

DGAE

DIREÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO ESCOLAR

# RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO DGAE 2014

30 de Abril de 2015



GOVERNO DE  
PORTUGAL

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
E CIÊNCIA

# ÍNDICE

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
⇒ Indicador 1 .....	13
⇒ Indicador 2 .....	13
⇒ Indicador 3 .....	13
⇒ Indicador 4 .....	14
⇒ Indicador 5 .....	14
⇒ Indicador 6 .....	14
⇒ Indicador 7 .....	15
⇒ Indicador 8 .....	16
⇒ Indicador 9 .....	16
⇒ Indicador 10 .....	17
⇒ Indicador 11 .....	17
⇒ Análise da taxa de realização dos indicadores .....	18
2.2- Apreciação por parte dos utilizadores .....	19
2.3- Avaliação do sistema de controlo interno .....	21
2.4- Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes .....	22
2.5- Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho .....	22
2.6- Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação. ....	23
2.7- Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços .....	23
2.8- Atividades desenvolvidas conforme previstas no Plano de Atividades e resultados alcançados .....	26
2.9- Afetação prevista e real dos recursos humanos, materiais e financeiros .....	27
III – BALANÇO SOCIAL .....	28
IV – AVALIAÇÃO FINAL .....	29
SIGLAS/ABREVIATURAS .....	31

# I – NOTA INTRODUTÓRIA

## 1.1- Análise Conjuntural

Com base na Lei nº 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

Na sequência da dupla reestruturação da DGAE, 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 pela referida Portaria, o Despacho n.º 2453/2013, de 13 de fevereiro, determinou as unidades orgânicas

flexíveis essenciais ao funcionamento da DGAE, o ano 2014 iniciou com maior estabilidade, no entanto, em outubro a DGAE conheceu uma nova composição diretiva, uma vez que mudaram os dois dirigentes superiores e dois dirigentes intermédios.

*Assim, 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”.*

Para a concretização da missão, os objetivos estratégicos estabelecidos para o ano de 2014 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 Recursos Humanos da Educação.

Com vista à concretização dos objetivos estratégicos delineados para a DGAE, para o ano de 2014, 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 – Gerir os processos jurídicos contenciosos e gratuitos cumprindo todos os prazos.

**Dimensão de eficiência:**

- OB 2 – Responder, em tempo útil, às solicitações relativas ao recrutamento de pessoal docente.

### **Dimensão de qualidade:**

- OB 3 – Promover ações de formação que contribuam para a melhoria da qualidade técnica dos recursos humanos da DGAE.
- 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 – Taxa de resposta aos processos judiciais sem multas;
- ✓ Indicador 2 – Tempo médio (dias) de resposta aos pedidos de parecer;
- ✓ Indicador 3 - Taxa de recursos hierárquicos respondidos nos prazos definidos.

#### **Objetivo Operacional 2**

- ✓ Indicador 4 – Tempo médio de resposta aos docentes, escolas e outras entidades (dias úteis);
- ✓ Indicador 5 – Taxa de satisfação de utilização com a plataforma informática de "Bom" e "Muito Bom".

#### **Objetivo Operacional 3**

- ✓ Indicador 6 – Taxa de formação dos trabalhadores da DGAE;
- ✓ Indicador 7 – Índice de satisfação de Bom e Muito Bom que os trabalhadores da DGAE atribuem à formação disponibilizada.

#### **Objetivo Operacional 4**

- ✓ Indicador 8 – % de Escolas que atribuem Bom e Muito Bom aos manuais eletrónicos de apoio;
- ✓ Indicador 9 – % de Escolas que atribuem Bom e Muito Bom à aplicação eletrónica.

#### **Objetivo Operacional 5**

- ✓ Indicador 10 – % de diretores de agrupamentos de escolas/escolas não agrupadas participantes nos programas de formação de líderes;
- ✓ Indicador 11 – Índice de satisfação de Bom e Muito Bom que os diretores de agrupamentos de escolas/escolas não agrupadas atribuem à formação de líderes.

## 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 final do QUAR da DGAE 2014, 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 da DSJC.
	Ind.2	Sistema de Registo informático da DSJC.
	Ind.3	Sistema de Registo informático da DSJC.
OB2	Ind.4	Sistema de Registo informático e Relatório físico.
	Ind.5	Inquérito <i>online</i> e Relatório físico.
OB3	Ind.6	Ficheiro excel e relatório da formação dos trabalhadores.
	Ind.7	Ficheiro excel e relatório da formação dos trabalhadores.
OB4	Ind.8	Inquérito <i>online</i> e Relatório físico.
	Ind.9	Inquérito <i>online</i> e Relatório físico.
OB5	Ind.10	Relatório da Formação dos Recursos Humanos da Educação pela DSGRHF.
	Ind.11	Relatório da Formação dos Recursos Humanos da Educação pela DSGRHF.

Cumprindo uma gestão por objetivos, numa tendo atitude de orientação para os resultados, a DGAE realizou em 2014, três monitorizações do QUAR para apurar o nível de desempenho do organismo. A primeira monitorização realizou-se com os dados apurados a 30 de junho, a segunda com os dados apurados a 30 de setembro e a terceira e última com os dados finais apurados a 31 de dezembro de 2014.

