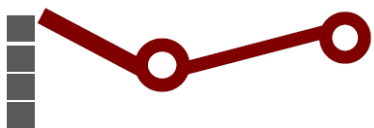


 RELATÓRIO DE
ATIVIDADES 2019



Ficha técnica

Título: Relatório de Atividades 2019

Data: abril de 2020

Administração Interna

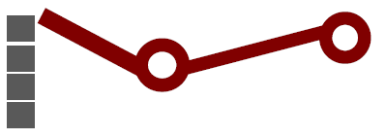
Secretaria-Geral da Administração Interna

Direção de Serviços de Planeamento, Controlo e Recursos Humanos

Rua de São Mamede ao Caldas, n.º 23

1100-533 Lisboa

Telefone: 213409000



Índice

Nota Introdutória

- A. CONTEXTO ORGANIZACIONAL
- B. POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

Autoavaliação

1. ENQUADRAMENTO
2. OBJETIVOS E METODOLOGIA
3. RESULTADOS QUAR
4. PARTES INTERESSADAS E PROCESSOS CHAVE
5. SISTEMA DE CONTROLO INTERNO E EXTERNO
6. MEDIDAS DE REFORÇO POSITIVO
7. MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Relatório Atividades e Balanço Social

- 8. AVALIAÇÃO DO CORE BUSINESS

Conclusões Finais e Prospetivas

- 9. DESEMPENHO 2019 E PROSPETIVAS
PARA 2020

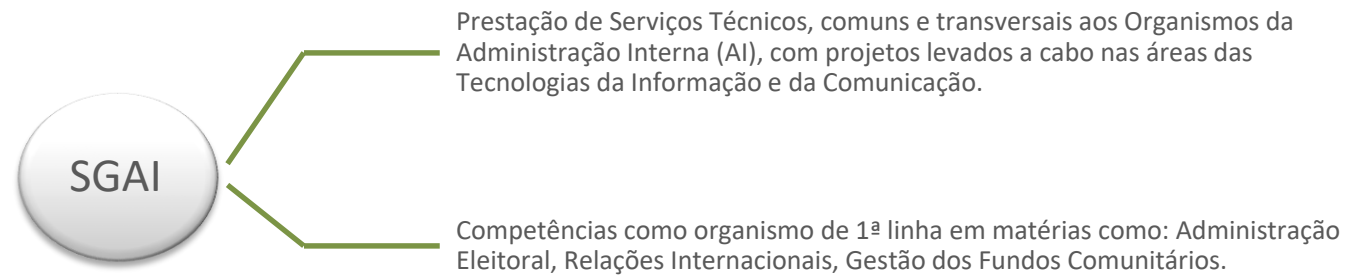
Anexos

- 1 QUAR SGMAI 2019
- 2 QUAR – MONITORIZAÇÃO DO DESEMPENHO
- 3 BALANÇO SOCIAL 2019
- 4 RELATÓRIO DE FORMAÇÃO SGMAI 2019



CONTEXTO ORGANIZACIONAL

A Secretaria-Geral da Administração Interna (SGMAI) é um organismo com uma dupla vertente de serviço:



A SGMAI é uma organização da administração direta do Estado que procura garantir a concentração de funções técnico-administrativas e a respetiva normalização de processos nos serviços e organismos da AI.

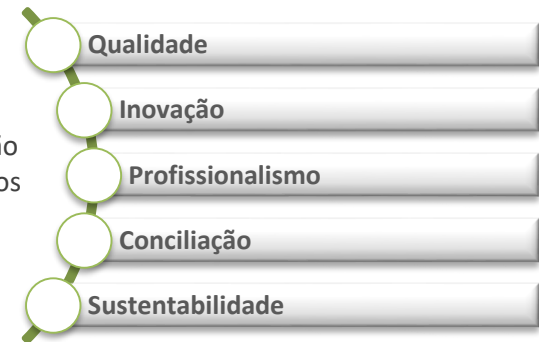


Visão

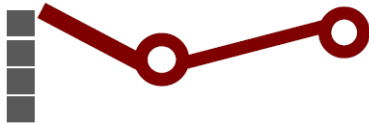
A SGMAI pretende ser um serviço da AI que sustenta a sua atividade na satisfação das necessidades e expectativas das partes interessadas e no respeito pelos princípios éticos próprios da Administração Pública.

Valores

A SGMAI serve o universo da AI, apostando fortemente na simplificação e racionalização dos procedimentos associados às necessidades das partes interessadas, de acordo com os seguintes valores:

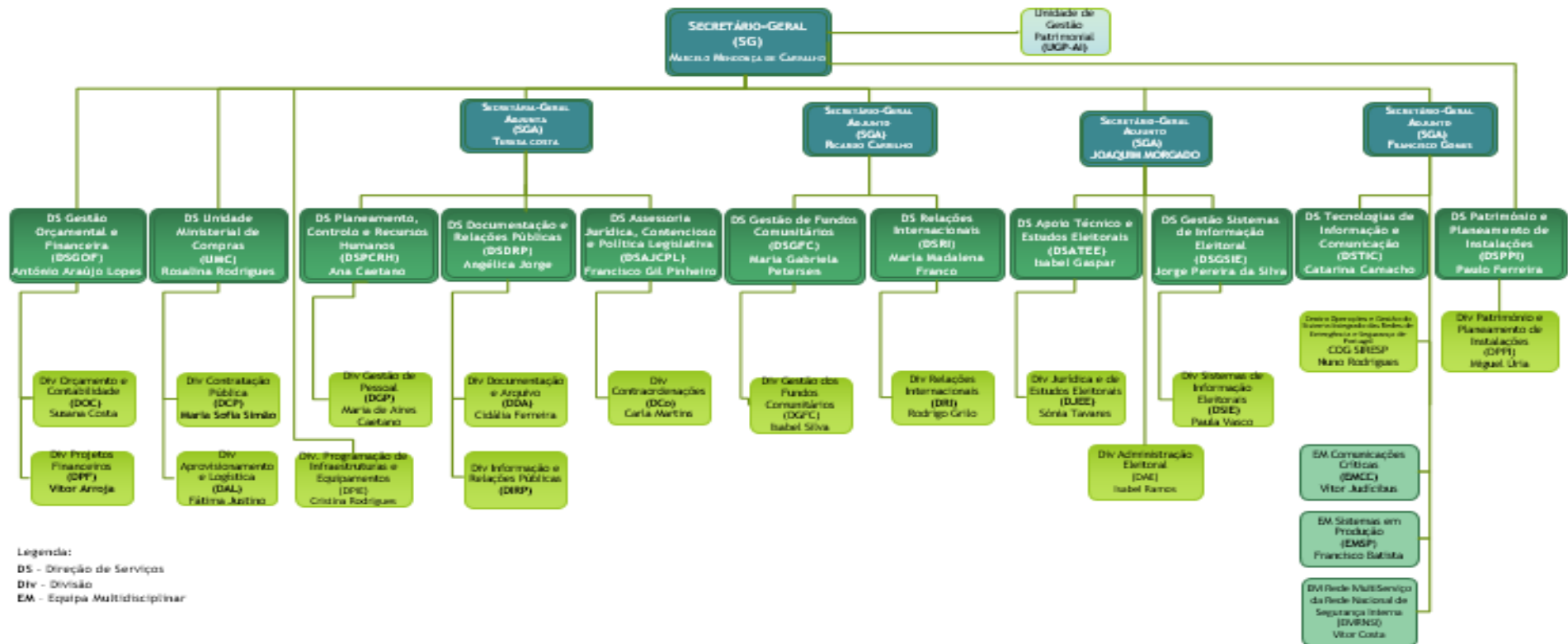


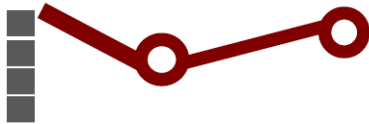
Na prossecução desta visão, missão e valores, a SGMAI tem, formalmente, uma orgânica assente num modelo de estrutura hierarquizada, em que se combinam linhas de autoridade, e em que se procura um elevado grau de flexibilidade, coordenação e comunicação pretendendo-se, desta forma, uma maior capacidade e rapidez de resposta às alterações de ambiente, especialmente em contextos em que o risco é crítico.



A estrutura orgânica pode ser apresentada em termos esquemáticos da seguinte forma:

Figura 1 – Organograma

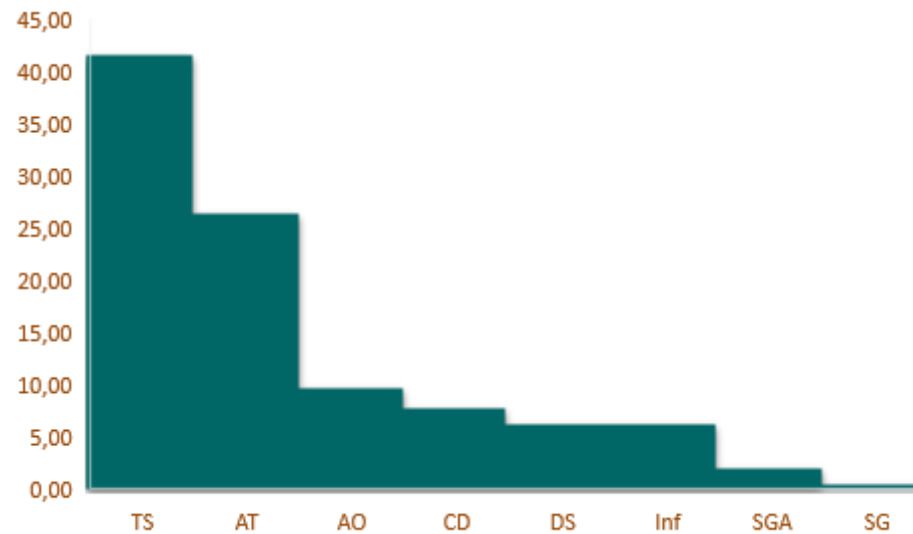




PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

A 31 de dezembro de 2019, o número de efetivos era de 209 trabalhadores, sendo que os Recursos Humanos (RH) da SGMAI dividiram-se pelos cargos e categorias existentes da seguinte forma:

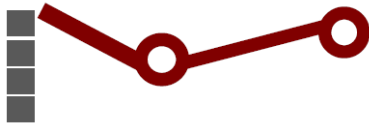
Gráfico 1 – % Distribuição dos Recursos Humanos (RH) por Cargo/Carreira



Relativamente à caracterização dos efetivos por cargo/carreira, verifica-se que as carreiras que registam o maior número de trabalhadores em 2019 são as de Técnico Superior e de Assistente Técnico, que representam, respetivamente, 41,6 % e 26,3 % do total de trabalhadores em exercício de funções na SG.

Comparativamente com os quatro anos anteriores, Gráfico 7, podemos verificar que existe um aumento da representatividade dos Técnicos Superiores, e uma redução da representatividade nos Assistentes Técnicos e um ligeiro aumento dos Assistentes Operacionais, todavia a evolução dos cargos/carreiras na SG, tem-se mantido bastante constante, não se verificando subidas ou descidas bruscas no nº de trabalhadores que as integram.

Importa salientar, no entanto que o facto de o número de Técnicos superiores ter uma maior representatividade contribui para que a SG tenha um bom índice de tecnicidade.

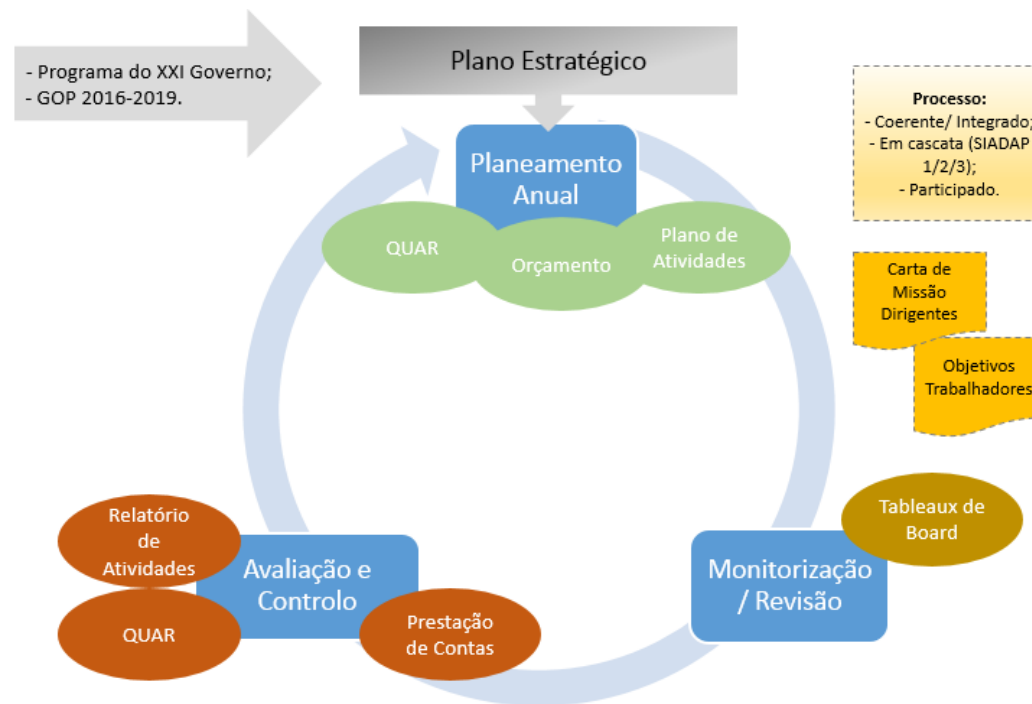


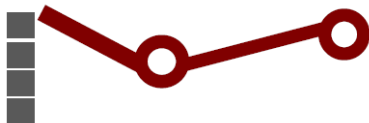
B. POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

O ciclo de planeamento estratégico e operacional da SGMAI aposta na uniformização de métricas e ‘scorecards’, por áreas de atuação.

