

RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO DGAE 2015

26 de Abril de 2016

ÍNDICE

I – NOTA INTRODUTÓRIA.....	3
1.1- Análise Conjuntural.....	3
1.2- Orientações Gerais e Específicas Prosseguidas pelo Organismo.....	3
II – AUTOAVALIAÇÃO	6
2.1- Análise dos resultados alcançados.....	6
2.2- Utilização de serviços da DGAE	16
2.3- Avaliação do sistema de controlo interno	17
2.4- Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho.....	19
2.5- Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação.....	19
2.6- Audição de dirigentes e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços	19
2.7- Atividades desenvolvidas conforme previstas no Plano de Atividades e resultados alcançados.....	22
2.8- Afetação prevista e real dos recursos humanos, materiais e financeiros	23
III – BALANÇO SOCIAL	24
IV– AVALIAÇÃO FINAL.....	25
SIGLAS/ABREVIATURAS	27

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.

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

1.2- Orientações Gerais e Específicas Prosseguidas pelo Organismo

O n.º 1 do art.º 14.º do Decreto-Lei n.º 125/2011, 29 de dezembro, e o n.º 1 do art.º 2.º do Decreto-Regulamentar n.º 25/2012, 17 de fevereiro, definem como missão da DGAE a garantia da *“concretização das políticas de gestão estratégica e do desenvolvimento dos recursos humanos da educação afetos às estruturas educativas públicas situadas no território continental nacional, sem prejuízo das competências atribuídas às autarquias locais e aos órgãos de gestão e administração escolares e, também, das estruturas educativas nacionais que se encontram no estrangeiro, visando a promoção da língua e*

cultura portuguesas, e acompanhar e decidir as questões relacionadas com as qualificações profissionais e o exercício de funções docentes nos estabelecimentos de ensino particular, cooperativo e solidário”.

A autoavaliação é realizada com base na monitorização final do QUAR da DGAE 2015, 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.

Para o ano de 2015, a equipa diretiva estabeleceu como objetivos estratégicos:

- 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 Recursos Humanos da Educação.**

Com vista à concretização dos objetivos estratégicos delineados para a DGAE, para o ano de 2015, e considerando o estipulado no artigo 11.º da Lei n.º 66-B/2007, foram definidos, nas dimensões de eficácia, de eficiência e de qualidade, os seguintes objetivos operacionais (OB) e respetivos indicadores de desempenho:

Dimensão de eficácia:

- **OB 1** - Assegurar, em tempo útil, o cumprimento dos compromissos assumidos e a correta colocação dos docentes, em todos os concursos realizados.
 - Indicador 1: Percentagem de prazos calendarizados cumpridos, em todos os concursos realizados.
 - Indicador 2: Taxa de reclamações aos concursos Interno/Externo.

- **OB 2** - Gerir os processos jurídicos contenciosos e gratuitos cumprindo todos os prazos.

Indicador 3: Percentagem de resposta aos processos judiciais sem multas dentro do prazo.

Indicador 4: Percentagem de recursos hierárquicos respondidos nos prazos definidos.

Dimensão de eficiência:

- **OB 3** – Responder, em tempo útil, às solicitações relativas ao recrutamento de pessoal docente.

Indicador 5: Tempo médio de resposta aos docentes, escolas e outras entidades (dias úteis).

Indicador 6: Taxa de satisfação de utilização com a plataforma informática de Candidaturas (avaliações a “Bom” e “Muito Bom”)

Dimensão de qualidade:

- **OB 4** – Promover ações de formação que contribuam para a melhoria da qualidade técnica dos recursos humanos da DGAE.

Indicador 7: Taxa de formação dos trabalhadores da DGAE.

Indicador 8: Índice de satisfação de Bom e Muito Bom que os trabalhadores da DGAE atribuem à formação frequentada.

- **OB 5** – Assegurar a satisfação dos diversos stakeholders externos da DGAE com o serviço prestado.

Indicador 9: Taxa de satisfação de Bom e Muito Bom atribuída ao atendimento na Loja.

Indicador 10: Taxa de satisfação de Bom e Muito Bom atribuída às aplicações de Candidatura Eletrónica.

Indicador 11: Taxa de satisfação de Bom e Muito Bom atribuída ao material de apoio à Candidatura Eletrónica.

II – AUTOAVALIAÇÃO

2.1- Análise dos resultados alcançados

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

Objetivo	Indicador	Fonte de Verificação
OB1	Ind.1	Calendário de acompanhamento e gestão de concursos no Portal da DGAE.
	Ind.2	Base de Dados <i>SIGRHE</i> (Sistema Interativo de Gestão de Recursos Humanos da Educação).
OB2	Ind.3	<i>InfoclipEx</i> (IPOD) e Sistema de Registo informático da DSJC.
	Ind.4	<i>InfoclipEx</i> (IPOD), Sistema de Registo informático da DSJC e <i>SIGRHE</i> (Sistema Interativo de Gestão de Recursos Humanos da Educação).
OB3	Ind.5	Gestão Documental <i>InfoclipEx</i> , e Relatório físico da DSCI.
	Ind.6	Base de dados <i>SIGRHE</i> (Sistema Interativo de Gestão de Recursos Humanos da Educação).
OB4	Ind.7	Base de dados da DSGP e folhas de presença das ações de formação (<i>InfoclipEx</i>) e Relatório da DSGP sobre a formação dos trabalhadores.
	Ind.8	Inquéritos online; relatórios das ações de formação interna, ficheiros de tratamento de dados e Relatório da DSGP sobre a formação dos trabalhadores no <i>InfoclipEx</i> .
OB5	Ind.9	Base de dados <i>SIGRHE</i> (Sistema Interativo de Gestão de Recursos Humanos da Educação).
	Ind.10	Base de dados <i>SIGRHE</i> (Sistema Interativo de Gestão de Recursos Humanos da Educação).
	Ind.11	Base de dados <i>SIGRHE</i> (Sistema Interativo de Gestão de Recursos Humanos da Educação).