Considerando que o QUAR da DGAE foi aprovado em 04-02-2014, através do documento n.º A14047602N, apresentam-se, a seguir, os resultados obtidos na 3ª monitorização, 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:

➤ **Monitorização Final do QUAR da DGAE (a 31 de dezembro de 2014)**

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2014								Data: 31-12-2014	
<b>MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA</b>									
<b>DIREÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO ESCOLAR</b> (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.									
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE)</b>									
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.									
<b>OBJETIVOS OPERACIONAIS (OB)</b>									
<b>EFICÁCIA</b>								<b>30,0%</b>	
<b>OB 1: Gerir os processos jurídicos contenciosos e gratuitos cumprindo todos os prazos</b>								<b>Ponderação</b>	<b>100,0%</b>
<b>Indicadores</b>	<b>Meta 2012</b>	<b>Meta 2013</b>	<b>Meta 2014</b>	<b>Valor Crítico</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
<b>IND 1:</b> % de resposta aos processos judiciais sem multas	N.A.	N.A.	90,0%	95,0%	30,0%	100,0%	150,0%	Superado	50,0%
<b>IND 2:</b> Tempo médio (dias) de resposta aos pedidos de parecer	N.A.	N.A.	12	8	40,0%	12	100,0%	Atingido	0,0%
<b>IND 3:</b> % de recursos hierárquicos respondidos nos prazos definidos	N.A.	N.A.	90,0%	95,0%	30,0%	99,3%	146,5%	Superado	46,5%

EFICIÊNCIA									30,0%
<b>OB 2: Responder, em tempo útil, às solicitações relativas ao recrutamento de pessoal docente</b>								<b>Ponderação</b>	<b>100,0%</b>
Indicadores	Meta 2012	Meta 2013	Meta 2014	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
<b>IND 4:</b> Tempo médio de resposta aos docentes, escolas e outras entidades (dias úteis)	N.A.	N.A.	11	8	50,0%	10	108,3%	Superado	8,3%
<b>IND 5:</b> Taxa de satisfação de utilização com a plataforma informática de "Bom" e "Muito Bom"	N.A.	N.A.	90,0%	95,0%	50,0%	a)			
QUALIDADE									40,0%
<b>OB 3: Promover ações de formação que contribuam para a melhoria da qualidade técnica dos recursos humanos da DGAE</b>								<b>Ponderação</b>	<b>20,0%</b>
Indicadores	Meta 2012	Meta 2013	Meta 2014	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
<b>IND 6:</b> Taxa de formação dos trabalhadores da DGAE	55,0%	56,0%	60,0%	70,0%	50,0%	68,1%	120,3%	Superado	20,3%
<b>IND 7:</b> Índice de satisfação de Bom e Muito Bom que os trabalhadores da DGAE atribuem à formação disponibilizada	80,0%	81,0%	70,0%	80,0%	50,0%	94,6%	161,4%	Superado	61,4%
<b>OB 4: Assegurar o nível de satisfação de Bom e Muito Bom junto das Escolas com a utilização do SIGRHE.</b>								<b>Ponderação</b>	<b>20,0%</b>
Indicadores	Meta 2012	Meta 2013	Meta 2014	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
<b>IND 8:</b> % de Escolas que atribuem Bom e Muito Bom aos manuais eletrónicos de apoio.	N.A.	80,0%	80,0%	85,0%	50,0%	a)			
<b>IND 9:</b> % de Escolas que atribuem Bom e Muito Bom à aplicação eletrónica.	N.A.	50,0%	50,0%	65,0%	50,0%	66,7%	127,8%	Superado	27,8%
<b>OB 5: Promover o desenvolvimento profissional das lideranças escolares.</b>								<b>Ponderação</b>	<b>60,0%</b>
Indicadores	Meta 2012	Meta 2013	Meta 2014	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
<b>IND 10:</b> % de diretores de agrupamentos de escolas/escolas não agrupadas participantes nos programas de formação de líderes.	10,8%	11,0%	5,5%	8,0%	50,0%	11,9%	164,0%	Superado	64,0%
<b>IND 11:</b> Índice de satisfação de Bom e Muito Bom que os diretores de agrupamentos de escolas/escolas não agrupadas atribuem à formação de líderes.	94,3%	95,0%	90,0%	95,0%	50,0%	97,8%	138,7%	Superado	38,8%