Este processo de planeamento teve, igualmente, em consideração, a necessidade do desenvolvimento de medidas de ‘performance’ anuais, que permitam à organização estabelecer rácios sustentáveis espelhados no modelo de gestão adotado (Figura 2), bem como, tornar evidente o percurso evolutivo da SGMAI.

Figura 2 – Modelo de Gestão SGMAI





Em 2019, identificam-se algumas ações que devem ser acomodadas na sua estratégia (Figura 3).

Figura 3 – ‘do and dont’s’

Eliminar	Aumentar
<ul style="list-style-type: none">• Redundâncias de processos• Constrangimentos do enquadramento legal• Sobreposições de tarefas	<ul style="list-style-type: none">• A blindagem dos processos• O número de processos com avaliação de satisfação de cliente• Os processos que tem níveis de serviço associados• As parcerias com os outros organismos da AI• A partilha de mecanismos e ferramentas entre organismos AI e outros organismos da AP
Reduzir	Criar
<ul style="list-style-type: none">• Os processos sem tipificação• Os tempos médios de resposta• Os pontos de perda dos processos chave	<ul style="list-style-type: none">• Sistema e indicadores anuais de gestão e avaliação de pedidos• Metodologias de planeamento, gestão e avaliação de risco e do seu impacto

Tendo em conta estas linhas orientadoras e os ‘outcomes’ conseguidos em 2019, procura-se avaliar o desempenho anual da organização, estruturando-se, para tal, a informação da seguinte forma:

- Parte I – Autoavaliação;
- Parte II- Avaliação das atividades desenvolvidas e análise do Balanço Social;
- Parte III – Avaliação Final e Prospetivas.



1. ENQUADRAMENTO

As organizações da Administração Pública Portuguesa, bem como, os seus pares europeus, operam em contextos em que o grau de complexidade e a incerteza são uma realidade.

Nesta conjuntura, as organizações em geral vão ter que lidar com fenómenos que são desconhecidos, o que condiciona significativamente os limites do planeamento estratégico, nomeadamente no que toca à introdução de melhorias decorrentes da avaliação de resultados e dos seus impactes, considera-se, assim, vital avaliar, o que permite diminuir os riscos, as áreas que necessitam de desenvolvimento, minimizando e tornando claras as responsabilidades, podendo aumentar a eficiência operacional e melhorar o desempenho geral, reduzindo custos e tempo.

Atenta a esta realidade a SGMAI, durante o ano de 2019, tentou reduzir os efeitos cumulativos deste contexto, aumentando a confiança, como um dos recursos interno e externo básico para a resiliência organizacional, bem como, a tentativa de redução das redundâncias. Assim, os pressupostos da atuação da SGMAI foram os seguintes:

- Aumento da capacidade de inovação, por forma a produzir soluções imprevistas, em cenários imprevisíveis;
- Aposta na flexibilidade dos subsistemas, nomeadamente orçamental e de compras, diminuindo-se igualmente a vulnerabilidade das organizações, com o estabelecimento de contratos de funcionamento prioritário.



2. OBJETIVOS E METODOLOGIA

2.1. OBJETIVOS

Tendo em conta os pressupostos de atuação apresentados e dando cumprimento ao ciclo anual de gestão relativo ao ano de 2019, apresenta-se a autoavaliação da SGMAI, colocando-se a tónica da análise feita no desenvolvimento sistemático de uma política de desenvolvimento organizacional integrado e alicerçado na inovação, na autoavaliação, na flexibilidade e na diversificação que permita reduzir a vulnerabilidade organizacional e com o inerente aumento da resiliência.

Seguindo esta perspetiva procurou-se, ao longo desta Parte I, responder às seguintes questões orientadoras:

1. Em que medida a SGMAI conseguiu alcançar os resultados previstos no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)? E quais são os fatores de risco associados à estratégia implementada? E qual deve ser a sua gestão?
2. Qual o nível de satisfação dos clientes internos e externos da SGMAI com os serviços prestados? Qual a evolução comparativa do índice de satisfação entre 2018 e 2019?
3. Em que medida a SGMAI tem implementado um sistema de auditoria e controlo interno?
4. Quais as medidas que podem ser implementadas para um reforço positivo da Organização e que aumentem a sua capacidade para antever o risco?

A resposta a estas questões é apresentada de forma sucinta, optando-se por apresentar a informação de forma gráfica.

2.2. ABORDAGEM METODOLÓGICA

A análise realizada é suportada pelo recurso à utilização de instrumentos de diagnóstico, de técnicas de monitorização (análise do planeado face ao executado, desvios e constrangimentos) e a técnicas de avaliação de risco.

A utilização destas técnicas assenta numa metodologia em que se pretende identificar e analisar os ‘Key value drivers’ e fatores de incerteza que possam afetar a criação de valor, o cumprimento do plano definido e os objetivos estratégicos estabelecidos.



3. RESULTADOS QUAR

3.1. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DO QUAR

A SGMAI, apoiando-se no programa do XXI Governo e nas Grandes Opções do Plano 2016-2019, atuou no sentido de alcançar os seguintes objetivos estratégicos: (i) Melhorar o desempenho na prestação de serviços comuns e no apoio técnico e administrativo; (ii) Melhorar a divulgação da informação do processo eleitoral; (iii) Modernizar o processo de recenseamento eleitoral e (iv) Operacionalizar, desenvolver e promover a evolução tecnológica e a Inovação na AI.

Desta estratégia resultou um conjunto de atividades e projetos, que foram fixados em cascata, devidamente alinhados com a missão e a visão da SGMAI.

Decorrentes destas linhas estratégicas foram enquadrados no QUAR de 2019, 7 objetivos operacionais, sendo 3 objetivos de Eficácia, 2 objetivo de Eficiência e 2 objetivos de Qualidade, com a respetiva identificação de 21 indicadores e ponderações associadas, de acordo com o Quadro abaixo.

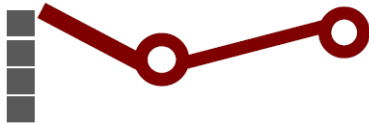
Quadro 1 - QUAR de 2019

Objetivos Estratégico	Objetivos Operacionais	Ponderação para os Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação para os indicadores
Melhorar o desempenho na prestação de serviços comuns e no apoio técnico e administrativo (OE1)	OO1 - Agilizar e otimizar os procedimentos de contratação pública e reforçar os mecanismos de aquisição agregada de bens, serviços e empreitadas	40%	Ind.1- Nº de dias necessários para atualizar o manual de procedimentos com incremento dos níveis de eficácia, eficiência e qualidade na execução material e financeira da LPIEFSS	40%
			Ind. 2 - Nº de projetos e de execução no âmbito da LPIEFSS	35%
			Ind. 3 - Nº de dias necessários para atualizar o Regulamento de funcionamento em matéria de centralização das aquisições da DSUMC	25%
	OO2 - Garantir uma adequada gestão técnica, administrativa e financeira de programas, fundos comunitários e de outros financiamentos internacionais	30%	Ind.4 - Número de dias necessários para analisar as candidaturas em conformidade com a regulamentação nacional e comunitária aplicável	50%
			Ind.5- Número de dias necessários para analisar os pedidos de pagamento estabelecidos na regulamentação nacional e comunitária aplicável	50%



PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

Objetivos Estratégico	Objetivos Operacionais	Ponderação para os Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação para os indicadores
Operacionalizar, desenvolver e promover a evolução tecnológica e a Inovação na AI (OE4)	OO3 - Garantir a operacionalidade dos sistemas tecnológicos no MAI	30%	Ind. 6 - Desenvolver e implementar a APP Mobile para os deficientes auditivos	25%
			Ind. 7 - Nº de dias necessários para reforçar a cobertura da Rede SIRESP do Metro de Lisboa na estação Ferroviária do Aeroporto	25%
			Ind.8 - % de postos da Rede SIVICC da GNR integrados na RNSI	25%
			Ind.9 - Nº de dias necessários para disponibilizar um número único ao cidadão em situações de não emergência	25%
Melhorar o desempenho na prestação de serviços comuns e no apoio técnico e administrativo (OE1)	OO4 - Melhorar qualitativamente o acompanhamento, avaliação e controlo da atividade financeira das entidades, serviços e organismos da AI	60%	Ind.10 - Nº de dias necessários para apresentação de proposta do Orçamento de Projetos de investimento para 2020	30%
			Ind.11 -Número de monitorizações realizadas trimestralmente execução orçamental dos Serviços do MAI, em sede de proposta de OE2019	40%
			Ind.12 - % de execução das medidas de eficiência orçamental incluídas na proposta de OE2019	30%
Melhorar o desempenho na prestação de serviços comuns e no apoio técnico e administrativo (OE1)	OO5 - Otimizar a eficiência e performance organizacional, agilizando a estrutura interna da SGMAI	40%	Ind.13 - % de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	20%
			Ind. 14 - Nº de medidas Implementadas no âmbito da Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar	20%
			Ind.15 - Aumentar a % de propostas de contestação no âmbito do processo contencioso reduzindo o prazo de entrega para validação	20%
			Ind.16- % de iniciativas implementadas necessárias para a preparação do exercício da Presidência Portuguesa do Conselho da UE por parte do MAI em 2021	20%
			Ind.17 - Reduzir a % dos consumos de papel	20%
Melhorar o desempenho na prestação de serviços comuns e no apoio técnico e administrativo (OE1)	OO6 - Criar e implementar medidas que apoiem a decisão da SGMAI e dos serviços da AI	40%	Ind.18 - % de melhorias introduzidas nos Manuais e Ferramentas associadas à prevenção e combate à Violência doméstica	50%
			Ind. 19 - Nº de dias necessários para elaborar Plano Estratégico de Revisão de Procedimentos Internos	50%

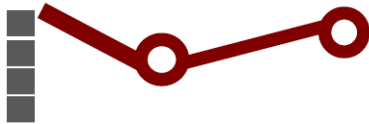


PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

Objetivos Estratégico	Objetivos Operacionais	Ponderação para os Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação para os indicadores
Melhorar a divulgação da informação do processo eleitoral (OE2)	OO7 - Criar ferramentas de apoio aos Atos Eleitorais	60%	Ind. 20 - Nº de melhorias introduzidas no sistema SIGRE de forma a eliminar o número de eleitor e contemplar a nova forma de organização dos cadernos eleitorais	50%
			Ind. 21 - Nº de dias necessários para criar um manual de apoio à votação no âmbito do projeto piloto do voto Eletrónico	50%

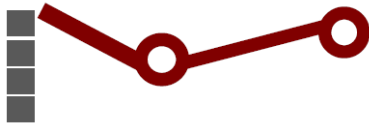
Quadro 2 - Concretização do QUAR SGMAI 2019

PERSPETIVA EFICÁCIA PONDERAÇÃO 40%								
OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	METAS		CONCRETIZAÇÃO			DESVIOS	
		2018	2019	RESULTADO	SUPEROU	ATINGIU		NÃO ATINGIU
(OE1) OO1 -Agilizar e otimizar os procedimentos de contratação pública e reforçar os mecanismos de aquisição agregada de bens, serviços e empreitadas	Ind.1- Nº de dias necessários para atualizar o manual de procedimentos com incremento dos níveis de eficácia, eficiência e qualidade na execução material e financeira da LPIEFSS	NA	188 dias úteis (até 30 setembro)	Resultado: 149 dias úteis Taxa de realização: 120,74%	○			20,74%
	Ind. 2 - Nº de projetos e de execução no âmbito da LPIEFSS	NA	20	Resultado: 20 Taxa de realização: 100%		○		0%
	Ind. 3 - Nº de dias necessários para atualizar o Regulamento de funcionamento em matéria de centralização das aquisições da DSUMC	NA	241 dias úteis (até 15 dezembro)	Resultado: 241 Taxa de realização: 100%		○		0%



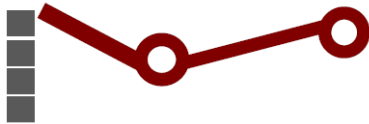
PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

PERSPETIVA EFICÁCIA PONDERAÇÃO 40%								
OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	METAS		CONCRETIZAÇÃO			DESVIOS	
		2018	2019	RESULTADO	SUPEROU	ATINGIU		NÃO ATINGIU
(OE1) OO2 - Garantir uma adequada gestão técnica, administrativa e financeira de programas, fundos comunitários e de outros financiamentos internacionais	Ind.4 - Número de dias necessários para analisar as candidaturas em conformidade com a regulamentação nacional e comunitária aplicável		60 dias uteis(contados da data de submissão do TR da candidatura)	Resultado: 48 dias úteis Taxa de realização: 120%	●			20%
	Ind.5 - Número de dias necessários para analisar os pedidos de pagamento estabelecidos na regulamentação nacional e comunitária aplicável	116%	30 dias uteis após a submissão do pedido de reembolso (contados da data de	Resultado: 30 dias úteis Taxa de realização: 100%		●		0%
(OE4) OO3 - Garantir a operacionalidade dos sistemas tecnológicos no MAI	Ind. 6 - Desenvolver e implementar a APP Mobile para os deficientes auditivos	NA	188 dias (até 30 setembro)	Resultado: 133 dias úteis Taxa de realização: 129,26%	●			29,26%
	Ind. 7 - Nº de dias necessários para reforçar a cobertura da Rede SIRESP do Metro de Lisboa na estação Ferroviária do Aeroporto	NA	188 dias (até 30 setembro)	Resultado: 188 dias úteis Taxa de realização: 100%		●		0%
	Ind.8 - % de postos da Rede SIVICC da GNR integrados na RNSI	NA	70%	Resultado: 100% Taxa de realização: 142,86%	●			42,86%
	Ind.9 - Nº de dias necessários para disponibilizar um número único ao cidadão em situações de não emergência	NA	129 dias úteis (até 31 dezembro)	Resultado: 0% Taxa de realização: 0%			●	-100%



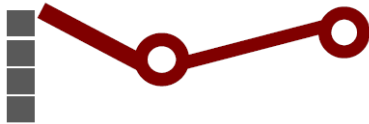
PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