Cumprindo uma gestão por objetivos, para verificar o nível de desempenho do organismo, apresentam-se, a seguir, os resultados obtidos na monitorização do QUAR, inserido no Plano de Atividades que foi aprovado em 22-10-2015, registo de entrada *A15197082B*, onde se expõem as metas anuais e os resultados alcançados até 31 de dezembro, bem como as taxas de realização dos indicadores, classificação e respetivos desvios:

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

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 40,0%

OB 1: Assegurar, em tempo útil, o cumprimento dos compromissos assumidos e a correta colocação dos docentes, em todos os concursos realizados. **Ponderação** 50,0%

Indicadores	Meta 2013	Meta 2014	Meta 2015	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 1: Percentagem de prazos calendarizados cumpridos, em todos os concursos realizados.	N.A.	90,0%	85,0%	90,0%	70,0%	100,0%	175,0%	Superado	↑ 75,0%
IND 2: Taxa de reclamações aos concursos Interno/ Externo.	7,5%	7,0%	6,5%	5,0%	30,0%	4,0%	141,7%	Superado	↑ 41,7%

OB 2: Gerir os processos jurídicos contenciosos e gratuitos cumprindo todos os prazos. **Ponderação** 50,0%

Indicadores	Meta 2013	Meta 2014	Meta 2015	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 3: Percentagem de resposta aos processos judiciais, sem multas, dentro do prazo.	N.A.	90,0%	80,0%	85,0%	50,0%	98,7%	193,5%	Superado	↑ 93,5%
IND 4: Percentagem de recursos hierárquicos respondidos nos prazos definidos.	N.A.	90,0%	25,0%	30,0%	50,0%	25,0%	100,0%	Atingido	⇒ 0,0%

EFICIÊNCIA 30,0%

OB 3: Responder, em tempo útil, às solicitações relativas ao recrutamento de pessoal docente. **Ponderação** 100,0%

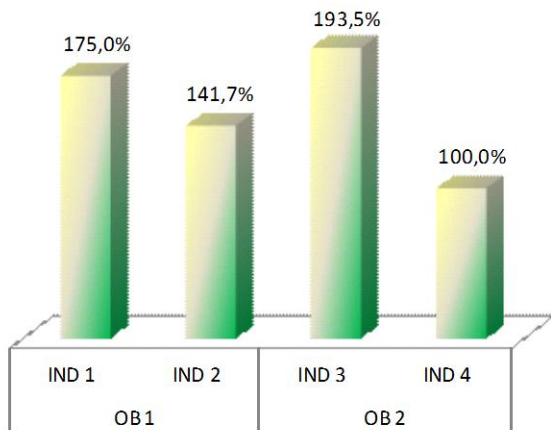
Indicadores	Meta 2013	Meta 2014	Meta 2015	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 5: Tempo médio de resposta aos docentes, escolas e outras entidades (dias úteis).	N.A.	11	12	10	50,0%	10	125,0%	Superado	↑ 25,0%
IND 6: Taxa de satisfação de utilização com a plataforma informática de candidaturas (avaliações de "Bom" e "Muito Bom").	N.A.	90%	70,0%	80,0%	50,0%	76,8%	117,0%	Superado	↑ 17,0%