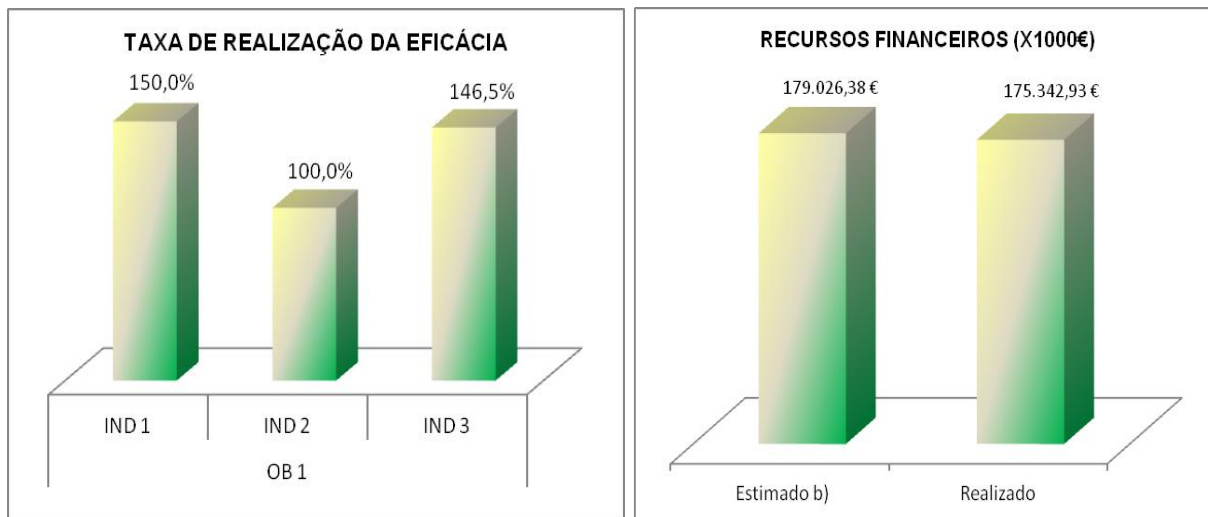
<b>LEGENDA</b>
DGAE - Direção-Geral da Administração Escolar
RHE - Recursos Humanos da Educação
SIGRHE - Sistema Interativo de Gestão dos Recursos Humanos da Educação
<b>EXPLICITAÇÃO DAS FÓRMULAS UTILIZADAS</b>
OB 1 Indicador 01 - (Total de respostas dadas sem multas/total de respostas dadas)*100
OB 1 Indicador 03 - (Total de respostas dadas nos prazos/total de questões colocadas pelos utilizadores)*100
OB 2 Indicador 05 - (Total de respostas dadas de Bom e Muito Bom/total de respostas)*100
OB 3 Indicador 06 - (Nº de trabalhadores que frequentaram formação/total de trabalhadores da DGAE)*100
OB 3 Indicador 07 - (Total de respostas dadas de Bom e Muito Bom/total de respostas)*100
OB 4 Indicador 08 - (Total de respostas dadas de Bom e Muito Bom/total de respostas)*100
OB 4 Indicador 09 - (Total de respostas dadas de Bom e Muito Bom/Nº de Escolas que responderam ao inquérito)*100
OB 5 Indicador 10 - (Total de diretores participantes/Total de diretores)*100
OB 5 Indicador 11 - (Total de respostas dadas de Bom e Muito Bom /Total de respostas)*100
<b>OBJETIVOS RELEVANTES</b>
OB 1, OB 3 e OB

RECURSOS HUMANOS 2014	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	8	128	9	144	12,5%
Técnico Superior	12	111	1332	112	1344	0,9%
Coordenador Técnico	9	0	0	0	0	0,0%
Assistente Técnico	8	15	120	11	88	-26,7%
Assistente Operacional	5	2	10	2	10	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>138</b>	<b>1630</b>	<b>136</b>	<b>1678</b>	<b>-0,25</b>
Nº DE EFETIVOS NO ORGANISMO	03-12-2013	01-01-2014	31-12-2014	Desvio		
Nº de efetivos a exercer funções na Direção-Geral	138	138	136	-1,4%		

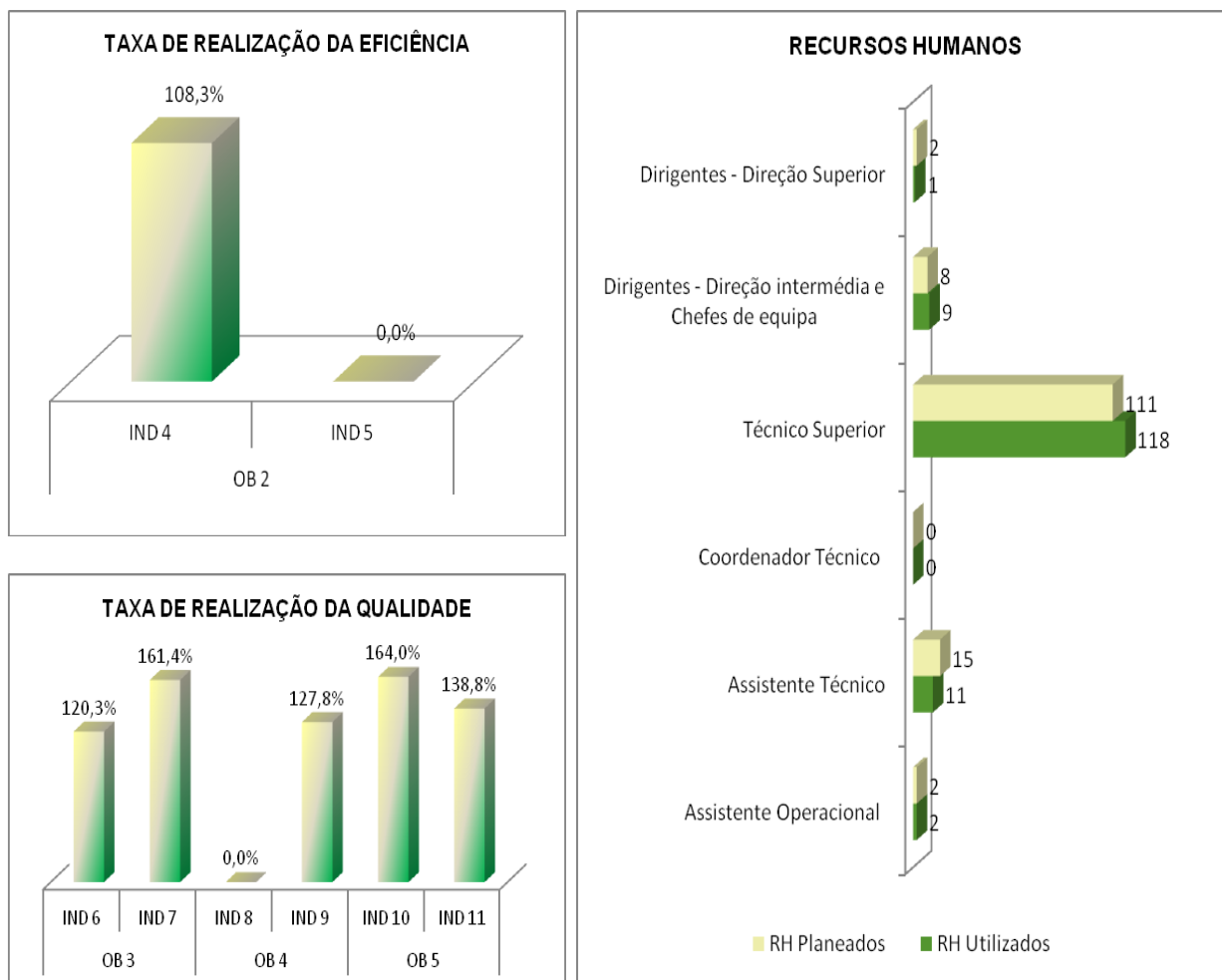
RECURSOS FINANCEIROS - 2014			Estimado b)	Realizado	Desvio
Orçamento de Funcionamento (FF111)			178.971.033,00 €	175.376.061,66€	-2,0%
Despesas com o Pessoal			71.297,00 €	64.400,68 €	-9,7%
Aquisição de Bens e Serviços			2.880.599,00 €	2.116.276,51 €	-26,5%
Transferências correntes			175.433.350,00 €	172.761.159,47 €	-1,5%
Outras Despesas Correntes			200.901,00 €	222.132,44 €	10,6%
Despesas de Capital			384.886,00 €	212.092,56 €	-44,9%
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)			46.344,00 €	276,94 €	-99,4%
Reposições Abatidas			0,00	33.410,10 €	0,0%
<b>TOTAL</b>			<b>179.026.377,00 €</b>	<b>175.342.928,50 €</b>	<b>-2,1%</b>
AVALIAÇÃO FINAL - 2014					
PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO			TAXA DE REALIZAÇÃO FINAL		NOTA FINAL
Eficácia	Eficiência	Qualidade	107,6%		DESEMPENHO BOM
38,7%	16,3%	52,7%			