PERSPETIVA EFICIÊNCIA PONDERAÇÃO 30%								
OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	METAS		CONCRETIZAÇÃO			DESVIOS	
		2018	2019	RESULTADO	SUPEROU	ATINGIU		NÃO ATINGIU
(OE1) OO4 - Melhorar qualitativamente o acompanhamento, avaliação e controlo da atividade financeira das entidades, serviços e organismos	Ind.10 - Nº de dias necessários para apresentação de proposta do Orçamento de Projetos de investimento para 2020	NA	252 dias úteis (até 31 dezembro)	Resultado: 22 dias úteis Taxa de realização: 191,27%	●			91,27%
	Ind.11 - Número de monitorizações realizadas trimestralmente execução orçamental dos Serviços do MAI, em sede de proposta de OE2019	4	3	Resultado: 3 Taxa de realização: 100%		●		0%
	Ind.12 - % de execução das medidas de eficiência orçamental incluídas na proposta de OE2019	80%	80%	Resultado: 80% Taxa de realização: 100%		●		0%



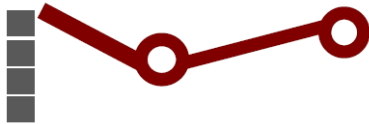
PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

PERSPETIVA EFICIÊNCIA PONDERAÇÃO 30%								
OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	METAS		CONCRETIZAÇÃO			DESVIOS	
		2018	2019	RESULTADO	SUPEROU	ATINGIU		NÃO ATINGIU
(OE1) O05 - Otimizar a eficiência e performance organizacional, agilizando a estrutura interna da SGMAI	Ind.13 - % de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	NA	50%	Resultado: 50% Taxa de realização: 100%		●		0%
	Ind. 14 - Nº de medidas Implementadas no âmbito da Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar	NA	4	Resultado: 4 Taxa de realização:100%		●		0%
	Ind.15 - Aumentar a % de propostas de contestação no âmbito do processo contencioso reduzindo o prazo de entrega para validação	NA	60% até 3º dia anterior ao termo do prazo	Resultado: 77% Taxa de realização: 128,33%	●			28,33%
	Ind.16- % de iniciativas implementadas necessárias para a preparação do exercício da Presidência Portuguesa do Conselho da UE por parte do MAI em 2021	NA	65%	Resultado: 65% Taxa de realização: 100%		●		0%
	Ind.17 - Reduzir a % dos consumos de papel	NA	20%	Resultado: 27% Taxa de realização: 135%	●			7%



PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

PERSPETIVA QUALIDADE PONDERAÇÃO 30%								
OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	METAS		CONCRETIZAÇÃO			DESVIOS	
		2018	2019	RESULTADO	SUPEROU	ATINGIU		NÃO ATINGIU
(OE1) OO6 - Criar e implementar medidas que apoiem a decisão dos serviços do MAI	Ind.18 - % de melhorias introduzidas nos Manuais e Ferramentas associadas à prevenção e combate à Violência doméstica	NA	50%	Resultado: 50% Taxa de realização: 100%		●		0%
	Ind. 19 - Nº de dias necessários para elaborar Plano Estratégico de Revisão de Procedimentos Internos	NA	21 dias úteis (até 31 junho)	Resultado: 21 dias Taxa de realização: 100%		●		0%
(OE2) OO7 - Criar ferramentas de apoio aos Atos Eleitorais	Ind. 20 - Nº de melhorias introduzidas no sistema SIGRE de forma a eliminar o número de eleitor e contemplar a nova forma de organização dos cadernos	NA	4	Resultado: 5 Taxa de realização: 125%	●			25%
	Ind. 21 - Nº de dias necessários para criar um manual de apoio à votação no âmbito do projeto piloto do voto Eletrónico	NA	42 dias úteis (até 28 fevereiro)	Resultado: 42 dias úteis Taxa de realização: 100%		●		0%



PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

3.2. AVALIAÇÃO QUANTITATIVA DOS RESULTADOS DO QUAR

Quadro 3 – Resultados QUAR SGMAI - Resumo

Parâmetros	Obj. Estratégicos	Obj. Operacionais	Indicadores	Taxa de realização	Resultado	Desvio (indicadores)	Resultado Parâmetro
Eficácia	OE1	OO1	Ind. 1	120,74%	Superou	20,74%	38,49%
			Ind. 2	100%	Atingiu	0%	
			Ind. 3	100%	Atingiu	0%	
	OE1	OO2	Ind. 4	120%	Superou	20%	
			Ind. 5	100%	Atingiu	0%	
	OE4	OO3	Ind. 6	129,26%	Superou	29,26%	
			Ind. 7	100%	Atingiu	0%	
			Ind. 8	142,86%	Superou	42,86%	
			Ind. 9	0%	Não Atingiu	-100%	
Eficiência	OE4	OO4	Ind. 10	191,27%	Superou	91,27%	36,76%
			Ind. 11	100%	Atingiu	0%	
			Ind. 12	100%	Atingiu	0%	
	OE1	OO5	Ind. 13	100%	Atingiu	0%	
			Ind. 14	100%	Atingiu	0%	
			Ind. 15	128,33%	Superou	28,33%	
			Ind. 16	100%	Atingiu	0%	
			Ind. 17	135%	Superou	7%	
Qualidade	OE1	OO6	Ind. 18	100%	Atingiu	0%	29,25%
			Ind. 19	100%	Atingiu	0%	
	OE2	OO7	Ind. 20	125%	Superou	25%	
			Ind. 21	100%	Atingiu	0%	
Total Desvio						4,50%	



PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

Figura 4 – Resultados QUAR por Parâmetro

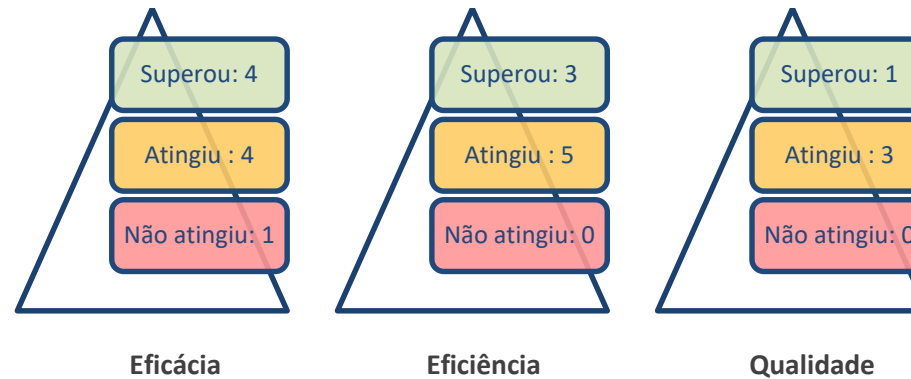
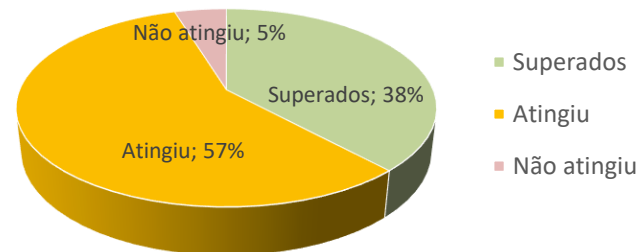


Gráfico 2 – Resultados QUAR por Parâmetro



Nos resultados QUAR por parâmetro, verifica-se que na Eficácia, dos 9 indicadores planeados, 4 foram superados, 4 atingiram a meta e 1 não atingiu a meta. Na Eficiência, dos 8 indicadores planeados 3 foram superados e 5 atingiram a meta. Quanto à Qualidade, dos 4 indicadores planeados, foi superado 1 e atingidos 3. No total, verifica-se que houve 38,1% de indicadores superados, 12,57% de atingidos, sendo que 4,8% não foram atingidos.



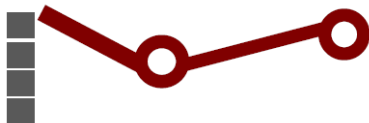
Quadro 4 – Resultados QUAR SGMAI Detalhe - Totais Parâmetro Eficácia

Totais Parâmetro Eficácia	Ponderação	Total eficácia com ponderação		
	40%	38,49%		
	Peso	Valor atingido (Tx. R)	Total	Total com ponderação
(OE1) OO1 -Agilizar e otimizar os procedimentos de contratação pública e reforçar os mecanismos de aquisição agregada de bens, serviços e empreitadas	40%	-	88,30%	35,32%
Ind.1- Nº de dias necessários para atualizar o manual de procedimentos com incremento dos níveis de eficácia, eficiência e qualidade na execução material e financeira da LPIEFSS	40%	120,74%	48,30%	19,32%
Ind. 2 - Nº de projetos e de execução no âmbito da LPIEFSS	20%	100%	20%	8,00%
Ind. 3 - Nº de dias necessários para atualizar o Regulamento de funcionamento em matéria de centralização das aquisições da DSUMC	20%	100%	20%	8,00%
(OE1) OO2 -Garantir uma adequada gestão técnica, administrativa e financeira de programas, fundos comunitários e de outros financiamentos internacionais	30%	-	110,00%	33,00%
Ind.4 - Número de dias necessários para analisar as candidaturas em conformidade com a regulamentação nacional e comunitária aplicável	50%	120%	60%	18,00%
Ind.5- Número de dias necessários para analisar os pedidos de pagamento estabelecidos na regulamentação nacional e comunitária aplicável	50%	100%	50%	15,00%
(OE4) OO3 - Garantir a operacionalidade dos sistemas tecnológicos no MAI	30%	-	93,03%	27,91%
Ind. 6 - Desenvolver e implementar a APP Mobile para os deficientes auditivos	25%	129,26%	32,31%	9,69%
Ind. 7 - Nº de dias necessários para reforçar a cobertura da Rede SIRESP do Metro de Lisboa na estação Ferroviária do Aeroporto	25%	100%	25,00%	7,50%
Ind.8 - % de postos da Rede SIVICC da GNR integrados na RNSI	25%	142,86%	35,71%	10,71%
Ind.9 - Nº de dias necessários para disponibilizar um número único ao cidadão em situações de não emergência	25%	0%	0%	0%



Quadro 5 – Resultados QUAR SGMAI Detalhe - Totais Parâmetro Eficiência

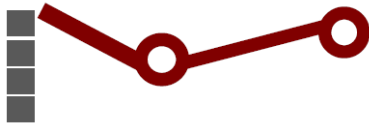
Totais Parâmetro Eficiência	Ponderação	Total eficiência com ponderação		
	30%	36,76%		
	Peso	Valor atingido (Tx. R)	Total	Total com ponderação
(OE1) OO4 - Melhorar qualitativamente o acompanhamento, avaliação e controlo da atividade financeira das entidades, serviços e organismos	60%	-	129,12%	77,47%
Ind.10 - Nº de dias necessários para apresentação de proposta do Orçamento de Projetos de investimento para 2020	33%	191,27%	63,12	37,87%
Ind.11 -Número de monitorizações realizadas trimestralmente execução orçamental dos Serviços do MAI, em sede de proposta de OE2019	33%	100%	33,00	19,80%
Ind.12 - % de execução das medidas de eficiência orçamental incluídas na proposta de OE2019	33%	100%	33,00	19,80%
(OE1) OOS - Otimizar a eficiência e performance organizacional, agilizando a estrutura interna da SGMAI	40%	-	112,67%	45,1%
Ind.13 - % de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	20%	100%	20,00%	8,00%
Ind. 14 - Nº de medidas Implementadas no âmbito da Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar	20%	100%	20,00%	8,00%
Ind.15 - Aumentar a % de propostas de contestação no âmbito do processo contencioso reduzindo o prazo de entrega para validação	20%	128,33%	25,67%	10,27%
Ind.16- % de iniciativas implementadas necessárias para a preparação do exercício da Presidência Portuguesa do Conselho da UE por parte do MAI em 2021	20%	100%	20,00%	8,00%
Ind.17 - Reduzir a % dos consumos de papel	20%	135,00%	27,00%	10,80%



Quadro 6 – Resultados QUAR SGMAI Detalhe - Totais Parâmetro Qualidade

Totais Parâmetro Qualidade	Ponderação	Total Qualidade com ponderação		
	30%	29,25%		
	Peso	Valor atingido (Tx. R)	Total	Total com ponderação
(OE1) OO6 - Criar e implementar medidas que apoiem a decisão da SGMAI e dos serviços da AI	30%		100%	30%
Ind.18 - % de melhorias introduzidas nos Manuais e Ferramentas associadas à prevenção e combate à Violência doméstica	50%	100,00%	50,00%	15,00%
Ind. 19 - N° de dias necessários para elaborar Plano Estratégico de Revisão de Procedimentos Internos	50%	100,00%	50,00%	15,00%
(OE2) OO7 - Criar ferramentas informáticas de apoio aos Estudos Eleitorais	60%		112,50%	67,50%
Ind. 20 - N° de melhorias introduzidas no sistema SIGRE de forma a eliminar o número de eleitor e contemplar a nova forma de organização dos cadernos eleitorais	50%	125,00%	62,50%	37,50%
Ind. 21 - N° de dias necessários para criar um manual de apoio à votação no âmbito do projeto piloto do voto Eletrónico	50%	100,00%	50,00%	15,00%

Da análise dos quadros 4, 5 e 6, verifica-se, na execução Global do QUAR, um desvio positivo total de 4,50%, relativamente ao planeado.



PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

Gráfico 3 – Resultados do QUAR por Parâmetro

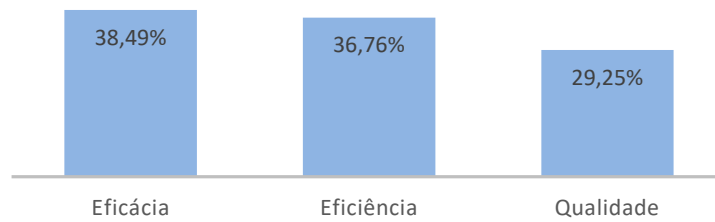


Gráfico 4 – Resultados do QUAR por Parâmetro e Objetivo

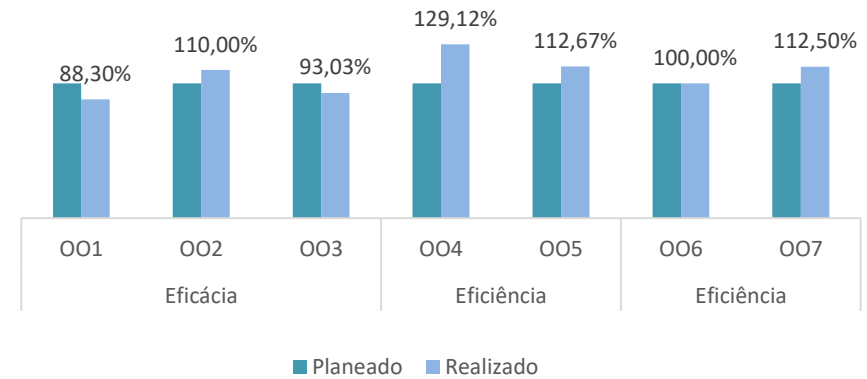
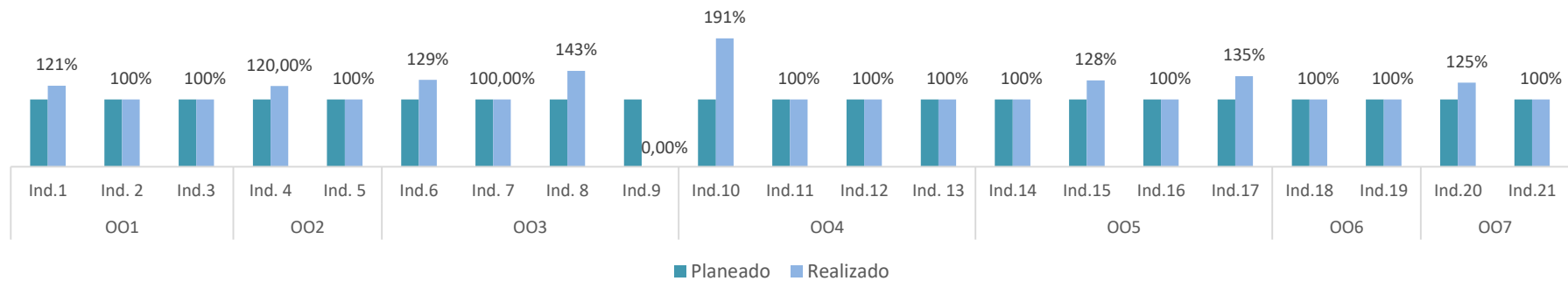


Gráfico 5 - Resultados QUAR por Indicador





3.3. RECURSOS DISPONÍVEIS

A diferença de valores entre o Planeado e Executado do QUAR decorreu, essencialmente, da utilização de Recursos Humanos e Financeiros abaixo do planeado, ficando-se a dever aos seguintes fatores:



Recursos Humanos

Em 2019, o ‘GAP’ de Recursos Humanos inicialmente diagnosticado foi sendo colmatado com o reajustamento de competências entre áreas, bem como, com a entrada de novos colaboradores, privilegiando-se a contratação de recursos mais especializados e aferidos às respetivas competências chave.

Quadro 7 – Recursos Humanos Planeado versus Executado

Recursos Humanos	N.º de efetivos	Pontos Planeados	Efetivos Planeados	Nº de efetivos em 2019	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	5	20	100	5	100	0
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	30	16	480	29	464	-16
Técnico/a Superior - (inclui especialistas de informática e inspetores	139	12	1668	100	1200	-468
Coordenador/a Técnico/a - (inclui chefes de secção)	1	9	9	1	9	0
Assistente Técnico/a - (inclui técnicos de informática)	82	8	656	54	432	-224
Assistente operacional	26	5	130	20	100	-30
TOTAL	283	70	3043	209	2305	-738



PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO



Recursos Financeiros

A SGMAI tem como preocupação, uma forte contenção da despesa. As medidas de contenção de despesa adotadas, conjuntamente com a geração de poupança, especialmente ao nível das despesas com o Pessoal e da aquisição de bens e serviços, viabilizaram, em termos globais, a execução de menos 17,04% (-24 296 432,33) do que inicialmente planeado.

Importa referir, ainda, que, em 2019, decorreram vários atos eleitorais e que o orçamento inicial da SGMAI não disponha de verbas para essas despesas, tendo existido reforços nos agrupamentos de transferências correntes e outras despesas correntes. A DGO colocou uma dotação artificial de 7 M€ em despesas com o pessoal, com financiamento de receitas próprias, originando um grande desvio neste agrupamento.

Quadro 8 – Recursos Financeiros Planeado versus Executado

Designação	Planeado (M€)	Executados (M€)	Desvio (ME)
Orçamento de funcionamento	41 639 482,00	52 480 737,86	10 841 255,86
Despesas com Pessoal	15 443 741,00	69 541 90,83	-8 489 550,17
Aquisições de Bens e Serviços	14 899 941,00	11 313 740,08	-3 586 200,92
Transferências correntes	8 122 026,00	14 508 046,44	6 386 020,44
Outras despesas correntes	1 080 405,00	15 469 388,48	14 388 983,48
Despesas de capital	2 062 869,00	42 28 197,03	2 165 328,03
ORÇ PROJETOS (Ex-PIDDAC)	100 928 177,00	65 790 488,81	-35 137 688,19
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	142 567 659,00	118 271 226,7	-24 296 432,33

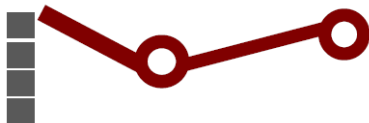


3.4. ANÁLISE QUALITATIVA DO QUAR

Analisando o QUAR, destacam-se como principais ‘outcomes’ em 2019, os seguintes:

- Aposta na flexibilidade e na resiliência dos subsistemas, nomeadamente orçamental e de compras, diminuindo-se o potencial de vulnerabilidade da SGMAI e dos restantes organismos, tanto da PSC como da AI, com o desenvolvimento de processos agregadores e geradores de poupança, nomeadamente no que respeita à atualização do manual de procedimentos com incremento dos níveis de eficácia, eficiência e qualidade na execução material e financeira da LPIEFSS, com uma taxa de realização de 120,74%.
- Aposta em medidas que garantam a operacionalidade dos sistemas tecnológicos no MAI;
- A implementação de medidas no âmbito da Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar
- A introdução de melhorias no sistema SIGRE de forma a eliminar o número de eleitor e contemplar a nova forma de organização dos cadernos eleitorais.

Existiu, no entanto, um caso em que não foi possível um desempenho positivo, nomeadamente no que respeita ao indicador 9, não tendo sido possível disponibilizar um número único ao cidadão em situações de não emergência, estando, ainda, em fase de projeto.



Quadro 9 - Análise do risco dos objetivos estratégicos

	Fatores de Risco	Gestão de risco
Capacidade para melhorar o sistema de gestão e apostar na inovação e qualidade dos serviços prestado numa lógica de gestão e partilha de conhecimento	<p>Face ao histórico da organização como prestadora de serviços comuns e de impulsionadora dentro da AI, da criação de mecanismos de partilha de informação, a SGMAI está sujeita ao risco de não alavancar desenvolvimento na sua estratégia, com vista a obtenção ou criação de valor.</p> <p>Principais fatores de risco associados à inovação e qualidade:</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificação incorreta de novas tecnologias;• Inadequação do tempo na adoção e introdução de metas de qualidade nos processos chave;• Imaturidade das soluções adotadas;• Níveis de qualidade de serviço inadequado às expetativas dos clientes internos e externos;• Informação insuficiente sobre as tendências do ambiente externo em que opera;• Não identificação das oportunidades para aumentar a eficiência operacional.	<p>A SGMAI, devido a capacidade que tem demonstrado, nos resultados apresentados nos últimos 5 anos, terá capacidade para assegurar e concretizar os seguintes projetos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Projetos de desenvolvimento e inovação, que tem por objetivo a implementação de práticas sistematizadas de pesquisa e processamento de informação, com o envolvimento de toda a organização, para a concretização de projetos inovadores;• Planeamento estratégico e operacional do sistema de gestão e de relacionamento com os organismos da AI que envolve a elaboração de relatórios e análise periódicas da evolução, normalização e adoção de novos procedimentos e tecnologias.

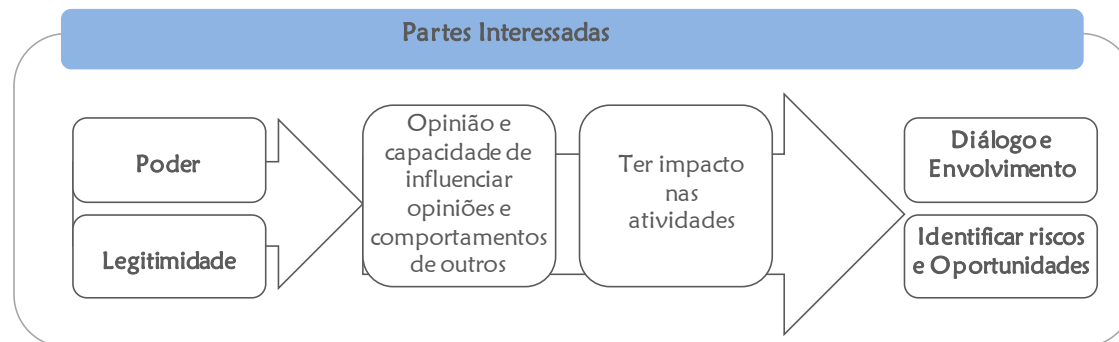


4. PARTES INTERESSADAS E PROCESSOS CHAVE

As opções das partes interessadas condicionam fortemente a performance da SGMAI, que, neste sentido, tem procurado promover mecanismos de diálogo com cada segmento de cliente, numa tentativa de potenciar a troca de informação necessária para a adoção de métodos de gestão adequados às respetivas expectativas.

A identificação das partes interessadas com potencial impacto na atividade da SGMAI é feita tendo em conta o seguinte conjunto de pressupostos:

Figura 5 – Pressupostos de identificação de Partes Interessadas





Quadro 10 – Mapeamento e Criticidade das partes interessadas

PARTES INTERESSADAS	SERVIÇOS PRESTADOS	IMPORTANCIA PARA ATIVIDADES SGMAI	IMPORTÂNCIA DA SGMAI PARA ATIVIDADES DAS PARTES INTERESSADAS
Clientes Gabinetes Ministeriais	Apoio Técnico Administrativo, Recursos Humanos, Financeiros, Logísticos, Jurídicos, Relações Públicas, Jurídicos, Qualificação, Inovação e Qualidade, Controlo Orçamental	Muito crítico	Muito crítico
Clientes Organismos PSC	Apoio Técnico Administrativo, Recursos Humanos, Financeiros, Logísticos, Jurídicos, Relações Públicas, Jurídicos, Qualificação, Inovação e Qualidade, Controlo Orçamental	Muito crítico	Muito crítico
Outros Organismos AI	Qualificação, Qualidade, Controlo Orçamental, Relações Públicas, Controlo Orçamental, parceiros em projetos específicos	Crítico	Muito crítico
Clientes Cidadão/Empresa	Angariação de Receitas, Modalidades Afins do Jogo de Fortuna ou Azar, Registo de Cartões de Identidade	Crítico	Crítico
Colaboradores	Recursos Humanos, Financeiros, Logísticos, Jurídicos, Relações Públicas, Jurídicos, Qualificação, Inovação e Qualidade, Controlo Orçamental, Iniciativas de Responsabilidade Social	Muito crítico	Muito crítico
Outras entidades AP	Projetos de Benchmarking, sistema de <i>Report e Feedback</i>	Crítico	Crítico



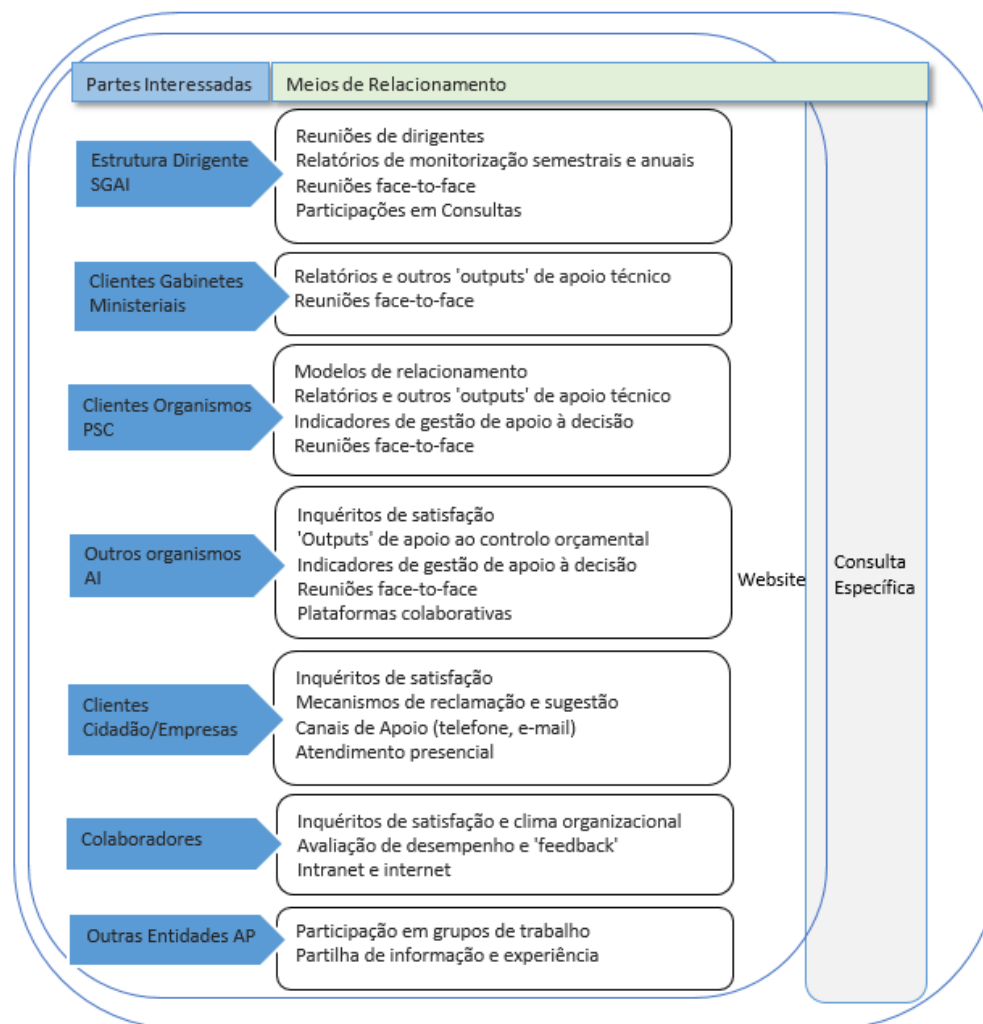
PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

Figura 6 – Canais de comunicação com as partes Interessadas

As partes interessadas com maior criticidade para a SGMAI, são os colaboradores, os Gabinetes Ministeriais e os organismos da PSC, no entanto e em algumas áreas, nomeadamente a de controlo orçamental, os organismos da AI são muito críticos, também, embora no cômputo de todas as atividades apenas tenham sido considerados como críticos.

