvios e identificação de causas subjacentes.

Assim, com a realização dessa monitorização intermédia, cujo documento encontra-se nas páginas 7 a 10 deste relatório, pretendeu-se efetuar um balanço do desempenho da

DGAE, de forma a analisar os resultados obtidos entre 1 de janeiro e 30 de setembro, medidos à luz dos indicadores estabelecidos para o QUAR 2013, bem como definir e implementar mecanismos de apoio à tomada de decisão, ou seja, aferir se os resultados convergiam para as metas delineadas.

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 objetivos, portanto, não existem organismos homogêneos com os quais a DGAE se possa comparar.

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

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

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

A fim de se efetuar a audição aos dirigentes intermédios e demais trabalhadores da DGAE 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 eletrónico www.caf.dgaep.gov.pt.

O 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 acerca das atividades que desenvolvem.

O questionário era constituído por sete itens de resposta fechada, dos quais seis tinham como objetivo avaliar o nível global de satisfação ao nível da satisfação em vários parâmetros e um ao nível da motivação.

O questionário seguiu uma escala 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 distribuído a todos os dirigentes, de topo e intermédios, e demais colaboradores da DGAE, num universo de 131 inquiridos, tendo sido obtidas **112 respostas** o que corresponde a uma **taxa de resposta de 85,5%**.

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

Bloco de Itens	Grau de Insatisfação	Grau de Satisfação	Grau de Elevada Satisfação
<i>Satisfação global dos colaboradores com a organização</i>	20,4%	40,8%	38,7%
<i>Satisfação com a gestão e sistemas de gestão</i>	29,4%	36,8%	33,8%
<i>Satisfação com as condições de trabalho</i>	34,9%	35,4%	29,7%
<i>Satisfação com o desenvolvimento da carreira</i>	34,7%	39,1%	26,2%
<i>Satisfação com o estilo de liderança do gestor de topo</i>	34,9%	36,4%	28,7%
<i>Satisfação com o estilo de liderança do gestor intermédio</i>	9,8%	19,9%	70,3%
<i>Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços</i>	15,9%	40,3%	43,7%
Média	25,7%	35,5%	38,7%

Tendo em conta os valores obtidos para os níveis de satisfação e elevada satisfação, relativamente a este conjunto de itens, podemos concluir que **74,3%** dos colaboradores que responderam ao inquérito se encontram **globalmente satisfeitos** com a organização, salientando-se que **38,7%** revelaram um **elevado grau de satisfação**.

Salienta-se ainda que apenas 9,8% revelaram insatisfação com o estilo de liderança do gestor intermédio, sendo que 90,2% revelaram-se globalmente satisfeitos, e que 70,3% demonstraram um grau de elevada satisfação neste item.

Quanto ao nível de motivação, os resultados obtidos foram:

Bloco de Itens	Grau de Desmotivação	Grau de Motivação	Grau de Elevadas Motivação
Níveis de motivação	11,0%	17,7%	71,2%

Assim podemos concluir que:

- 71,2% dos colaboradores que responderam ao inquérito, revelaram um elevado grau de motivação;

- 17,7% dos colaboradores que responderam manifestaram-se motivados;
- 11,0% dos colaboradores declararam-se desmotivados.

De acordo com os resultados obtidos conclui-se que **88,9%** dos respondentes se encontram motivados para participarem ativamente nas atividades e projetos a desenvolver na DGAE, salientando-se que **71,2%** revelaram um **elevado grau de motivação**.

2.8- 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, e que não estão visíveis no QUAR da DGAE, com o objetivo de concretização das linhas gerais de orientação definidas.

Nesse contexto, apresenta-se a seguir o quadro resumo sobre a concretização das atividades conforme o Plano de Atividades 2013 e respetivo Relatório de Atividades.

DS	Atividades Previstas	Atividades Concluídas	Atividades Não Concluídas	Taxa de Concretização
DSGP	48	46	2	95,8%
DSJC	12	12	0	100%
DSEEPE	44	39	5	88,6%
DSGRHF	59	58	1	98,3%
DSEPC	21	21	0	100%
DSCI	90	90	0	100%
Total	274	266	8	97,1%

De notar que das 274 atividades previstas foram realizadas 266 pelo que a **taxa de concretização foi de 97,1%** em relação a todas as atividades realizadas na DGAE.