QUALIDADE									30,0%
OB 4: Promover ações de formação que contribuam para a melhoria da qualidade técnica dos recursos humanos da DGAE.								Ponderação	50,0%
Indicadores	Meta 2013	Meta 2014	Meta 2015	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 7: Taxa de formação dos trabalhadores da DGAE.	56,0%	60,0%	40,0%	55,0%	50,0%	59,1%	131,8%	Superado	↑ 31,8%
IND 8: Índice de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' que os trabalhadores da DGAE atribuem à formação frequentada.	N.A.	N.A.	50,0%	65,0%	50,0%	86,3%	160,5%	Superado	↑ 60,5%
OB 5: Assegurar a satisfação dos stakeholders externos da DGAE com o serviço prestado.								Ponderação	50,0%
Indicadores	Meta 2013	Meta 2014	Meta 2015	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
IND 9: Taxa de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' atribuída ao atendimento na Loja.	N.A.	N.A.	70,0%	75,0%	40,0%	27,0%	-115,00%	Não Atingido	↓ -215,0%
IND 10: Taxa de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' atribuída às aplicações de candidatura eletrónica.	N.A.	N.A.	70,0%	75,0%	40,0%	76,8%	134,00%	Superado	↑ 34,0%
IND 11: Taxa de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' atribuída ao material de apoio à candidatura eletrónica.	N.A.	N.A.	70,0%	75,0%	20,0%	73,9%	119,50%	Superado	↑ 19,5%
LEGENDA									
DGAE - Direção-Geral da Administração Escolar									
RHE - Recursos Humanos da Educação									
SIGRHE - Sistema Interativo de Gestão dos Recursos Humanos da Educação									
EXPLICITAÇÃO DAS FÓRMULAS UTILIZADAS									
OB 1 Indicador 01 - (N.º de prazos calendarizados cumpridos / n.º total de prazos calendarizados)*100									
OB 1 Indicador 02 - (N.º de reclamações e recursos hierárquicos / n.º total de stakeholders envolvidos nos concursos interno e externo e das necessidades temporárias)*100									
OB 2 Indicador 03 - (Total de respostas dadas sem multas / total de respostas dadas)*100									
OB 2 Indicador 04 - ? dos tempos de resposta às solicitações / n.º total de respostas									
OB 3 Indicador 05 - ? dos tempos de resposta às solicitações / n.º total de respostas									
OB 3 Indicador 06 - (Total de respostas dadas de 'Bom' e 'Muito Bom' / total de respostas)*100									
OB 4 Indicador 07 - (N.º de trabalhadores que frequentaram formação/total de trabalhadores da DGAE)*100									
OB 4 Indicador 08 - (Total de respostas dadas de 'Bom' e 'Muito Bom' / total de respostas)*100									
OB 5 Indicador 09 - (Total de respostas dadas de 'Bom' e 'Muito Bom' / total de respostas)*100									
OB 5 Indicador 10 - (Total de respostas dadas de 'Bom' e 'Muito Bom' / total de respostas)*100									
OB 5 Indicador 11 - (Total de respostas dadas de 'Bom' e 'Muito Bom' / total de respostas)*100									
OBJETIVOS RELEVANTES									
OB 1, OB 3 e OB 5									

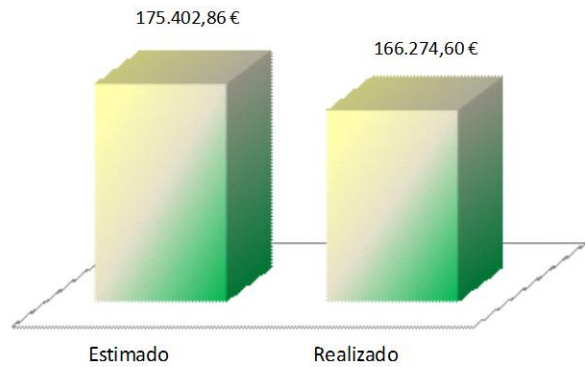
RECURSOS HUMANOS 2015	Pontuação	RH Planeados	Pontuação referente aos PT Planeados	RH Utilizados	Pontuação referente aos RH utilizados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	2	40	2	40	0,0%
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	16	9	144	9	144	0,0%
Técnico Superior	12	110	1320	110	1320	0,0%
Coordenador Técnico	9	0	0	0	0	0,0%
Assistente Técnico + 1 Técnico de Informática	8	11	88	10	80	-9,1%
Assistente Operacional	5	2	10	1	5	-50,0%
TOTAL	70	134	1602	132	1589	-0,8%
Nº DE EFETIVOS NO ORGANISMO	31-12-2014	01-01-2015	31-12-2015	Desvio		
N.º de efetivos a exercer funções na Direção-Geral	136	134	132	↓	-1,5%	
RECURSOS FINANCEIROS - 2015	Estimado		Realizado		Desvio	
<u>Orçamento de Funcionamento (FF111)</u>	175.348.221,00 €		166.237.336,64 €		-5,2%	
Despesas com o Pessoal	76.147,00 €		85.612,49 €		12,4%	
Aquisição de Bens e Serviços	2.857.302,00 €		2.429.577,91 €		-15,0%	
Transferências correntes	171.848.221,00 €		163.187.514,40 €		-5,0%	
Outras Despesas Correntes	180.901,00 €		204.407,09 €		13,0%	
Despesas de Capital	385.650,00 €		330.224,75 €		-14,4%	
PIDDAC	0,00 €		0,00 €		0,0%	
OUTROS (FF 121,242,280)	9.000,00 €		0,00 €		-100,0%	
Saldos transitados (FF 121, 242, 280)	45.640,00 €		37.267,18 €		-18,3%	
TOTAL	175.402.861,00 €		166.274.603,82 €		-5,2%	
AVALIAÇÃO FINAL - 2015						
PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO			TAXA DE REALIZAÇÃO FINAL	NOTA FINAL		
Eficácia	Eficiência	Qualidade	125,3%	DESEMPENHO BOM		
62,4%	36,3%	26,7%				
INDICADORES			FONTES DE VERIFICAÇÃO			
IND 1: Percentagem de prazos calendarizados cumpridos, em todos os concursos realizados.			Calendário de acompanhamento e gestão de concursos no Portal da DGAE			
IND 2: Taxa de reclamações aos concursos Interno/ Externo.			Base de Dados SIGRHE			
IND 3: Percentagem de resposta aos processos judiciais, sem multas, dentro do prazo.			Sistema de Registo informático da DSJC			
IND 4: Percentagem de recursos hierárquicos respondidos nos prazos definidos.			Sistema de Registo informático da DSJC			
IND 5: Tempo médio de resposta aos docentes, escolas e outras entidades (dias úteis).			Sistema de Registo informático e Relatório físico da DSCI			
IND 6: Taxa de satisfação de utilização com a plataforma informática de candidaturas (avaliações de 'Bom' e 'Muito Bom').			Base de Dados SIGRHE			
IND 7: Taxa de formação dos trabalhadores da DGAE.			Ficheiro Excel e Relatório da DSGP sobre a formação dos trabalhadores			
IND 8: Índice de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' que os trabalhadores da DGAE atribuem à formação frequentada.			Ficheiro Excel e Relatório da DSGP sobre a formação dos trabalhadores			
IND 9: Taxa de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' atribuída ao atendimento na Loja.			Base de Dados SIGRHE			
IND 10: Taxa de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' atribuída às aplicações de candidatura eletrónica.			Base de Dados SIGRHE			
IND 11: Taxa de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' atribuída ao metrial de apoio à candidatura eletrónica.			Base de Dados SIGRHE			