O processo de envolvimento das partes interessadas identificadas para os temas relevantes, na relação destes com a organização, obedece à utilização de meios e abordagens complementares que visam incorporar perceções e tendências e o impacto provável destes, na atividade da SGMAI.

Os canais de comunicação disponibilizados pela organização são o meio privilegiado de diálogo e envolvimento com cada público. Procura-se, com a utilização destes canais, facilitar a antecipação de soluções e a consequente definição de planos de melhoria. Os canais de comunicação disponibilizados são descritos na figura 6.





5. SISTEMA DE CONTROLO INTERNO E EXTERNO

5.1. ENQUADRAMENTO E OBJETIVOS

O principal objetivo do sistema de avaliação de satisfação das partes interessadas, é o de potenciar uma abordagem que coloca o cliente no centro dos processos de negócio, sendo desenhado para perceber e antecipar as suas necessidades atuais e potenciais, de forma a procurar supri-las antecipadamente, sendo este um fator crítico de sucesso do modelo de gestão da SGMAI.

Assim, iremos apresentar a avaliação da qualificação realizada em 2019, a avaliação das modalidades afins do jogo de fortuna ou azar, bem como o Diagnóstico do Clima Organizacional da SGMAI.

5.2. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DA QUALIFICAÇÃO - ABORDAGEM METODOLÓGICA

a) Amostra

Tomou-se como população alvo e como procedimento de construção amostral, o seguinte:

Quadro 11 - Procedimentos de Construção Amostral e Universo de Análise

Cientes	Procedimentos de construção Amostral	Universo
Colaboradores da SGMAI e dos restantes organismos da AI	Métodos Amostrais aleatórios ou probabilísticos	Todos os que frequentaram ações de formação do Programa de Qualificação MAIS 2019

**Quadro 12 - Procedimentos de Construção Amostral e Universo de Análise**

Universo Amostral	Dimensão da Amostra		
	Nº de inquiridos	Nº de Respostas	% de Respostas
Todos os que frequentaram ações de formação do Programa de Qualificação MAIS 2019	156	138	88,46%

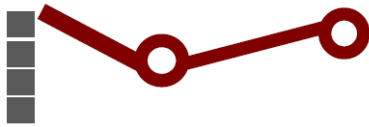
b) Instrumentos Utilizados e Metodologias de Tratamento de Dados

- **Para avaliar a satisfação dos formandos do Plano de Qualificação MAIS**, o modelo de questionário aplicado teve em conta o modelo teórico de avaliação da formação definido por Alain Meignant e Kirkpatrick. Assim, o questionário foi aplicado “a quente” e teve como principais objetivos avaliar indicadores ‘Soft’, relacionados com os índices de satisfação e com os graus motivacionais (índices ‘turnover’).

Os questionários foram aplicados após a prestação do serviço (no último dia de formação), sendo as respostas recolhidas pelas colaboradoras da Direção de Serviços de Planeamento, Controlo e Recursos Humanos (DSPCRH), que executam esta tarefa.

5.2.1. RESULTADO DA AVALIAÇÃO DOS FORMANDOS DO PROGRAMA MAIS

Os resultados alcançados revelam o potencial de excelência da formação organizada pela SGMAI, onde numa escala de 1 a 5, a avaliação atingiu valores superiores a 4, em todos os itens. Destaca-se, no entanto, que a avaliação feita à competência pedagógica dos formadores do Programa MAIS, bem como, à avaliação das expectativas com a formação obteve uma avaliação global de **4,7**.



PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

Gráfico 8 - Avaliação Global dos Formadores

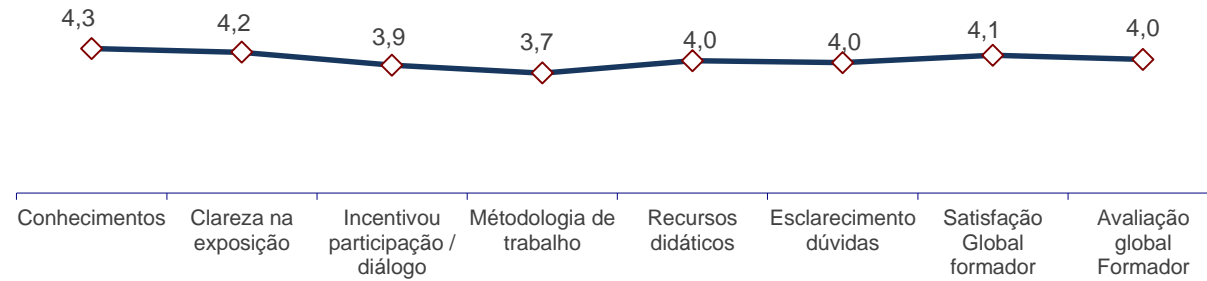
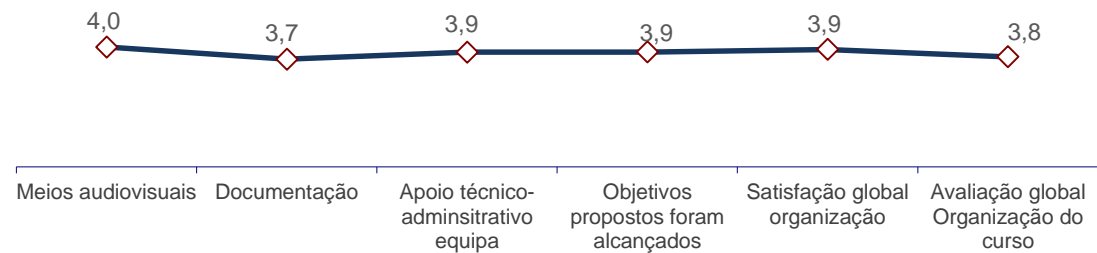


Gráfico 9 - Avaliação global da Organização dos cursos





PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

Gráfico 10 - Avaliação global das Expectativas

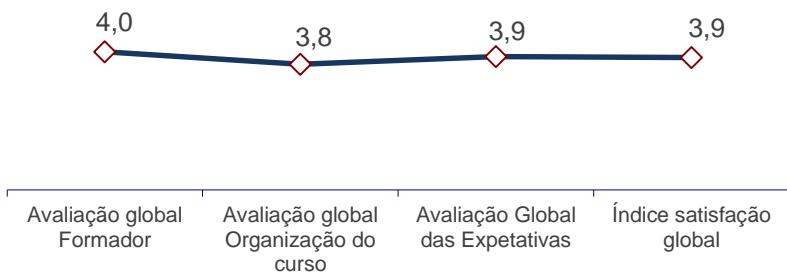
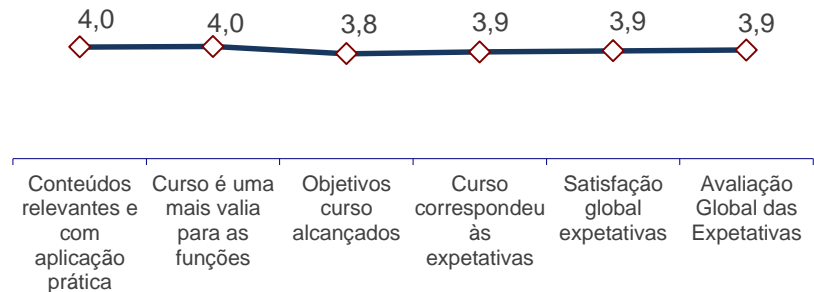


Gráfico 11 - Índice de satisfação do Plano por indicador de satisfação



5.2.3 ANÁLISE COMPARATIVA DE RESULTADOS 2018-2019

Quadro 13 – Resumo resultados 2019 e análise comparativa com 2018

Tipologia de Cliente	Resultados 2018	Resultados 2019	Apreciação dos resultados
	Índice Satisfação Global	Índice Satisfação Global	
Programa Mais	4,4	3,9	

Os resultados globais revelam um bom desempenho da organização com um índice médio de satisfação de 3,9, ressalvando-se que o índice de satisfação do Programa MAIS, diminuiu de 2018 para 2019.



5.3. MODALIDADES AFINS DO JOGO DE FORTUNA OU AZAR - ABORDAGEM METODOLÓGICA

a) Amostra

Tomou-se como população alvo e como procedimento de construção amostral, o seguinte:

Quadro 14 - Procedimentos de Construção Amostral e Universo de Análise

Clientes	Procedimentos de construção Amostral	Universo
Utilizadores do serviço das Modalidades Afins do Jogo de Fortuna ou Azar	Métodos Amostrais aleatórios ou probabilísticos	Todos utilizadores do serviço que solicitaram autorização para Modalidades Afins do Jogo de Fortuna ou Azar

Quadro 15 - Procedimentos de Construção Amostral e Universo de Análise

Universo Amostral	Dimensão da Amostra		
	Nº de inquiridos	Nº de Respostas	% de Respostas
Utilizadores do serviço que solicitaram autorização para Modalidades Afins do Jogo de Fortuna ou Azar, escolhidos aleatoriamente	55	13	60%

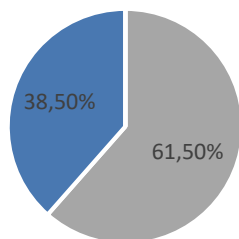
Os resultados alcançados revelam que 61,5% dos utilizadores do serviço das Modalidades Afins do Jogo de Fortuna ou Azar, que responderam ao inquérito mostraram estar Muito Satisfeitos, contribuindo para este valor, 38,5% de Muito Satisfeitos nas “Minutas de Requerimento/Regulamento: clareza e



PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

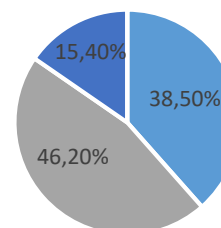
adequação”, 83,3% Muito Satisfeitos na “Rapidez no tratamento dos assuntos” e 76,9% de Muito Satisfeitos com a “Disponibilidade para a prestação das informações/esclarecimentos necessários”.

Índice de Satisfação Global



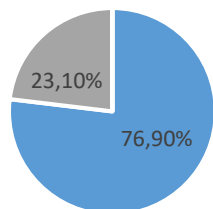
■ Muito Satisfeito ■ Satisfeito ■ Insatisfeito ■ Muito insatisfeito

Minutas de Requerimento/Regulamento: clareza e adequação



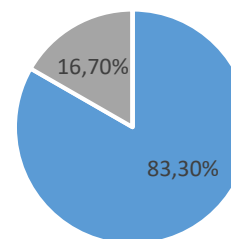
■ Muito Satisfeito ■ Satisfeito ■ Insatisfeito ■ Muito insatisfeito

Disponibilidade para a prestação das informações/esclarecimentos necessárias



■ Muito Satisfeito ■ Satisfeito ■ Insatisfeito ■ Muito insatisfeito

Rapidez no tratamento dos assuntos



■ Muito Satisfeito ■ Satisfeito ■ Insatisfeito ■ Muito insatisfeito



5.5. SISTEMAS E MEDIDAS DE CONTROLO INTERNO E EXTERNO

O Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas é um dos mecanismos de controlo interno que permite à SGMAI identificar de forma muito clara quais as zonas de potencial risco e, nesse sentido, focar e concentrar as medidas que previnam a ocorrência de tais situações. De realçar a definição do âmbito de ação do controlo interno administrativo, o qual compreende o controlo hierárquico e dos procedimentos e registos relacionados com o processo de tomada de decisões e, portanto, com os planos, políticas e objetivos definidos pelos responsáveis. A avaliação deste Plano, pela sua importância para a organização é apresentado autonomamente.

No capítulo do controlo externo, a SGMAI foi submetida no ano em apreço, a uma auditoria do Tribunal de Contas, no âmbito do FAMI, entre setembro e dezembro.