De salientar que o efeito da concretização destas atividades se refletiu nos resultados da avaliação dos serviços, e também na imagem externa do organismo.

Acrescenta-se ainda, que o não cumprimento das 8 atividades indicadas (2,9% do total) ficou a dever-se aos seguintes motivos:

- Decisões políticas ou superiores;
- Alterações de recursos humanos afetos;

O desenvolvimento de toda a informação sobre as atividades desenvolvidas pela DGAE, ao longo do ano de 2013, bem com a análise dos resultados, está disponível no Relatório de Atividades, ao qual este documento se encontra anexo.

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

Relativamente aos recursos humanos apresenta-se, na tabela abaixo, os recursos humanos previstos e utilizados para a concretização dos objetivos estipulados pela DGAE.

Recursos Humanos	Planeados	Utilizados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	2	2	0,0%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	9	9	0,0%
Técnico Superior	82	110	34,1%
Coordenador Técnico	0	0	0,0%
Assistente Técnico	15	15	0,0%
Assistente Operacional	2	2	0,0%
TOTAL	110	138	

A diferença entre o planeado e o executado ficou a dever-se ao balanço entre as saídas e as entradas de trabalhadores no organismo, a saber:

- **Saídas:** Mobilidade interna, comissão de serviço e cessação de mobilidade estatutária;
- **Entradas:** mobilidade interna, comissão de serviço, mobilidade estatutária, e CEAGP.

Para a concretização dos objetivos estratégicos da DGAE, utilizou-se a verba de **178.880.705,96 € (cento e setenta e oito milhões, oitocentos e oitenta mil, setecentos**

e cinco euros e noventa e seis cêntimos) conforme consta da Execução da Dotação Orçamental, cujo resumo se apresenta na tabela abaixo indicada.

Orçamento Previsto menos o Total de Congelamentos	Orçamento Corrigido	Orçamento Executado	Taxa de Execução
519.683.808,00 €	182.555.382,00€	178.880.705,96 €	98%

A justificação dos valores apresentados pode ser consultada no citado Relatório de Atividades 2013.

III – BALANÇO SOCIAL

O Balanço Social permite conhecer o perfil institucional e a sua evolução nos diferentes aspetos, 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, de 1 de janeiro de 2013 até 31 de dezembro de 2013.

Tendo em conta o Balanço Social de 2013 apresentado pela DGAE, salientam-se os seguintes aspetos:

- Verificou-se um aumento do número total de trabalhadores da DGAE, relativamente a 2012, visto que se passou de **110 para 133 elementos**, traduzindo-se num aumento de **19,5%** de trabalhadores.
- Relativamente ao número total atual de trabalhadores (133) verificou-se que 49,6% estão em Regime de Contrato de Trabalho em Funções Públicas (RCTFP - 66 elementos), 42,1% são docentes que se encontram em Regime de Mobilidade (56 elementos) e 8,3% correspondem a Comissões de Serviço (11 elementos).
- A estrutura etária da população evidencia uma média de idade de **49,0 anos**. Verifica-se ainda, que o grupo etário mais representativo é o dos 40 aos 44 anos (21,1%).
- Relativamente à estrutura habilitacional, destaca-se o **predomínio do ensino superior, com 88,0%** (Bacharelato, Licenciatura, Pós-Graduação, Mestrado e Doutoramento), seguido do Ensino Secundário (11º e 12º ano), com a taxa de 7,5%.

- O índice de absentismo no ano de 2013 situou-se em **4,9%**. A ausência por doença representa a maior causa deste resultado, tendo-se registado uma taxa de 76,8%. Comparando com a taxa de ausência por doença de 2012 (70,2%), constata-se um aumento de **6,6 pontos percentuais**.
- Em 2013, verificou-se uma predominância do **horário flexível** cujo índice se situou **nos 78,9%**. A isenção de horário e a jornada contínua correspondem às taxas de 11,3% e 8,3%, respetivamente.
- Ao longo do ano de 2013, constatou-se um total de 35 admissões. Este valor resulta de 23 docentes em regime de mobilidade, integração de 5 técnicos superiores provenientes do CEAGP; mobilidade interna de 3 Técnicos Superiores e de 1 Assistente Técnico, bem como à consolidação da mobilidade interna de 3 Técnicos Superiores. As 35 admissões correspondem a 26,3% dos trabalhadores.
- No que diz respeito às saídas durante 2013 (36 elementos - correspondendo a uma taxa de 27,1%), constam 4 Dirigentes, 4 Técnicos Superiores, 1 Técnico de Informática e 27 Docentes em regime de mobilidade.
- Relativamente à formação profissional, foram contabilizados 29 cursos, onde participaram 73 trabalhadores, contando com 133 frequências, o que corresponde a uma taxa de participação de 54,9%.