SÍNTESE GRÁFICA

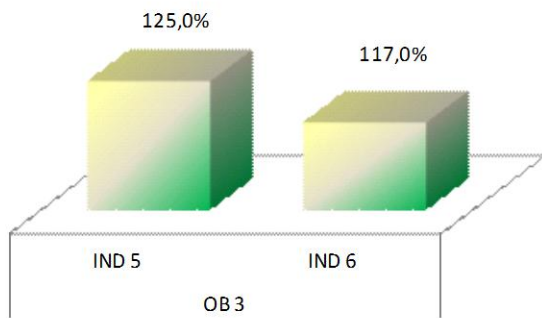
TAXA DE REALIZAÇÃO DA EFICÁCIA



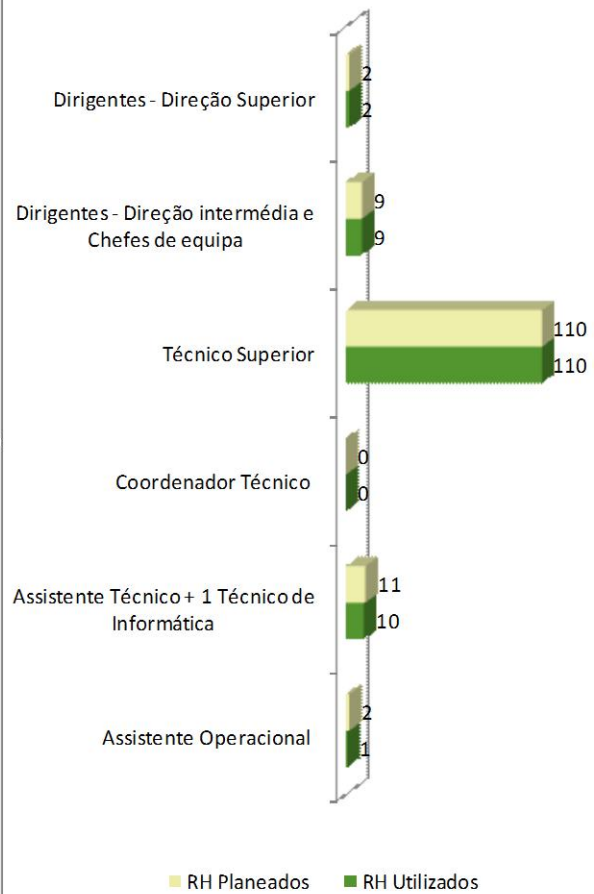
RECURSOS FINANCEIROS (X1000€)



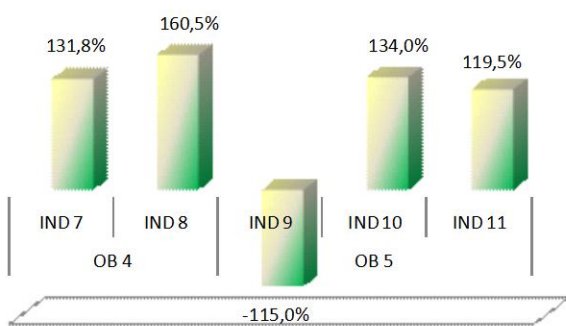
TAXA DE REALIZAÇÃO DA EFICIÊNCIA



RECURSOS HUMANOS



TAXA DE REALIZAÇÃO DA QUALIDADE



Através da tabela seguinte, pode verificar-se a taxa de realização dos vários indicadores:

Parâmetros	Objetivos	Indicadores	Taxa de Realização
Eficácia	OB1	Ind.1	175,0%
		Ind.2	141,7%
	OB2	Ind.3	193,5%
		Ind.4	100%
Eficiência	OB3	Ind.5	125,0%
		Ind.6	117,0%
Qualidade	OB4	Ind.7	131,8%
		Ind.8	160,5%
	OB5	Ind.9	-115,0%
		Ind.10	134,0%
		Ind.11	119,5%

A primeira observação é que os resultados da **quase totalidade** dos indicadores foram **superados**: 9 indicadores num total de 11.