INDICADORES	FONTES DE VERIFICAÇÃO
IND 1: % de resposta aos processos judiciais sem multas	Sistema de Registo informático da DSJC
IND 2: Tempo médio (dias) de resposta aos pedidos de parecer	Sistema de Registo informático da DSJC
IND 3: % de recursos hierárquicos respondidos nos prazos definidos	Sistema de Registo informático da DSJC
IND 4: Tempo médio de resposta aos docentes, escolas e outras entidades (dias úteis)	Sistema de Registo informático e Relatório Físico.
IND 5: Taxa de satisfação de utilização com a plataforma informática de "Bom" e "Muito Bom"	Inquérito <i>on line</i> e Relatório físico
IND 6: Taxa de formação dos trabalhadores da DGAE	Ficheiro Excel e relatório da formação dos trabalhadores
IND 7: Índice de satisfação de Bom e Muito Bom que os trabalhadores da DGAE atribuem à formação disponibilizada	Ficheiro Excel e relatório da formação dos trabalhadores
IND 8: % de Escolas que atribuem Bom e Muito Bom aos manuais eletrónicos de apoio.	Inquérito <i>on line</i> e Relatório físico
IND 9: % de Escolas que atribuem Bom e Muito Bom à aplicação eletrónica.	Inquérito <i>on line</i> e Relatório físico
IND 10: % de diretores de agrupamentos de escolas/escolas não agrupadas participantes nos programas de formação de líderes.	Relatório da Formação dos Recursos Humanos da Educação pela (DSGRHF)
IND 11: Índice de satisfação de Bom e Muito Bom que os diretores de agrupamentos de escolas/escolas não agrupadas atribuem à formação de líderes.	Relatório da Formação dos Recursos Humanos da Educação pela (DSGRHF)

a) Não existem dados disponíveis.



b) Os valores estimados que constam do QUAR aprovado pelo despacho (em 04-02-2014) do Sr. Ministro da Educação e Ciência, Nuno Crato, foram corrigidos, estando refletida a anulação para reforço do Capítulo 3 do OE.



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

Numa primeira análise aos resultados verifica-se que as meta para os indicadores 5 e 8 não foram atingidas. No entanto, tendo em conta que os resultados para os indicadores 4 e 9 foram superados, consideram-se que os objetivos 2 e 4 foram globalmente cumpridos. Assim, tendo em conta que todos os objetivos definidos foram cumpridos/superados pode concluir-se que a taxa de cumprimentos dos objetivos operacionais foi de **100%**.

Relativamente à taxa de concretização dos indicadores o valor cifrou-se nos **81,8%** visto que foram cumpridos/superados 9 dos 11 indicadores utilizados para medir o grau de concretização dos objetivos, como se pode verificar pela seguinte tabela.