Quadro 18 - Resumo do Controlo Interno

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	✓			O controlo interno e a gestão de risco estão definidas no Plano de Corrupção
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Procedimento de ciclo anual de gestão implementado; • Aplicação de Gestão Integrada implementada
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	✓			A UO com competência ao nível da auditoria interna, teve formação em auditoria e auditoria de gestão
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)?	✓			<ul style="list-style-type: none"> • A Missão, Visão e Valores da SGMAI está disponível em www.sg.mai.gov.pt.; • O Código de Conduta aprovado em 2018.
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Relatório de avaliação da formação 2019; • Diagnóstico de Necessidades de Formação que tem por base a Avaliação do SIADAP3;



PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	✓			• E-mails e atas de reunião
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	✓			• Especificado no Ponto 4.1 do presente relatório
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	✓			Os despachos de criação das UO das SGMAI, estão a ser cumpridos na integra.
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	✓			100% dos colaboradores, de acordo com o Relatório Síntese das Avaliações de 2019
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	✓			23,0% (48 colaboradores)
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	✓			Existe um Manual de Procedimentos e a maioria das UO tem processos com níveis de serviço estabelecidos
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	✓			Despacho de Delegação de Competências
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	✓			A SGMAI, para as categorias de bens e serviços correntes, elabora um plano anual de compras que se reflete nos contratos da DSUMC, da AI.
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	✓			Uma das UO (DSPCRH) da SGMAI, promove dentro da sua equipa rotação de funções e tarefas entre os seus membros, o que pode ser evidenciado através de e-mails e atas de reuniões de Equipa
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	✓			Manual de Procedimentos
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	✓			Manual de Procedimentos e Níveis de Serviços.
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	✓			Manual de Procedimentos e Sistema de Gestão documental (SmartDocs)

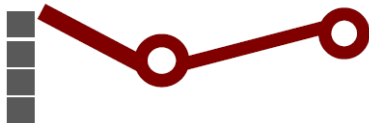


PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	✓			Plano riscos de corrupção e infrações conexas Disponível em www.sg.mai.gov.pt
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?	✓			GERFIP; SmartDocs
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	✓			
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	✓			Mapeamento de processos e procedimento
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	✓			

Quadro 19 - Análise do risco do sistema Controlo

	Fatores de Risco	Gestão de risco
Ética atuação e de relacionamentos	<p>O Plano de Gestão de Riscos de Corrupção, a par da legislação nacional e europeia, são os principais guias de conduta adotada pela SGMAI, cujos fatores de risco identificados se relacionam com:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não cumprimento de algum ou alguns aspetos incluídos no plano de gestão de riscos e corrupção, nas política e/ou regulamentos internos; • A reputação e/ou atividade da organização ficar afetada por violações ao plano ou aos regulamentos internos, especialmente nos processos associados à contratação e processos das chamadas modalidades de Jogos de fortuna ou azar. 	<p>Estes fatores são monitorizados através de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos internos de avaliação; • Canais de comunicação confidenciais e anónimos disponibilizados pela organização, para a denúncia de irregularidades; • Diálogo com as partes interessadas para a identificação de fragilidades; • Auditorias externas e aposta na criação de um sistema de auditorias internas, especialmente, auditorias de gestão.



6. MEDIDAS DE REFORÇO POSITIVO

O ambiente externo tem determinado de forma muito crítica a atuação da SGMAI, refletindo-se no aumento de competências que foram sendo enquadradas na atividade da organização, com as inerentes mudanças e gestão de complexidades ao nível do ambiente interno.

Assim, em 2020, procurar-se-á dar continuidade ao que foi feito em 2019, com maior relevância ao seguinte: (i) revisão do manual de procedimentos e mapeamento de novos processos, estabelecendo níveis de serviço e a inerente gestão e rastreamento de pedidos; (ii) reavaliação do modelo de relacionamento com os organismos da AI e introdução das oportunidades de melhoria que forem detetadas; (iii) reavaliação do sistema de avaliação de satisfação de clientes, e alargamento deste sistema a todos os processos chave da organização; (iv) criação, em complemento, neste sistema, devido à sua importância designadamente para a resiliência da organização, de um sistema de avaliação de fornecedores e de avaliação do feedback destes relativamente à atuação da SGMAI; (v) desenvolvimento e implementação de um sistema de auditoria interna e de gestão do risco, que tenha repercussões ao nível da gestão; (vi) desenvolvimento de iniciativas, nomeadamente através da adoção de medidas de conciliação e de responsabilidade social, que motivem as equipas de trabalho e os colaboradores.



MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Quanto a medidas de Modernização Administrativa, que foram inscritas no QUAR da SGMAI 2019, destaca-se, algumas iniciativas, nomeadamente o Indicador 6 - Desenvolver e implementar a APP Mobile para os deficientes auditivos que está inserido no objetivo operacional (OE4) OO3 - Garantir a operacionalidade dos sistemas tecnológicos no MAI; assim como o Indicador 20 - Nº de melhorias introduzidas no sistema SIGRE de forma a eliminar o número de eleitor e contemplar a nova forma de organização dos cadernos eleitorais e o Indicador 21 - Nº de dias necessários para criar um manual de apoio à votação no âmbito do projeto piloto do voto Eletrónico, inseridos no objetivo operacional (OE2) OO7 - Criar ferramentas de apoio aos Atos Eleitorais.



PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

Conforme previsto no n.º 2 do Art.º 7 da Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto, que estabelece as regras e os deveres de transparência a que fica sujeita a realização de campanhas de publicidade institucional do Estado, bem como as regras aplicáveis à sua distribuição em território nacional, através dos órgãos de comunicação social locais e regionais, cumpre informar sobre as iniciativas de publicidade institucional que a SGMAI pretende levar a efeito, nos termos definidos na regulamentação aplicável.

A SGMAI, em 2019, realizou campanhas de publicidade institucional, mediante a aquisição onerosa de espaços publicitários em meios de comunicação social, com o objetivo de promover e difundir mensagens relacionadas com os Atos Eleitorais, compreendidos nas competências da SGMAI, tais como as Eleições Europeias (26 de maio), Eleição da Assembleia Legislativa da Região Autónoma da Madeira (22 de setembro), Eleição para o Conselho das Comunidades



PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

Portuguesas (Setembro) e Eleição da Assembleia da República (6 de outubro).

No decorrer de 2019, realizou-se, ainda, de uma forma indireta e sem custos associados, iniciativas que deram a conhecer o serviço prestado pela SGMAI, designadamente, a autorização das Modalidades Afins do Jogo de Fortuna ou Azar (exemplo: tómbolas, sorteios e concursos publicitários). Nestes casos, a SGMAI solicita às promotoras que da publicidade da iniciativa, realizada em meios de comunicação social, deverá constar obrigatoriamente: “Concurso Publicitário nº ___/aaaa autorizado pela Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna”.



9. AVALIAÇÃO DO CORE BUSINESS

9.1. AVALIAÇÃO DA OPERACIONALIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA

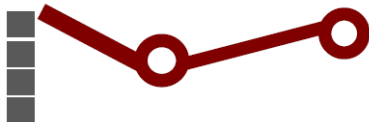
A estratégia da SGMAI foi desenhada tendo em conta a complexidade e a diversidade de competências que lhe estão atribuídas sendo que o planeamento, referido ao longo do presente relatório, teve a necessidade, devido às contingências impostas sobretudo pelo ambiente externo, de se ir ajustando à realidade do contexto operativo, sem, contudo, alterar substancialmente os pressupostos de ação definidos em 2017.

O peso das atividades correntes na execução da estratégia foi, em 2019, substancial, determinando este facto, a necessidade de uma viragem para “dentro” em 2019, por forma a dar continuidade à avaliação dos impactos das alterações e da redefinição de processos ou a introdução das oportunidades de melhoria já identificadas ou a identificar.

Esta redefinição é fundamental na medida que irá permitir à organização, no presente, enfocar o pensamento estratégico em: reforçar os pontos fortes para aproveitar ao máximo as oportunidades detetadas (SO); Minimizar os efeitos negativos dos pontos fracos e simultaneamente aproveitar as oportunidades emergentes (WO); Utilizar os pontos fortes para minimizar o efeito das ameaças detetadas (ST); e Minimizar ou ultrapassar os pontos fracos para fazer face às ameaças (WT).

Figura 7– Matriz de Análise da Operacionalização da Estratégia

Análise Interna	S		W	
Análise Externa				
O	SO (maxi-maxi) Tirar partido da estrutura organizacional e do posicionamento estratégico da organização para implementar mecanismos de controlo interno e de gestão de risco		WO (mini-max) Aproveitar a emergência da tendência de especialização dos Recursos Humanos e da contenção orçamental para aumentar o desempenho global da organização	
T	ST(max-min) Tirar partido dos mecanismos do modelo da partilha de serviços e das ferramentas criadas para partilha de conhecimento criados para ajustar os sistemas de feedback à nova realidade da AI		WT (min-min) Apostar nos Recursos Humanos e na capacidade de manter e desenvolver parcerias para melhoria do desempenho dos processos organizacionais críticos	



9.2. AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA E OPERACIONAL DA SGMAI EM 2019

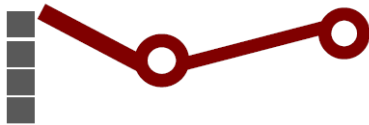
A avaliação de todos os objetivos estratégicos e operacionais da Organização é informação crítica para se perceber a adequação da aplicação dos Recursos Humanos e Financeiros e desta forma perceber quais as melhorias a introduzir, através de monitorização e avaliação dos objetivos programados para 2019 e a sua respetiva taxa de execução.

O principal objetivo desta recolha de dados foi o de responder às seguintes questões:

(i) Qual foi a taxa de execução dos objetivos operacionais das diferentes UO da SGMAI? (ii) Globalmente, qual foi o grau de execução e respetivos desvios dos objetivos da SGMAI?

Quadro 21 – Objetivos Estratégicos

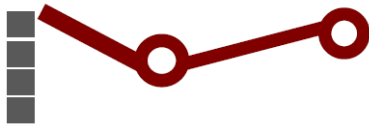
Objetivos Estratégicos	
OE1	Melhorar o desempenho na prestação de serviços comuns e no apoio técnico e administrativo
OE2	Melhorar a divulgação da informação do processo eleitoral
OE3	Modernizar o processo de recenseamento eleitoral
OE4	Operacionalizar, desenvolver e promover a evolução tecnológica e a Inovação na AI



9.3. OBJETIVOS DESENVOLVIDOS EM 2019 POR UNIDADE ORGÂNICA

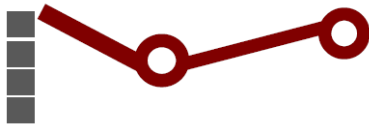
Quadro 22– Objetivos por Unidade Orgânica

DSGOF					
QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Resultado	Taxa de Realização
QUAR	(OE1) OO4 - Melhorar qualitativamente o acompanhamento, avaliação e controlo da atividade financeira das entidades, serviços e organismos da AI	Ind.10 - Nº de dias necessários para apresentação de proposta do Orçamento de Projetos de investimento para 2020	252 dias úteis (31 dezembro)	22 dias	191,27%
		Ind.11 -Número de monitorizações realizadas trimestralmente execução orçamental dos Serviços do MAI, em sede de proposta de OE2019	3	3	100%
		Ind.12 - % de execução das medidas de eficiência orçamental incluídas na proposta de OE2019	80%	80%	100%
PA	Apresentar Relatórios da Movimentação Efetivos do PO07 de 2019	Nº de relatórios planeados/Nº de relatórios apresentados até 31 de dezembro	12	12	100%
PA	Apresentar Relatórios da Previsão mensal de execução de 2019	Nº de relatórios planeados/Nº de relatórios apresentados até 31 de dezembro	8	7	88%
PA	Incrementar os meios de relacionamento com as entidades MAI	Nº de informações/reuniões planeadas/Nº de informações/reuniões apresentadas até 31 de dezembro	4	8	200,00%



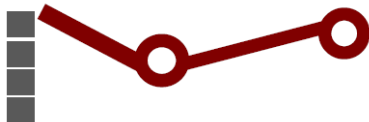
PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

DSGOF					
QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Resultado	Taxa de Realização
PA	Apresentar Relatórios da Execução Orçamental do PO07 de 2019 (Relativo ao Acompanhamento da execução 2019 do Programa Orçamental – Segurança Interna (P007))	Nº de relatórios planeados/Nº de relatórios apresentados até 31 de dezembro	12	12	100%
PA	Apresentar Relatórios da Execução Orçamental do PO07 de 2019 (Relativo à elaboração de Relatórios)	Nº de relatórios planeados/Nº de relatórios apresentados até 31 de dezembro	12	12	100%
PA	Analisar as propostas de orçamento de estado dos organismos do MAI para 2020	Nº de propostas planeadas/Nº de propostas apresentadas	13	11	84,62%
PA	Melhorar o desempenho no apoio técnico/financeiro dos Gabinetes	Mapas mensais de execução orçamental desagregada por gabinete	11	12	109,09%
PA	Melhorar o desempenho na prestação de serviços comuns e apoio técnico	Mapas mensais de controlo e mapas mensais de reconciliação bancária das despesas	11 para cada organismo, o que perfaz um total de 66 mapas mensais	72	109,09%
PA	Apresentar o reporte consolidado da informação à DGO, Tribunal de Contas, Inspeção Geral das Finanças dentro dos prazos legalmente estabelecidos	Mapas extraídos sistema informáticos	12 reportes unidade tesouraria, 12 reportes fundos disponíveis, 12 reportes pagamentos em atraso, 4 reportes fluxos financeiros (total de 40 reportes)	42	105%
PA	Maximizar os prazos reporte da receita arrecadada (SGMAI) e distribuição da receita (ANSR)	Mapas mensais receita arrecadada e distribuída	5 dias úteis	2	160%
PA	Apresentação de propostas de alteração orçamental	Nº dias entre a distribuição do processo e a entrega da propostas de alteração orçamental	15 dias úteis	5	166,67%



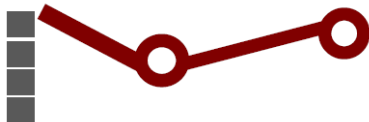
PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