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

⇒ **Indicador 1**

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

O resultado obtido **superou** a meta e o valor crítico definidos e, segundo os dados disponíveis, através do Portal de Serviços da DGAE, todos os prazos foram cumpridos. Num total de dezanove listas calendarizadas, foi exatamente o mesmo número de listas publicitadas nos prazos.

⇒ Indicador 2

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

Considerando que se trata de um indicador de incremento negativo, e com o resultado final de 4%, conclui-se que **superou** a meta proposta.

Em 66.379 candidaturas, houve somente 2650 reclamações, ou seja, o procedimento implementado permitiu baixar a taxa de reclamações.

Estes dados podem ser confirmados na Base de Dados do *SIGRHE*.

⇒ Indicador 3

Este indicador pretendia aferir a “percentagem de resposta aos processos judiciais, sem multas, dentro do prazo.”

O resultado deste indicador **superou** a meta proposta, que era de 80%.

Entraram 163 processos judiciais e o número de respostas dadas sem multa foi 161, obtendo-se, assim, o resultado de 98,7%.

Os dados podem ser verificados no sistema de informação eletrónico *InfoclipEx* e Sistema de Registo Informático da DSJC.

⇒ Indicador 4

Este indicador pretendia calcular a “percentagem de recursos hierárquicos respondidos nos prazos definidos”.

De acordo com a informação disponibilizada através do sistema de informação eletrónico *Infoclipex* e do *SIGRHE*, o resultado obtido **atingiu** a meta delineada de 25%.

Regista-se que, durante o ano de 2015, a DSJC perdeu 2 Técnicos Superiores juristas em mobilidade interna para outros organismos da Administração Pública, mais 1 Técnico Superior jurista que saiu em comissão de serviço, tendo a equipa sido reforçada com 2 docentes em mobilidade estatutária.

⇒ Indicador 5

A partir deste indicador pretendia-se avaliar “o tempo médio, em dias úteis, de resposta aos docentes, escolas e outras entidades”, relativamente ao recrutamento de pessoal docente.

Tendo em conta que foram definidos como meta 12 dias para resposta às várias solicitações e que se apurou um resultado de 10 dias, conclui-se que o resultado **superou** a meta.

A fonte de verificação é o sistema de informação eletrónico *InfoclipEx* e o Relatório físico da DSCI.

⇒ Indicador 6

Este indicador pretendia determinar a “taxa de satisfação de utilização com a plataforma informática de Candidaturas (avaliações de ‘Bom’ e ‘Muito Bom’)” relativa ao recrutamento docente.

O resultado obtido **superou** a meta delineada, dado que a DSCI recolheu uma satisfação de 76,8% de “Bom” e “Muito Bom”, relativamente à Plataforma Informática.

Um fator relevante para este resultado é o aperfeiçoamento contínuo das aplicações de candidatura eletrónica.

Os dados podem ser verificados no *SIGRHE*.

⇒ Indicador 7

Com este indicador pretendia aferir-se a “taxa de formação dos trabalhadores da DGAE”.

No âmbito da valorização do capital humano, assume particular preocupação da Direção, o desenvolvimento dos conhecimentos técnicos pessoais e profissionais dos colaboradores.

Para tal, a Direção canalizou verbas para a formação mais solicitada, conforme o diagnóstico de necessidades efetuado (Formação Interna e Externa), a qual abrangeu 78 colaboradores, o que corresponde a 59,1% dos trabalhadores da DGAE em 31-12-2015, permitindo **superar** a meta proposta.

Assim, dos 132 trabalhadores da DGAE em 31-12-2015, 78 frequentaram formação interna e externa, dados justificáveis pela Base de Dados da DSGP, *InfoclipEx* e Relatório elaborado pela DSGP sobre a formação profissional frequentada em 2015 pelos trabalhadores.

⇒ **Indicador 8**

Com este indicador pretendia-se determinar o “índice de satisfação de ‘Bom’ e ‘Muito Bom’ que os trabalhadores da DGAE atribuem à formação frequentada”.

O resultado obtido, 86,3%, **superou** a meta, e pode ser aferido através dos questionários *online* de avaliação disponibilizados aos formandos após cada ação de formação, e também nos relatórios elaborados com base nesses dados.

A qualidade dos formadores, altamente especializados nas matérias, refletiu-se na apreciação realizada pelos formandos.

⇒ **Indicador 9**

Este indicador pretendia medir a “taxa de satisfação de ‘Bom’ e ‘Muito Bom’ atribuída ao atendimento na Loja ”

Este indicador foi o único que **não atingiu** a meta proposta. Para este facto há a considerar que o inquérito *online* de satisfação do atendimento presencial não incentiva os docentes e restantes *stakeholders* externos a responder ao mesmo, pois implica uma resposta diferida no tempo. Uma forma de resolver esta questão seria voltar a utilizar o inquérito presencial, em papel, para o mesmo efeito.

A fonte de verificação é o *SIGRHE*.

⇒ **Indicador 10**

Este indicador pretendia aferir a “taxa de satisfação de ‘Bom’ e ‘Muito Bom’ atribuída às aplicações de candidatura eletrónica”

Através do *SIGRHE*, verifica-se que o resultado obtido **superou** o valor crítico e a meta propostos, atingindo um resultado de 76,8%.