Na tabela abaixo indicada apresenta-se a percentagem de formação em função das diferentes tipologias.

Taxas de Participação na Formação 2013			
Ações de Formação financiadas pelo Orçamento de Estado	Ações de Formação realizadas na DGAE com formadores internos	Ações de Formação realizadas fora da DGAE com formadores externos	Autoformação
6,0%	37,6%	27,1%	8,3%

Os valores apresentados na tabela acima refletem o número de trabalhadores que frequentou, pelo menos uma vez, as tipologias de formação em função do número total de trabalhadores desta Direção-Geral (133).

O desenvolvimento, bem como a justificação destes dados podem ser consultados no Balanço Social de 2013, 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 e Ciência.

I V- AVALIAÇÃO FINAL

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

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

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

Da análise do QUAR da DGAE, **verificou-se que:**

- Nos objetivos 2 e 3 todos os indicadores foram cumpridos e superados. Os objetivos 1, 4 e 5 apresentam um indicador que não atingiu a respetiva meta definida. Porém, estes objetivos foram cumpridos.
- As metas estabelecidas para os indicadores em análise foram cumpridas a **70,0%** visto que se atingiram os resultados previstos em 7 dos 10 indicadores definidos.
- De acordo com os pesos definidos para os objetivos operacionais e após a aplicação das ponderações previstas no QUAR, verifica-se que a contribuição dos objetivos para a avaliação final foi:
 - **Objetivo 1:** 30,0%
 - **Objetivo 2:** 20,0%
 - **Objetivo 3:** 20,0%
 - **Objetivo 4:** 12,0%
 - **Objetivo 5:** 18,0%

Assim sendo, e de acordo com as orientações do CCAS, foram definidos os objetivos 1, 4 e 5 como os mais relevantes para a avaliação de desempenho da DGAE e o seu peso na avaliação final é de 60,0%.

Face ao exposto e 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, visto que atingiu/superou os objetivos mais relevantes.

De acordo com as ponderações aprovadas para os diferentes indicadores, objetivos e dimensões, o resultado quantitativo, da avaliação de desempenho dos serviços, corresponde a uma **taxa de realização final de 153,0%**.

SIGLAS/ABREVIATURAS

- ACIP** – Acordo de Cedência de Interesse Público
- CAT** – Central de Atendimento Telefónico
- CCAS** – Conselho Coordenador de Avaliação de Serviços
- CN** – Concurso Nacional
- CEAGP** – Curso de Estudos Avançados em Gestão Pública
- DGAE** – Direção-Geral da Administração Escolar
- DGEstE** – Direção-Geral dos Estabelecimentos Escolares
- DGO** – Direção-Geral do Orçamento
- DGP** – Divisão de Gestão de Processos
- DS** – Direções de Serviços
- DSCI** – Direção de Serviços de Concursos e Informática
- DSEEPE** – Direção de Serviços de Ensino e das Escolas Portuguesas no Estrangeiro
- DSEPC** – Direção de Serviços do Ensino Particular e Cooperativo
- DSGP** – Direção de Serviços de Gestão e Planeamento
- DSGRHF** – Direção de Serviços de Gestão dos Recursos Humanos e Formação
- DSJC** – Direção de Serviços Jurídicos e Contencioso
- GeRFIP** – Gestão de Recursos Financeiros Partilhada
- MEC** – Ministério da Educação e Ciência
- OE** – Objetivos Estratégicos
- OE2013** – Orçamento de Estado 2013
- OB** – Objetivos Operacionais
- PREMAC** – Plano de Redução e Melhoria da Administração Central
- PT** – Postos de Trabalho
- QUAR** – Quadro de Avaliação e Responsabilização
- RH** – Recursos Humanos
- RHE** – Recursos Humanos da Educação
- SIADAP** – Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública
- SIGRHE** – Sistema Interativo de Gestão dos Recursos Humanos da Educação