DSGOF					
QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Resultado	Taxa de Realização
PA	Apresentação de propostas de alteração orçamental e de mapas estimativa execução	Nº dias entre a distribuição do processo e a entrega da propostas de alteração orçamental	10 dias úteis	5	150%
PA	Melhorar o desempenho na prestação de serviços comuns e apoio técnico	Nº de dias necessários para a elaboração Pedido Autorização Pagamento após a verificação da conformidade legal das faturas entradas na UO	15 dias uteis após a receção das faturas devidamente validadas e com a conformidade legal verificada	5	166,67%
PA	Apresentar a Previsão Mensal de Despesa do orçamento da SGMAI / ANSR e AGMAI	Mapa mensal entre a despesa prevista e a executada	% desvios entre o reporte informação mensal apresentada e a executada inferior a 60%	50%	116,83%
PA	Contribuir para a boa execução das propostas de processamento despesas dos projetos comunitários apresentados SGMAI	Mapa data entrada proposta e o processamento da transferência	Nº dias entre a entrada da proposta de financiamento e a elaboração e autorização da transferência da verba inferior a 5	3	140%
PA	Assegurar a monitorização e reconciliação das contas bancárias IGCP	Mapas das reconciliações bancárias atualizadas.	Identificação mensal de 50% dos movimentos bancários	60%	120%
PA	Maximizar a taxa de execução de projetos comunitários	Valor imputadoX100/ valor previsto na candidatura para o período	75%	80%	107,05%
PA	Contribuir para a execução do valor anual definido na LPIEFSS	Valores Pagos x100 / Valor dos investimentos compromissados	75%	85%	112,84%



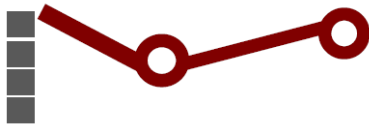
PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

DSGOF					
QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Resultado	Taxa de Realização
PA	Reportar a execução financeira das medidas da LPIEFSS para os projetos que sejam solicitados	N.º de reportes realizados/Nº de reportes planeados	12	17	141,67%
PA	Contribuir para a proposta de relatório de execução das medidas e projetos financeiros no âmbito da LPIEFSS	Nº de dias necessários para apresentar uma proposta de relatório	1 proposta até 15/03/2019	1 proposta a 25/01/2019	111,51%
PA	Apresentar a Previsão Mensal de Despesa do orçamento de projetos	Média anual do número de dias entre a apresentação da previsão e a respetiva data limite	1 dia	1,8	20,00%
PA	Apresentar reporte de pagamentos em atraso do orçamento de projetos	Média anual do número de dias entre a apresentação do reporte e a respetiva data limite	2 dias	3,83	8,50%
PA	Apresentar reporte de compromissos plurianuais do orçamento de projetos	Média anual do número de dias entre a apresentação do reporte e a respetiva data limite	1 dia	1	100%
PA	Apresentar reporte de fundos disponíveis do orçamento de projetos	Média anual do número de dias entre a apresentação do reporte e a respetiva data limite	2 dias	3,08	46,00%



PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

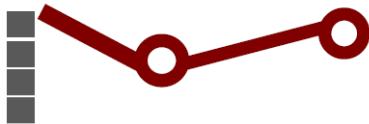
DSUMC					
QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Resultado	Taxa de Realização
QUAR	(OE1) OO1 -Agilizar e otimizar os procedimentos de contratação pública e reforçar os mecanismos de aquisição agregada de bens, serviços e empreitadas	Ind. 3 - Nº de dias necessários para atualizar o Regulamento de funcionamento em matéria de centralização das aquisições da DSUMC	241 dias úteis (até 15 de dezembro)	241 dias úteis	100%
PA	Criar ferramentas de apoio na tramitação dos procedimentos para aquisição de serviços	Número de dias necessários contados a partir de 01jan	177 dias úteis (até 15 set)	175 dias úteis	101,13%
PA	Adaptar SIG-CP às necessidades de reporte da SGMAI	Número de dias necessários contados a partir de 01jan	252 dias úteis	252 dias úteis	100%
PA	Melhorar o inventário físico dos bens móveis da SGMAI (edifício S. Mamede)	Nº de dias úteis necessários para a execução contados a partir de 01jan	252 dias úteis	252 dias úteis	100%
PA	Apresentar uma proposta de melhoria ao sistema de requisição de material	Nº de dias úteis necessários para a execução contados a partir de 01jan	188 dias úteis(até 30set)	172 dias úteis	108,51%
PA	Criar e implementar modelo que permita a avaliação semestral dos contratos da SGMAI, através do gestor de contratos	Nº de dias úteis necessários para a execução contados a partir de 01jan	146 dias úteis (30 jul)	146 dias úteis	100%
PA	% de processos de trabalho da DSUMC mapeados	nº de processos levantados *100/nº total processos mapeados da UO	30%	30%	100%
PA	Apresentar uma proposta que reforce os aspetos associados à contratação pública no código de conduta da SGMAI	Nº de dias úteis necessários para a execução contados a partir de 01jan	252 dias úteis (31 dez)	252 dias úteis	100%



PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

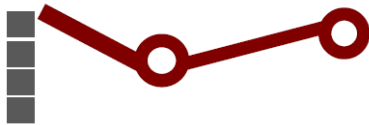
DPIE					
QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Resultado	Taxa de Realização
QUAR	(OE1) OO1 -Agilizar e otimizar os procedimentos de contratação pública e reforçar os mecanismos de aquisição agregada de bens, serviços e empreitadas	Ind.1- Nº de dias necessários para atualizar o manual de procedimentos com incremento dos níveis de eficácia, eficiência e qualidade na execução material e financeira da LPIEFSS	188 dias Úteis (até 30 setembro)	149	120,74%
PA	Apresentar uma proposta de especificações técnicas para o desenvolvimento do SIG MAI CP	Nº de docs planeados até 31out/Nº de docs enviados até 31out2019	1 até 31out2019	1	100%
PA	Promover ações de formação que qualifiquem os 'Stakeholders' para a execução da LPIEFSS	Nº de ações de formação planeadas/Nº de ações de formação realizadas	2	3	150%

DSPCRH					
QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Resultado	Taxa de Realização
QUAR	(OE1) OO5 - Otimizar a eficiência e performance organizacional, agilizando a estrutura interna da SGMAI	Ind.13 - % de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	50%	50%	100%
QUAR	(OE1) OO5 - Otimizar a eficiência e performance organizacional, agilizando a estrutura interna da SGMAI	Ind. 14 - Nº de medidas Implementadas no âmbito da Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar	4	4	100%
QUAR	(OE1) OO6 - Criar e implementar medidas que apoiem a decisão da SGMAI e dos serviços da AI	Ind.18 - % de melhorias introduzidas nos Manuais e Ferramentas associadas à prevenção e combate à Violência doméstica	50%	50%	100%



PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

DSPCRH					
QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Resultado	Taxa de Realização
QUAR	(OE1) OO6 - Criar e implementar medidas que apoiem a decisão da SGMAI e dos serviços da AI	Ind. 19 - Nº de dias necessários para elaborar Plano Estratégico de Revisão de Procedimentos Internos	21 dias úteis	21 dias úteis	100%
PA	Implementar o Sistema de Estatísticas Criminais criado	Nº de dias úteis necessários para a execução contados a partir de 01 de janeiro	252 dias úteis	252 dias úteis	100%
PA	Introduzir melhorias nas ferramentas de apoio criadas	Nº de melhorias introduzidas *100/nº de melhorias diagnosticadas	50%	50%	100%
PA	Realizar um Seminário para o MAI no âmbito do Planeamento e da Avaliação	Nº de seminários planeados até 30 de Dez/ nº de seminários realizados até 30 nov	1	0	0,00%
PA	Conceber e divulgar notas/orientações técnicas	Nº de notas/orientações técnicas planeadas /Nº de notas/orientações técnicas concebidas e divulgadas	2	2	100%
PA	Criar ferramenta de apoio à implementação do SIADAP na SGMAI	Nº de ferramentas planeadas/nº de ferramentas criadas	1	1	100%
PA	Apresentar uma proposta para implementar medidas de higiene e segurança no trabalho na SGMAI	Nº de dias úteis necessários para a execução contados a partir de 01jan	252 dias úteis	252 dias úteis	100%
PA	Apresentar proposta de conteúdos de RH para módulo na Intranet	Nº de dias necessários para apresentação da proposta contados a partir de 01janl	252 dias úteis	252 dias úteis	100%
PA	Criar e implementar um sistema de reporte trimestral de indicadores de RH da SGMAI e ANSR	Nº de dias úteis necessários para a execução contados a partir de 01jan	252 dias úteis	200 dias úteis	110%



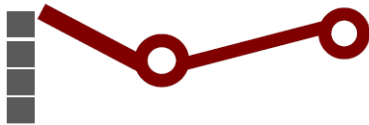
PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

DSDRP					
QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Resultado	Taxa de Realização
PA	Mapear uma % dos processos de trabalho da DSDRP	Nº de processos levantados /nº processos mapeados X100	50%	50%	100%
PA	Elaborar uma proposta de regulamento para os serviços da SGMAI	Nº de dias úteis necessários para a execução contados a partir de 01jan2019	231 dias úteis (30.11.2019)	O trabalho foi realizado em 80%	80%
PA	Elaborar um inventário das séries dos Fundos dos Governos Cíveis descritos na base de dados de arquivo histórico da SGMAI (ARCHEEVO).	N.º de inventários planeados até 31dez2019/ nº de inventários apresentados até 31dez2019	Apresentação de 2 inventários até 31 de dezembro	2	100%
PA	Analisar e inserir os diplomas legais referentes aos eventos existentes na categoria Comunicações do Arquivo Multimédia MAI	Nº de dias úteis necessários para a execução contados a partir de 01jan2019	252 dias úteis (31.12.2019)	252	100%
PA	Aumentar a % de análise e indexação dos conteúdos na área das comunicações, dos eventos fotográficos, e dos eventos videográficos, do Arquivo Multimédia.	Nº de indexações efetuadas /nº indexações planeados X100	85%	25%	29,41%
PA	Apresentação de uma proposta de modelo de dossier temático	Nº de dias úteis necessários para a execução contados a partir de 01jan2019	1 proposta até 31 de dezembro de 2019	1	100%
PA	Proceder à avaliação e seleção da documentação da SGMAI	Nº de dias úteis necessários para a execução contados a partir de 01jun2019	147 dias úteis a contar desde 01-06-2019 (31.12.2019)	Foram realizados 50% da avaliação e seleção da documentação	50%



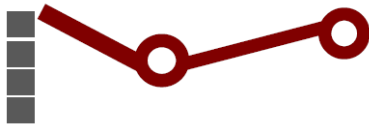
PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

DSDRP					
QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Resultado	Taxa de Realização
PA	Proceder ao levantamento da documentação junto das UO's	Nº de dias úteis necessários para a execução contados a partir de 01jun2019	147 dias úteis a contar desde 01-06-2019 (31.12.2019)	0	0,00%
PA	Reorganizar os espaços de arquivo da SGMAI	Nº de dias úteis necessários para a execução contados a partir de 01jun2019	147 dias úteis a contar desde 01-06-2019 (31.12.2019)	124	115,65%
PA	Mapear uma % dos processos de trabalho da DSDRP.	Nº de processos mapeados*100/ nº total de processo da UO	50%	100%	200%
PA	Apresentar proposta do Plano de Comunicação Integrado (Interna e externa) da SGMAI	Nº de propostas planeadas até 31 de dezembro/Nº de propostas elaboradas até 31 de dezembro	1 Proposta até 31 de dezembro	1	100%
PA	Criar proposta de 1 modelo de Portal.	Nº de propostas planeadas até 31 de dezembro/Nº de planos elaborados até 31 de dezembro	1 Proposta até 31 de dezembro	1	100%
PA	Aumentar a % de informação tratada e disponibilizada	Nº de eventos existentes nas fontes (Fontes oficiais do Governo e Canais de Comunicação da SGMAI) / Nº de eventos inseridos x 100.	85%	87%	102,35%
PA	Disponibilizar informação temática	Nº de dossiers Planeados/nº de dossiers criados	24 dossiers até 31.12.2019	24	100%



PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

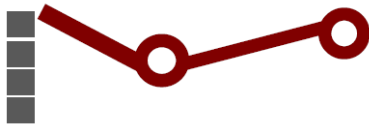
DSAJCPL					
QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Resultado	Taxa de Realização
QUAR	(OE1) OO5 - Otimizar a eficiência e performance organizacional, agilizando a estrutura interna da SGMAI	Ind.15- Aumentar a % de propostas de contestação no âmbito do processo contencioso reduzindo o prazo de entrega para validação	60% até 3º dia anterior termo do prazo	De 94 processos distribuídos, entregaram 77	81,91%
PA	Aumentar a % de proposta de decisão de RH em menos tempo	Nº de propostas de decisão RH em 30 diasX100/nº total de RH distribuídos	30% de propostas em 30 dias úteis	De 372 processos distribuídos, analisaram 250	67,20%
PA	Aumentar a % de proposta de decisão em processos urgentes em menos tempo	Nº de propostas de decisão para processos urgentes em 30 diasX100/nº total de processos urgentes distribuídos	35% de propostas em 30 dias úteis	De 71 processos distribuídos, analisaram 52	83,33%
PA	Implementar níveis de serviço à resposta dada aos pedidos de estudos no âmbito da política legislativa	Data de distribuição do Pedido/data de resposta ao pedido	35 dias úteis	35	100%
PA	Criar e implementar um sistema de indicadores e de reporte trimestral do desempenho da UO	Nº de dias necessários para criar e implementar sistema de monitorização contados desde 1 de janeiro	252 dias úteis (31-12-2019)	252	100%
PA	Apresentar 1 proposta de organização do arquivo da UO	Nº de dias necessários para a apresentação de 1 proposta contados desde 1 de janeiro	1 proposta até 31-12-2019	1	100%
PA	Apresentar 1 proposta de circulação da Informação da UO	Nº de dias necessários para a apresentação de 1 proposta contados desde 1 de janeiro	1 proposta até 31-12-2019	1	100%
PA	Manter o nº de propostas de decisão apresentadas	N.º Propostas apresentadas 31 dezembro 2018/ N.º propostas apresentadas até 31 dezembro de 2019	500	343	68,60%
PA	Criar e implementar critérios de qualidade às propostas de decisão	Nº de dias úteis necessários para a execução contados a partir de 01 de janeiro	252 dias úteis (31-12-2019)	0	0,00%