Objetivos	Avaliação	Indicadores	Avaliação	Taxa de Realização
OB1	Superado	Ind.1	Superado	150,0%
		Ind.2	Atingido	100,0%
		Ind.3	Superado	146,5%
OB2	Cumprido	Ind.4	Superado	108,3%
		Ind.5	Não Atingido	Sem dados
OB3	Superado	Ind.6	Superado	120,3%
		Ind.7	Superado	161,4%
OB4	Cumprido	Ind.8	Não Atingido	Sem dados
		Ind.9	Superado	127,8%
OB5	Superado	Ind.10	Superado	164,0%
		Ind.11	Superado	138,7%

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

## ⇒ Indicador 1

Com este indicador pretendia determinar-se a “taxa de resposta aos processos judiciais sem multas” no âmbito dos processos gratuitos e contenciosos.

O resultado obtido pode ser considerado fiável e fidedigno, visto que pode ser confirmado através do Sistema de registo informático da DSJC.

A meta definida para este indicador era de 90% e o seu valor crítico de 100%. Como os 135 processos judiciais **foram enviados no prazo sem multa**, podemos concluir que o resultado deste **indicador superou** a meta proposta, tendo-se atingido o valor crítico estipulado.

## ⇒ Indicador 2

Com este indicador pretendia aferir-se o “número de dias de resposta aos pedidos de parecer” enviados pela tutela.

Tendo em conta que foram definidos como meta 12 dias para resposta às solicitações da tutela e considerando que as 50 respostas dadas somaram um total de 600 dias, apurou-se uma média de 12 dias de tempo média de resposta, pelo que podemos concluir que o resultado deste **indicador atingiu** a meta proposta.

Estes dados podem ser confirmados no sistema de informação eletrónico InfoclipEx e nos e-mails enviados que são considerados fiáveis e fidedignos.

## ⇒ Indicador 3

Este indicador pretendia aferir a “taxa de recursos hierárquicos respondidos nos prazos definidos” com vista a assegurar um maior cumprimento dos prazos relativos aos recursos hierárquicos.

Tendo em conta que foram analisados 417 recursos hierárquicos submetidos pelos utilizados através da plataforma SIGRHE e que foram dadas 414 respostas dentro do prazo, tendo a DGAE pago 3 multas por atraso, podemos concluir que o resultado deste **indicador superou** a meta proposta, embora não tenha atingido o valor crítico estipulado

Tendo em conta que estes dados podem ser conferidos na base de dados da aplicação informática SIGRHE, podemos considerá-los fiáveis e fidedignos.

#### ⇒ **Indicador 4**

A partir deste indicador pretendíamos avaliar a “o tempo médio, em dias úteis, de resposta aos docentes, escolas e outras entidades” relativas às questões sobre o recrutamento de pessoal docente.

De acordo com a informação disponibilizada apurou-se um total de tempo de resposta de 10 dias (estimativa) para as questões colocadas por e-mail, para as caixas DSCI, RRCE e DGAE. Considerando este valor que pode ser conferido através das respetivas caixas de e-mail, podemos concluir que o resultado deste **indicador superou** a meta proposta (11 dia), embora não tenha atingido o valor crítico estipulado (8 dias).

#### ⇒ **Indicador 5**

Este indicador pretendia determinar a “taxa de satisfação de utilização com a plataforma informática de “Bom” e “Muito Bom”” relativa ao recrutamento docente. No entanto por alterações supervenientes que se prendem com a Bolsa de Recrutamento Docente, sistema iniciado em meados de 2014, tal não foi possível, pelo que não existem dados.

#### ⇒ **Indicador 6**

Com este indicador pretendia aferir-se a “taxa de formação dos trabalhadores da DGAE” decorrente do plano de formação para melhoria da qualidade técnica dos recursos humanos da DGAE.

No âmbito da valorização do capital humano, continua a ser objetivo desta Direção-Geral satisfazer as necessidades práticas e concretas dos seus colaboradores para atualização e desenvolvimento dos seus conhecimentos técnicos pessoais e profissionais com vista à adoção de atitudes pró-ativas e o aumento do saber e do saber-fazer.

No início de 2014, a DGAE apresentou uma candidatura ao POPH constituída por 5 ações de formação (9 turmas) para formação profissional dos seus trabalhadores e 1 ação (2 turmas) sobre o novo sistema de gestão documental. A candidatura foi integralmente

aprovada, integrando o Plano de Formação Interno 2014. Assim, em maio deu-se início à execução do Plano, o qual contou com algumas alterações que foram aceites pelo POPH.

Tendo em conta que dos 141 trabalhadores da DGAE (que inclui os 5 elementos do Júri Nacional da Prova) 96 trabalhadores frequentaram formação interna e externa, apurou-se uma taxa de formação de 68,1%.

Os dados que consubstanciam a concretização deste indicador podem ser consultados no Mapa de Formação 2014 e no Relatório da Formação Profissional dos RH da DGAE 2014, pelo que podem ser considerados fiáveis e fidedignos.

Tendo em conta que a meta estabelecida era de uma taxa de formação de 60,0%, com um valor crítico de 70,0%, e que o resultado obtido foi de 68,1% podemos concluir que o resultado deste **indicador superou** a meta, mas não alcançou o valor crítico definido.

#### ⇒ Indicador 7

Com este indicador pretendia-se determinar o “Índice de satisfação de Bom e Muito Bom que os trabalhadores da DGAE atribuem à formação disponibilizada” com vista ao apuramento do seu nível de satisfação com a formação e respetivos formadores.

Todas as 13 turmas promovidas e realizadas pela DGAE foram objeto de avaliação da pertinência da ação e apreciação dos respetivos formadores, pelo que foi realizado um relatório de avaliação por turma.