De salientar que a DGAE tem feito um forte investimento nas aplicações eletrónicas que servem os procedimentos concursais, otimizando os procedimentos internos.

⇒ **Indicador 11**

Este indicador pretendia aferir a “taxa de satisfação de ‘Bom’ e ‘Muito Bom’ atribuída ao material de apoio à candidatura eletrónica”.

Considerando que foi definida a meta de 70,0%, conclui-se que o resultado do indicador **superou** a meta proposta, podendo ser verificado no *SIGRHE*.

A DGAE tem desenvolvido manuais de apoio cada vez mais eficazes, para facilitar os procedimentos dos utilizadores de cada aplicação eletrónica.

Em suma:

Da análise à taxa de cumprimento dos indicadores definidos no QUAR da DGAE verifica-se que foram atingidas e superadas as metas em dez dos onze indicadores, o que corresponde a uma taxa de cumprimento **de 90,9%**.

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

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

No que concerne aos Recursos Financeiros, o desvio total registado entre o valor executado e o valor planeado é de -5,2%. Este valor resulta, principalmente, do desvio observado no item das “transferências correntes”, correspondente às transferências no âmbito dos subsídios de apoio aos estabelecimentos do EPC.

Neste âmbito importa salientar que o valor estimado, para o orçamento, vai sofrendo reajustes ao longo do ano, pelo que o desvio observado para o orçamento realizado resulta dos valores não cabimentados por falta de autorização superior, em tempo útil, para a realização da despesa, dos valores comprometidos e não pagos devido à situação de não dívida por regularizar por parte dos titulares dos estabelecimentos dos EPC, e da anulação de verba no âmbito da Gestão Flexível em Programas que, no ano em apreço, correspondeu a 3.600.000€.

Direções de Serviços

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

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

DS	Nº Indicadores Definidos	Nº Indicadores Cumpridos	Taxa de Realização
DSGP	8	7	88%
DSJC	6	4	67%
DSEEPE	6	6	100%
DSGRHF	6	6	100%
DSEPC	7	7	100%
DSCI	14	11	79%
Total	47	41	87%

Da análise destes dados verifica-se que:

- a taxa de cumprimento dos indicadores definidos pelas DS foi de **87%**, visto que foram cumpridas ou superadas as metas em 41 dos 47 indicadores,

2.2- Utilização de serviços da DGAE

Neste ponto, realçam-se dados referentes à utilização de serviços disponibilizados pela DGAE, permitindo chegar à conclusão de que esta direção-geral desenvolve uma área de negócio com significativa adesão por parte dos utilizadores.

- N.º de visitantes únicos: **2.569.756**
- N.º total de visitas efetuadas: **5.706.056**
- N.º total de páginas do portal visitadas: **38.857.092**
- N.º total de hits: **265.785.420**

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

Serviços	N.º total de inquéritos respondidos 2015	Nível de satisfação dos utilizadores				
		Muito Fraco	Fraco	Suficiente	Bom	Muito Bom
Canal Web	439	0	0	44	151	244
ACIP (Formulário Web)	118477	1	3	37	73	118363
TOTAL	118916	1	3	81	224	118607

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)

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		59,1%
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço			
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X		(3)
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)
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) Foram realizadas 2 auditorias externas: “Auditoria ao processo de colocação de professores” para aferir a solidez dos procedimentos e aplicações, da qual resultou um relatório detalhado de riscos e constrangimentos passíveis de serem enfrentados através da introdução de um conjunto de práticas, para as quais foi delineado um Plano de Ação. E Auditoria ao sistema de gestão de segurança da informação, da qual resultou um relatório de gestão de risco sobre a informação, tendo como referência a norma ISO/IEC 27.001:2013.
- (3) Manuais de Procedimentos Internos existentes na DGAE:
- Regulamento de Uso de Veículos da DGAE
 - Manual de Procedimentos de Gestão de Stocks da DGAE
 - Manual Prático de Utilização do *InfoclipEx* (2010)
 - Manual da Receita-Código de Procedimentos
 - Manual de Acolhimento, Receção e Atendimento da DGAE

- Manual dos Utilizadores - Intranet
- Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas da DGAE
- Manual de Fundo Maneio – Código de Procedimento
- Manual de Cadastro e Inventário dos Bens da DGAE
- Plano de Contingência da DGAE
- Manual de apoio à construção e avaliação dos QUAR da DGAE

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

2.4- Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

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

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

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

2.6- Audição de dirigentes e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços

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

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

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

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

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

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

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

O questionário foi disponibilizado, através da intranet com a ajuda da Divisão de Informática, a todos os dirigentes intermédios e colaboradores da DGAE, num universo de 132 inquiridos. Obtiveram-se 99 questionários totalmente respondidos, o que corresponde a uma **taxa de retorno de 75%**.