Tendo em conta que as ações de formação foram ministradas por formadores do INA altamente especializados nas matérias, tal refletiu-se na avaliação que os formandos fizeram das ações e dos respetivos formadores, tendo-se obtido uma satisfação de 94,6% de ‘Bom’ e ‘Muito Bom’.

Os resultados globais obtidos nos inquéritos encontram-se resumidos na tabela a seguir indicada.

Nº de participações na formação organizada pela DGAE	MFraco	Fraco	Suficiente	Bom	MBom
166	0	1	8	54	103

Os dados que consubstanciam a concretização deste indicador podem ser consultados no Relatório da Formação Profissional dos RH da DGAE 2014, pelo que podem ser considerados fiáveis e fidedignos.

Tendo em conta que a meta estabelecia uma taxa de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' de 70,0%, com um valor crítico de 80,0%, e considerando que o resultado obtido foi de 94,6% podemos concluir que o resultado deste **indicador superou** a meta e o valor crítico definidos.

#### ⇒ Indicador 8

Este indicador pretendia medir a "% de escolas que atribuem Bom e Muito Bom aos manuais eletrónicos de apoio" para apurar a sua pertinência e eficácia. Porém, por lapso, a questão resultante do indicador 8 não chegou a ser contemplada nos inquéritos de 2014. Tal facto não foi detetado em tempo útil para se proceder à sua inclusão, pelo que não foi possível recolher dados para monitorizar este indicador.

#### ⇒ Indicador 9

Este indicador pretendia aferir a "% de escolas que atribuem Bom e Muito Bom à aplicação eletrónica" para determinar o nível de satisfação das Escolas ao utilizarem a referida plataforma. Assim, foi disponibilizado um questionário online, aplicado à respetiva aplicação, localizada no Portal da DGAE.

O referido questionário foi respondido por 9 escolas e apurou-se um nível de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' de 66,7%, a partir dos dados recolhidos que a seguir se expõem:

Nº de Escolas que responderam ao inquérito	MFraco	Fraco	Suficiente	Bom	MBom
9	0	1	2	3	3

Os resultados apresentados na tabela anterior encontram-se disponíveis para consulta na base de dados da aplicação informática pelo que podem ser considerados fiáveis e fidedignos.



Tendo em conta que a meta estabelecia uma taxa de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' de 50,0%, com um valor crítico de 65,0%, e considerando que o resultado obtido foi de 66,7% podemos concluir que o resultado deste **indicador superou** a meta e o valor crítico definidos.

No entanto, registamos a deficiente colaboração das Escolas no preenchimento deste inquérito de modo a que reflita a realidade com maior precisão, pelo que será necessário desenvolver medidas de sensibilização das Escolas.

#### ⇒ **Indicador 10**

Este indicador pretendia aferir a “% de diretores de agrupamentos de escolas/escolas não agrupadas participantes no Programa de Formação Líderes Inovadores (concluído no ano escolar 2013/2014)”, formação especializada para docentes que desempenham funções diretivas nas respetivas escolas.

O programa de formação especializada foi dirigido exclusivamente aos diretores das Escolas/Agrupamentos em parceria com a Microsoft.

De acordo com os resultados obtidos, dos **842 Órgãos de Gestão** a formação abrangeu **100** diretores, o que corresponde a uma **taxa de formação de 11,9%**.

Estes resultados podem ser confirmados na lista de agrupamentos de escolas e escolas não agrupadas 2014, bem como no Relatório de Avaliação do Programa de Formação Líderes Inovadores, 4ª edição, 1ª fase (DSGRHF), pelo que consideram-se fiáveis e fidedignos.

Considerando que a meta definida para este indicador era de 5,5%, com um valor crítico de 8,0%, podemos concluir que o resultado deste **indicador superou** a meta proposta, bem como o valor crítico estipulado.

#### ⇒ **Indicador 11**

Com este indicador pretendia-se determinar o “Índice de satisfação de Bom e Muito Bom que os diretores de agrupamentos de escolas/escolas não agrupadas atribuem à formação de líderes” com vista ao apuramento do seu nível de satisfação com a formação e respetivos formadores.

Para o efeito foi disponibilizado um inquérito por questionário aos formandos. Dos 100 inquéritos distribuídos obtiveram-se 89 respostas, o que significa uma taxa de resposta de 89%.

Das 89 respostas apurou-se um nível de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' de 97,8%, a partir dos dados recolhidos que a seguir se expõem:

Nº de Escolas que responderam ao inquérito	MFraco	Fraco	Suficiente	Bom	MBom
89	0	0	2	29	58

Os dados que consubstanciam a concretização deste indicador podem ser consultados no Relatório de Avaliação do Programa de Formação Líderes Inovadores – 4ª edição-1ª fase, na Pasta Pública da DSGRHF, pelo que podem ser considerados fiáveis e fidedignos.

Tendo em conta que a meta estabelecia uma taxa de satisfação de 'Bom' e 'Muito Bom' de 90,0%, com um valor crítico de 95,0%, e considerando que o resultado obtido foi de 97,8% 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 cumprimento dos indicadores definidos no QUAR da DGAE verifica-se que foram atingidas as metas em nove dos onze indicadores, o que corresponde a uma **taxa de cumprimento de 81,8%**.

No âmbito da prossecução dos objetivos da DGAE, 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	6	6	100%
DSJC	6	4	67%
DSEEPE	6	6	100%
DSGRHF	6	6	100%
DSEPC	5	5	100%
DSCI	20	12	60%
Total	49	39	80%

Da análise destes dados verifica-se que:

- a taxa de cumprimento dos indicadores definidos nas DS foi de 80% (valor arredondado às unidades), visto que foram cumpridas ou superadas as metas em 39 dos 49 indicadores,

## 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 de visitantes únicos: **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 inquéritos aos utentes que recorreram aos serviços disponibilizados pela DGAE.

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

Serviços	Nº total de inquéritos respondidos 2014	Nível de satisfação dos utilizadores				
		Muito Fraco	Fraco	Satisfatório	Bom	Muito Bom
CAT	5290	1958	1471	1212	352	297
Loja (Presencial)	2644	714	506	912	254	258
Canal Web	31	0	1	2	11	17
Formulário Eletrónico	29537	2726	2339	7730	12269	4473
Materiais de Apoio	28453	919	1770	8232	12427	5105
ACIP (Formulário Web)	206	0	6	39	85	76
<b>Total</b>	<b>66.161</b>	<b>6317</b>	<b>6093</b>	<b>18127</b>	<b>25398</b>	<b>10226</b>

Dos 66.161 utilizadores externos 53.751 responderam “Satisfatório”, “Bom” e “Muito Bom”, pelo que **81,24%** 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 de “**BOM**”.

Dentro destes resultados será, ainda, importante salientar que:

- 78,16% dos respondentes avaliaram com “Bom” e “Muito Bom” o formulário eletrónico dos módulos ACIP disponibilizado na Plataforma SIGRHE.
- 61,62 % dos respondentes avaliaram com “Bom” e “Muito Bom” os materiais de apoio disponibilizado na Plataforma SIGRHE.
- 90,32 % dos respondentes avaliaram com “Bom” e “Muito Bom” o Canal WEB de suporte à Aplicação SIGRHE.

## 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	
<b>1 – Ambiente de controlo</b>				
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		
<b>2 – Estrutura organizacional</b>				
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</u> <u>ação</u> de formação?	X			77,2%
<b>3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço</b>				
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		
<b>4 – Fiabilidade dos sistemas de informação</b>				
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
- Manual de apoio à construção e avaliação dos QUAR da DGAE

## 2.4- Análise das causas de incumprimento de ações ou 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 81,8%.

## 2.5- Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

Apesar do ano 2014 ter iniciado com uma certa estabilidade, a mudança de direção em outubro, na sequência da demissão do Sr. diretor em setembro, e a alteração de dois

diretores de serviços que abraçaram novos desafios, trouxe alterações que implicaram adaptações das equipas.

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

## **2.6- 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 a mesma missão e os mesmos objetivos, tornando-se difícil isolar algum organismo com características homogêneas 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 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](http://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 grupos ou blocos de itens de resposta fechada, dos quais seis, tinham como objetivo avaliar o nível global de satisfação, e um, para 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 distribuído a todos os dirigentes intermédios e colaboradores da DGAE, num universo de 136 inquiridos (não foram incluídos os 5 elementos do Júri Nacional da Prova). Obtiveram-se 84 questionários totalmente respondidos, o que corresponde a uma **taxa de retorno de 62%**. De salientar que no ano transato, o questionário foi distribuído em papel e obtivemos uma taxa de retorno de 86% de questionários respondidos.

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/ Desmotivação	Média Grau de Satisfação/ Motivação	Média Grau de Elevada Satisfação/ Motivação
Bloco 1 - Satisfação global dos colaboradores com a Organização	31,3%	44,2%	24,5%
Bloco 2 - Satisfação com a gestão de topo e com os sistemas de gestão	32,3%	47,8%	20,0%
Bloco 3 - Satisfação com as condições de trabalho	29,5%	49,3%	21,3%
Bloco 4 - Satisfação com o desenvolvimento da carreira	31,0%	50,7%	18,3%
Bloco 5 - Nível de motivação dos colaboradores	9,5%	37,4%	53,1%
Bloco 6.1 - Satisfação com o estilo de liderança do dirigente de Topo	23,6%	47,0%	29,4%
Bloco 6.2 - Satisfação com o estilo de liderança do/a dirigente intermédio/a	11,7%	32,7%	55,6%
Bloco 7 - Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços	15,5%	53,1%	31,4%
Média global geral	23,0%	45,3%	31,7%

Da análise aos resultados podemos concluir que:

- 31,7% dos colaboradores revelaram um elevado grau de satisfação, (em 2013 o valor foi de 35,5%, pelo que registamos uma evolução negativa);
- 45,3% dos colaboradores responderam manifestaram-se globalmente satisfeitos (em 2013 o valor foi de 38,1%, pelo que registamos uma evolução positiva);
- 23% dos colaboradores que responderam ao inquérito, mostraram-se globalmente insatisfeitos (em 2013 o valor foi de 26,4%, pelo que registamos uma evolução positiva);

Tendo em conta os valores obtidos para os níveis de satisfação e elevada satisfação, relativamente a este conjunto de itens, podemos concluir que **77%** (em 2013, registamos **73,6%**) dos colaboradores que responderam ao inquérito se encontram **globalmente satisfeitos** com a organização, salientando-se que **31,7%** revelaram um **elevado grau de satisfação**.

## 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 2014, 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 2014 e respetivo Relatório de Atividades.