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

Grupos ou Blocos de Questões	Média Grau de Insatisfação	Média Grau de Satisfação	Média Grau de Elevada Satisfação
Bloco 1 - Satisfação global dos colaboradores com a Organização	19,9%	48,4%	31,7%
Bloco 2 - Satisfação com a gestão de topo e com os sistemas de gestão	24,6%	43,5%	32,0%
Bloco 3 - Satisfação com as condições de trabalho	28,3%	44,4%	27,2%
Bloco 4 - Satisfação com o desenvolvimento da carreira	28,9%	48,9%	22,2%
Bloco 5 - Nível de motivação dos colaboradores	6,4%	27,3%	66,2%
Bloco 6.1 - Satisfação com o estilo de liderança	17,6%	38,4%	44,0%
Bloco 6.2 - Satisfação com o estilo de liderança do/a dirigente intermédio/a	11,3%	35,6%	53,1%
Bloco 7 - Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços	20,6%	46,3%	33,2%
Média global geral	21,6%	43,6%	34,8%

Da análise aos resultados podemos concluir que, em média:

- 34,8% dos colaboradores revelaram um elevado grau de satisfação.
- 43,6% dos colaboradores manifestaram-se globalmente satisfeitos .
- 21,6% dos colaboradores que responderam ao inquérito, mostraram-se globalmente insatisfeitos. Como em 2014 o valor foi de 23%, conclui-se que houve uma evolução positiva.

Tendo em conta os valores obtidos para os níveis de satisfação e elevada satisfação, relativamente a este conjunto de itens, é possível concluir que **78,4%** (face à taxa de **77%** obtida em 2014) dos colaboradores que responderam ao questionário se encontram **globalmente satisfeitos** com a organização, salientando-se que **34,8%** revelaram um **elevado grau de satisfação**.

2.7- Atividades desenvolvidas conforme previstas no Plano de Atividades e resultados alcançados

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

Nesse contexto, apresenta-se a seguir o quadro-resumo sobre a concretização das atividades conforme o Plano de Atividades 2015 e respetivo Relatório de Atividades.

DS	Atividades Previstas	Atividades Concluídas	Atividades Não Concluídas	Taxa de Concretização
DSGP	53	53	0	100%
DSCI	103	103	0	100%
DSGRHF	72	70	2	97,2%
DSEPC	20	20	0	100%
DSEEPE	45	45	0	100,0%
DSJC	16	15	1	93,8%
Total	309	306	3	99,03%

É de registar que das 309 atividades previstas foram realizadas 306 pelo que a **taxa de concretização** foi de **99,03%**, em relação a todas as atividades planeadas na DGAE.

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

Acrescenta-se, ainda, que o não cumprimento de 3 atividades (1,0%) ficou a dever-se a motivos não imputáveis aos serviços, a saber:

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

Toda a informação sobre as atividades desenvolvidas pela DGAE ao longo do ano de 2015, bem como a análise dos resultados, está disponível nas fichas de avaliação das atividades de cada direção de serviços inseridas no Relatório de Atividades 2015, do qual este relatório faz parte integrante.

2.8- Afetação prevista e real 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 executados para a concretização dos objetivos estipulados pela DGAE.

Recursos Humanos	Planeados	Executados	Desvio
Direção Superior	2	2	0,0%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	9	9	0,0%
Técnico Superior / Docentes	110	110	0,0%
Coordenador Técnico	0	0	0,0%
Assistente Técnico	11	10	-9,1%
Assistente Operacional	2	1	-50,0%
TOTAL	134	132	-1,5%

A diferença entre o planeado e o executado ficou a dever-se ao balanço entre as saídas e as entradas de trabalhadores. Apesar do equilíbrio apresentado, registou-se, ao longo de 2015, uma grande rotatividade de trabalhadores, nomeadamente ao nível dos docentes em mobilidade estatutária.

Para a concretização dos objetivos estratégicos da DGAE, utilizou-se a verba de **175.402.861,00 € (cento e setenta cinco milhões, quatrocentos e dois mil, oitocentos e sessenta e um euros)** conforme consta da Execução da Dotação Orçamental, cujo resumo se apresenta na tabela seguinte.

Orçamento Previsto	Orçamento Executado	Taxa de Execução
--------------------	---------------------	------------------

175.402.861,00 €	166.274.603,82 €	94,8%
-------------------------	-------------------------	--------------

A justificação dos valores apresentados pode ser consultada no Relatório de Atividades 2015, 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 tópicos, designadamente: os recursos humanos, relação jurídica de emprego, nível médio etário, habilitações académicas, assiduidade/absentismo, horário de trabalho, admissões e saídas de funcionários, mudança de situação e formação profissional.

Tendo em conta o Balanço Social de 2015 apresentado pela DGAE, salientam-se os seguintes aspetos:

- Em 2015 registou-se uma diminuição de 4 trabalhadores face a 2014, o que representa uma diminuição de 2,94%.
- Relativamente ao atual número total de trabalhadores (132) verificou-se que 37,9% estão em Regime de Contrato de Trabalho em Funções Públicas (RCTFP - 50 elementos), 53,8% são docentes que se encontram em Regime de Mobilidade Estatutária (71 elementos) e 8,3% correspondem a Comissões de Serviço (11 elementos).
- A estrutura etária da população evidencia uma média geral de idade de 50,4 anos. Verifica-se, ainda, que a percentagem mais relevante de trabalhadores se situa no intervalo dos 50 aos 54 anos (31,8%).
- Relativamente à estrutura habilitacional, a DGAE apresenta-se como uma organização com elevada qualificação dos seus recursos, destacando-se o predomínio do ensino superior, com 121 trabalhadores (91,7%).
- O índice de absentismo no ano de 2015 situou-se em 3,6%. A ausência por doença representa a maior causa deste comportamento, tendo-se registado uma taxa de 72,0%, o que corresponde a uma diminuição de 12,9% em relação ao ano transato.
- O absentismo por acidente de trabalho representa 4,8% do total de ausências ao serviço.