DS	Atividades Previstas	Atividades Concluídas	Atividades Não Concluídas	Taxa de Concretização
<b>DSGP</b>	51	50	1	98,0%
<b>DSJC</b>	12	11	1	91,7%
<b>DSEEPE</b>	42	41	1	97,6%
<b>DSGRHF</b>	67	66	1	98,5%
<b>DSEPC</b>	20	20	0	100,0%
<b>DSCI</b>	455	418	37	91,9%
<b>Total</b>	<b>647</b>	<b>606</b>	<b>41</b>	<b>93,7%</b>

De notar que das 647 atividades previstas foram realizadas 606 pelo que a **taxa de concretização** foi de **93,7%** em relação a todas as atividades realizadas na DGAE.

De salientar 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 das 41 atividades indicadas (6,3% do total) ficou a dever-se a motivos não imputáveis aos serviços, a saber:

- Decisões superiores;
- Decisões políticas.

Toda a informação sobre a atividade desenvolvida pela DGAE ao longo do ano de 2014, bem com a análise dos resultados, está disponível no Relatório de Atividades 2014, do qual este relatório faz parte integrante.

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

Relativamente aos recursos humanos apresenta-se, na tabela abaixo indicada, os recursos previstos em dezembro de 2013 aquando da elaboração da proposta de QUAR da DGAE para 2014, 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	105	112	6,7%
Coordenador Técnico	0	0	0,0%
Assistente Técnico	15	11	-26,7%
Assistente Operacional	2	2	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>136</b>	<b>2,3%</b>

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

Para a concretização dos objetivos estratégicos da DGAE, utilizou-se a verba de **175.342.928,5 € (cento e setenta cinco milhões, trezentos e quarenta e dois mil, novecentos e vinte e oito euros e cinquenta cêntimos)** conforme consta da Execução da Dotação Orçamental, cujo resumo se apresenta na tabela abaixo indicada.

Orçamento Previsto menos o total de congelamentos	Orçamento Executado	Taxa de Execução
<b>179. 026.377,00 €</b>	<b>175.342.928,50 €</b>	<b>97,94%</b>

A justificação dos valores apresentados pode ser consultada no Relatório de Atividades 2014, 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 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 2014 até 31 de dezembro de 2014.

Tendo em conta o Balanço Social de 2014 apresentado pela DGAE, salientam-se os seguintes aspectos:

- Em 2014 registou-se um aumento de 3 trabalhadores face a 2013, o que representa um aumento de 2,3%.
- Relativamente ao atual número total de trabalhadores (136) verificou-se que 49,9% estão em Regime de Contrato de Trabalho em Funções Públicas (RCTFP - 61 elementos), 47,1% são docentes que se encontram em Regime de Mobilidade Estatutária (64 elementos) e 8,1% correspondem a Comissões de Serviço (11 elementos).
- A estrutura etária da população evidencia uma média geral de idade de 48,4 anos. Verifica-se ainda, que os grupos etários mais representativos são os dos 50 aos 54 anos (19,9%).
- Relativamente à estrutura habilitacional, destaca-se o predomínio da licenciatura com 72,8%, seguido do mestrado com 14%.
- O índice de absentismo no ano de 2014 situou-se em 4,7% o que corresponde a um aumento de 6,8%, relativamente ao ano transacto que era de 4,4%. A ausência por doença representa a maior causa deste comportamento tendo-se registado uma taxa de 84,9%.
- O absentismo por acidente de trabalho representa 1,6% do total de ausências ao serviço.
- Em 2014, verificou-se uma predominância do horário flexível cujo índice se situou nos 75%. A isenção de horário e a jornada contínua correspondem às taxas de 11% e 12,5%, respetivamente.
- Quanto às admissões, estas assumem uma taxa de 17% que resulta da nomeação de 2 Dirigentes, da entrada de 17 Docentes em regime de mobilidade estatutária, da

entrada de integração de 3 Técnico Superior em período experimental na sequência da frequência do CEAGP, do regresso de 1 Técnico Superior jurista que estava em comissão de serviço noutra organização.

No que se refere às saídas, obteve-se a taxa de 10,3%.

As aposentações representam 4,4% (6 colaboradores) das saídas.

- Durante o ano de 2014 não existiram progressões devido à contenção orçamental a que a Administração Pública tem vindo a ser submetida.
- Relativamente à formação verificou-se uma taxa de formação global de 77,2%.

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:

- Os 5 objetivos operacionais foram atingidos, tendo-se superado 2 deles.
- As metas estabelecidas para os indicadores em análise foram cumpridas a 77,8% visto que se atingiram os resultados previstos em 7 dos 9 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:** 30,0%
  - **Objetivo 3:** 15,0%
  - **Objetivo 4:** 10,0%
  - **Objetivo 5:** 15,0%

Assim sendo, e de acordo com as orientações do CCAS, foram definidos os objetivos 1, 3 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 **107,6%**.

## 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
- DSAJC** – Direção de Serviços de Assuntos Jurídicos e Contenciosos
- DSEEP** – Direção de Serviços das Escolas e do Ensino de Português no Estrangeiro
- DSEPC** – Direção de Serviços de Ensino Particular e Cooperativo
- DSGPE** – Direção de Serviços de Gestão e Planeamento Estratégico
- DSGRH** – Direção de Serviços de Gestão dos Recursos Humanos
- DSHF** – Direção de Serviços de Habilitações e Formação
- DSIEE** – Direção de Serviços de Instalações e Equipamentos Escolares
- DSOPI** – Direção de Serviços de Organização e Planeamento Informático
- DSRM** – Direção de Serviços de Recrutamento e Mobilidade
- 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
- MEC** – Ministério da Educação e Ciência
- 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

**SRC** – Sistema de Registo de Chamadas