- Em 2015, verificou-se uma predominância do horário flexível com uma taxa de 72,7%. A isenção de horário e a jornada contínua correspondem a uma taxa de 13,6% cada.
- A taxa de admissões situou-se em 25,8%, resultante da entrada de 26 docentes em regime de mobilidade estatutária, 4 técnicos superiores e 4 dirigentes intermédios de 1.º grau.
- A taxa de saídas (incluindo as aposentação) representou 33,3% (44 elementos). As aposentações representaram 3,03% (4 colaboradores) das saídas.
- Durante o ano de 2015 não existiram progressões devido à contenção orçamental a que a Administração Pública tem vindo a ser submetida.
- A DGAE, para a melhoria da qualidade técnica dos seus colaboradores, tem proporcionado a frequência de algumas ações de formação. Das 45 ações de formação (7 internas, 38 externas que incluem as 5 de autoformação) apurou-se uma taxa de participação de 59,1%, correspondente a 78 trabalhadores.

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

IV– AVALIAÇÃO FINAL

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

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

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

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

- nos objetivos 1,3 e 4 todos os indicadores foram cumpridos e superados, pelo que os objetivos foram superados.
- O objetivo 2 apresenta um indicador cumprido e superado, e outro indicador cumprido, por conseguinte, o objetivo foi superado.
- O objetivo 5 apresenta dois indicadores cumpridos e superados, e um indicador não cumprido, considerando-se o objetivo superado.
- 81,8% dos indicadores apresentaram desvio positivo, superando as metas definidas.
- Os três parâmetros – Eficácia, Eficiência e Qualidade – apresentam taxas de realização elevadas, proporcionais às taxas de realização dos indicadores e às ponderações definidas para os objetivos e respetivos parâmetros.
- De acordo com as ponderações aprovadas para os diferentes indicadores, objetivos e dimensões, o resultado quantitativo, da avaliação de desempenho da DGAE, corresponde a uma **taxa de realização final de 125,3%**.

Este procedimento, assim sistematizado, traduz a participação e esforço de todos os que trabalham na DGAE, releva um quadro quantitativo que é uma parte da realidade da DGAE. A esta há a acrescentar toda uma vivência quotidiana, inquantificável, que cada colaborador desenvolve e que é de extrema importância no envolvimento, na motivação e no sentido de pertença, necessários para alcançar os objetivos.

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

Face ao exposto, tendo em conta que a avaliação realizada reflete uma visão global dos resultados obtidos transversalmente em toda a organização, propõe-se a menção de **Bom** para o desempenho da DGAE em 2015.

SIGLAS/ABREVIATURAS

- ACIP** – Acordo de Cedência de Interesse Público
- CAT** – Central de Atendimento Telefónico
- CCAS** – Conselho Coordenador da Avaliação dos Serviços
- CEAGP** - Curso de Estudos Avançados em Gestão Pública
- DGAE** – Direção-Geral da Administração Escolar
- DGARQ** – Direção Geral Arquivos
- DGEEC** – Direção de Serviços de Estatísticas da Educação e Ciência
- DS** – Direção de Serviços
- DSGP** - Direção de Serviços de Gestão e Planeamento
- DSCI** - Direção de Serviços de Concursos e Informática
- DSJC** – Direção de Serviços Jurídicos e Contencioso
- DSEEPE** – Direção de Serviços das Escolas e do Ensino de Português no Estrangeiro
- DSEPC** – Direção de Serviços de Ensino Particular e Cooperativo
- DSGRHF** – Direção de Serviços de Gestão dos Recursos Humanos e Formação
- GeRFiP** – Gestão de Recursos Financeiros Partilhados
- IDEFF** – Instituto de Direito Económico, Financeiro e Fiscal da Faculdade de Direito de Lisboa
- IEFP** – Instituto do Emprego e da Formação Profissional
- IGFSE** – Instituto de Gestão do Fundo Social Europeu
- INA** – Instituto Nacional de Administração
- IPOD** – Informatização dos Processos Organizativos da DGAE
- ME** – Ministério da Educação
- OB** – Objetivo
- OE** – Objetivo Estratégico
- POPH** – Programa Operacional Potencial Humano
- PREMAC** – Plano de Redução e Melhoria da Administração Central
- QUAR** – Quadro de Avaliação e Responsabilização
- RCTFP** – Regime de Contrato de Trabalho em Funções Públicas
- RH** – Recursos Humanos
- RHE** – Recursos Humanos da Educação
- SEEAE** – Secretaria de Estado da Educação e da Administração Escolar
- SIADAP** – Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Administração Pública
- SIGRHE** – Sistema Integrado de Gestão dos Recursos Humanos da Educação