PARTE II – RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

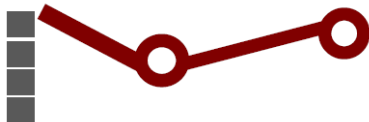
DSGFC					
QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Resultado	Taxa de Realização
QUAR	(OE1) OO2 -Garantir uma adequada gestão técnica, administrativa e financeira de programas, fundos comunitários e de outros financiamentos internacionais	Ind.4 - Número de dias necessários para analisar as candidaturas em conformidade com a regulamentação nacional e comunitária aplicável	60 dias úteis (contados da data de submissão do TR da candidatura)	48	120%
		Ind.5- Número de dias necessários para analisar os pedidos de pagamento estabelecidos na regulamentação nacional e comunitária aplicável	30 dias úteis após a submissão do pedido de reembolso (contados da data de submissão do TR do pedido de reembolso)	30	100%

DSRI					
QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Resultado	Taxa de Realização
QUAR	(OE1) OO5 - Otimizar a eficiência e performance organizacional, agilizando a estrutura interna da SGMAI	Ind.16 - % de iniciativas implementadas necessárias para a preparação do exercício da Presidência Portuguesa do Conselho da UE por parte do MAI em 2021	65%	65%	100%
PA	Apresentar 1 proposta de publicação no âmbito da promoção dos Direitos humanos da AI	Número de dias necessários para apresentação de proposta contados a partir de 01 de janeiro	1 proposta até 30 de junho (123 dias úteis)	105 dias úteis	114,63%
PA	Estudo de viabilidade de instrumento de gestão de informação que possa substituir Base de dados da DSTIC	Número de dias necessários contados a partir da data da disponibilização	90 dias após reformulação do objetivo (30 jun2019)	0	0,00%



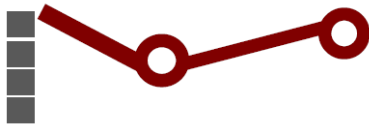
PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

DSTEE / DSGSIE / DAE					
QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Resultado	Taxa de Realização
QUAR	(OE2) OO7 - Criar ferramentas de apoio aos Atos Eleitorais	Ind. 20 - Nº de melhorias introduzidas no sistema SIGRE de forma a eliminar o número de eleitor e contemplar a nova forma de organização dos cadernos eleitorais	4	5	125%
QUAR	(OE2) OO7 - Criar ferramentas de apoio aos Atos Eleitorais	Ind. 21 - Nº de dias necessários para criar um manual de apoio à votação no âmbito do projeto piloto do voto Eletrónico	42 dias úteis (28 fevereiro)	42	100%
PA	Criar FAQ de apoio ao recenseamento do eleitores residentes no estrangeiro, a disponibilizar no site da SGMAI e no Portal do Eleitor	Nº de dias necessários à execução contados a partir de 01 Jan	1 (até 31-01-2019)	1	100%
PA	Integrar na informação de suporte aos atos eleitorais, a necessária informação relativa à implementação dos cadernos eleitorais desmaterializados.	nº de guiões planeados até 28 de fevereiro/Nº de guiões realizados até 28 de fevereiro	2 (até 28-02-2019)	4	200%
PA	Integrar na informação de suporte aos atos eleitorais, a necessária informação relativa à abolição do número de eleitor e da nova forma de organização dos cadernos eleitorais	Nº de procedimentos planeados até 28 de fevereiro/Nº de procedimentos criados e implementados até 31 de dezembro	2 (até 28-02-2019)	6	300%
PA	Reduzir o n.º de processos de CC com morada no estrangeiro com necessidade de tratamento manual	Nº de processos tratados manualmente x 100/ Nº de processos recebidos	10%	6%	60,00%
PA	Melhorar a análise e tratamento manual dos processos relativos aos residentes no estrangeiro	N.º de melhorias introduzidas	5	5	100%



PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

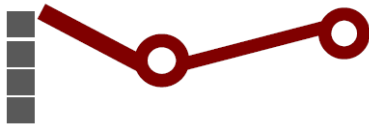
DSTEE / DSGSIE / DAE					
QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Resultado	Taxa de Realização
PA	Introduzir novas funcionalidades, adaptar as já existentes e reforçar o apoio aos utilizadores	Nº de funcionalidades criadas ou adaptadas/nº de funcionalidades necessárias	4	5	125%
PA	Desenvolver, implementar, preparar a formação e o apoio aos utilizadores da aplicação de suporte à gestão e utilização dos CED	Aplicação implementada e em utilização na Eleição do Parlamento Europeu (26 de maio de 2019)	1 aplicação implementada (até abril 2019)	2	200%
PA	Criar uma Aplicação de registo do acervo eleitoral	nº de aplicações planeados até 31-12-2019/Nº de criadas até 31-12-2019	1 (até 31-12-2019)	1	100%
PA	Mapear o processo das reclamações e estabelecer níveis de serviço	Nº processos existentes e níveis de serviços criados	2 (até 31-12-2019)	2	100%
PA	Implementar a ferramenta de apoio à distribuição do material eleitoral	nº de ferramentas existentes/Nº de ferramentas implementadas até 31-10-2019	1 (até 31-01-2019)	1	100%
PA	Criar e implementar os procedimentos destinados a assegurar o voto antecipado em mobilidade	Nº de procedimentos planeados até 31 de março /Nº de procedimentos criados e implementados até 31 de março	1 (até 31-03-2019)	7	700%



PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

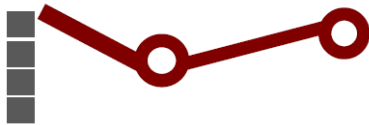
DSTIC					
QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Resultado	Taxa de Realização
PA	Reduzir a taxa de execução dos prazos de entrega ao nível do planeamento de todo o ciclo de desenvolvimento aplicacional	Entregas no prazoX100%/Total de entregas	-10%	-9%	90,00%
PA	Reduzir a taxa de desvios face ao plano de projeto	Nº de projetos que cumprem o plano de projeto*100/Total de projetos geridos	-10%	-9%	90,00%
PA	Reduzir o tempo de resolução de anomalias face ao ano homólogo	Tempo de resolução de anomalias em 2019X100/ Tempo de resolução de anomalias em 2018	-25%	-25%	100%
PA	Reduzir a taxa de execução dos prazos de entrega ao nível do planeamento de todo o ciclo de manutenção aplicacional	Entregas no prazoX100%/Total de entregas	-10%	-10%	100%

DSPPI					
QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Resultado	Taxa de Realização
QUAR	(OE1) OO1 -Agilizar e otimizar os procedimentos de contratação pública e reforçar os mecanismos de aquisição agregada de bens, serviços e empreitadas	Ind. 2 - Nº de projetos e de execução no âmbito da LPIEFSS	20	20	100%
PA	Melhorar a gestão dos bens imóveis do MAI	Nº de processos planeados/nº de processos executados	20	25	125%



PARTE II – RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

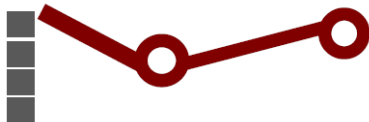
EMCC					
QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Resultado	Taxa de Realização
QUAR	(OE4) OO3 - Garantir a operacionalidade dos sistemas tecnológicos no MAI	Ind. 6 - Desenvolver e implementar a APP Mobile para os deficientes auditivos	188 dias úteis (até 30 setembro)	133	129,26%
QUAR	(OE4) OO3 - Garantir a operacionalidade dos sistemas tecnológicos no MAI	Ind. 7 - Nº de dias necessários para reforçar a cobertura da Rede SIRESP do Metro de Lisboa na estação Ferroviária do Aeroporto	188 dias úteis (até 30 setembro)	188	100%
PA	Melhorar a operacionalidade do sistema 112	% atividades concluídas que assegurem a implementação do AML (Advanced Mobile Location)*100/nº total de atividades	90%	90%	100%
PA	Elaborar o caderno de encargos para renovação do contrato 112	Nº de dias necessários para elaborar o caderno de encargos contados a partir de 01jan	252 dias úteis (31 de dezembro)	148	141,27%
PA	'Upgrade' da rede TETRA SIRESP para a versão DIMETRA 9.01 (Lisboa e Porto)	Nº de dias necessários para o 'upgrade' contados a partir de 01jan	252 dias úteis (31 de dezembro)	252	100%



PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

EMSP					
QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Resultado	Taxa de Realização
PA	Reduzir o tempo de execução de passagem de serviços e replicação de bases de dados ente Oeiras e Porto;	Nº de minutos necessários para a execução, a partir da data de identificação da necessidade unidade tempo -inferior a 5 minutos	Redução em 50% o tempo de execução	50%	100%
PA	Disponibilizar os CED's - Cadernos Eleitorais Desmaterializados em todas a secções de voto do Distrito de Évora	Nº de secções de voto (+/- 200)	100% - todas as secções de voto com acesso aos CED's	100%	100%
PA	Reduzir o tempo de execução de passagem de serviços e replicação de bases de dados ente Oeiras e Porto;	Nº de minutos necessários para a execução, a partir da data de identificação da necessidade unidade tempo -inferior a 5 minutos	Redução em 50% o tempo de execução	50%	100%
PA	Reduzir o tempo de execução de passagem de serviços e replicação de bases de dados ente Oeiras e Porto;	Nº de minutos necessários para a execução, a partir da data de identificação da necessidade unidade tempo -inferior a 5 minutos	Redução em 50% o tempo de execução	50%	100%

EMRNSI					
QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Resultado	Taxa de Realização
QUAR	(OE4) OO3 - Garantir a operacionalidade dos sistemas tecnológicos no MAI	Ind.8 - % de postos da Rede SIVICC da GNR integrados na RNSI	70%	100%	142,86%
QUAR	(OE4) OO3 - Garantir a operacionalidade dos sistemas tecnológicos no MAI	Ind.9 - Nº de dias necessários para disponibilizar um número único ao cidadão em situações de não emergência	129 dias úteis (31-12-2019)	Em projeto	0,00%



PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

EMRNSI					
QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Resultado	Taxa de Realização
PA	Upgrade da conectividade e da largura de banda de uma % dos sites RNSI	Nº de sites com upgrades X100%/ Nº total de sites(1096)	60%	10%	16,67%
PA	Renovar e aumentar o débito e os equipamentos afetos aos circuitos de acesso à Internet	Nº de conectividades da MEO renovadas e aumentadas/ nº de conectividades da MEO existentes	1	1	100%
PA	Elaborar um portal de gestão do contrato RNSI	Nº de dias úteis necessários para a execução contados a partir de 01jul	129 dias úteis (31-12-2019)	129	100%

Legenda:

	Execução Superior a 100%
	Execução entre 99% e 100%
	Execução entre 0,00% e 98%

N/D Dados não disponíveis

Foram identificados 99 objetivos operacionais e 112 indicadores. Destes, 7 objetivos e 21 indicadores são QUAR.

Tendo em conta a taxa de realização, verifica-se uma superação de 26 indicadores (23,21%), 54 indicadores atingiram a meta estabelecida (48,21%) e 21 atingiram valores inferiores à meta (18,75%). Acrescentam-se a estes, 11 objetivos da DSGOF/DOC, cujos dados não foram disponibilizados (9,82%).

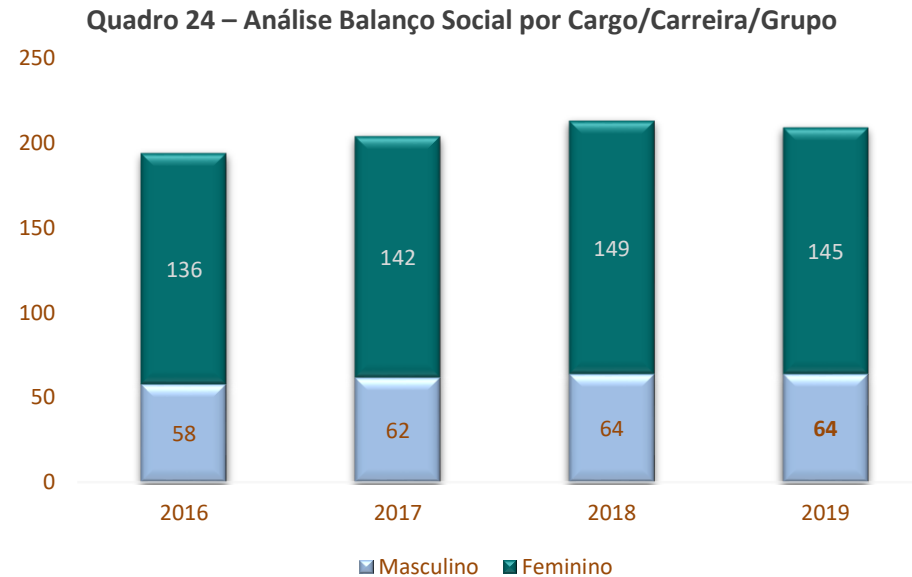
É de referir, ainda, que 1 Indicador QUAR, previamente previsto, não foi efetuado, nomeadamente: Indicador 9 - Nº de dias necessários para disponibilizar um número único ao cidadão em situações de não emergência, estando ainda em projeto.

Assim, no geral, conclui-se que a Taxa Execução Objetivos 71,4%.



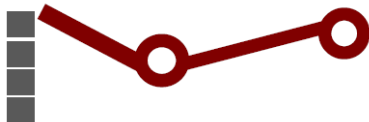
8.6. ANÁLISE DO BALANÇO SOCIAL

A 31 de dezembro de 2019, a SGMAI apresentava um total de 209 trabalhadores, menos 4 do que em 2018 (213).



Neste universo, o género dominante é o feminino, ou seja, representa 69,4% (145 trabalhadores) enquanto os restantes 30,6% (64 trabalhadores) representam o género masculino. Conclui-se, por isso, que em termos de contratação a organização tem preocupações ao nível da igualdade de género e mantém cotas elevadas para as mulheres.

No que concerne à caracterização dos efetivos da SG, atendendo ao seu nível etário, pode verificar-se, que apenas 8 trabalhadores se encontram no intervalo de idades 25 aos 29 anos, o que corresponde a 3,8 % do total de efetivos, sendo que, no extremo oposto, com mais de 54 anos, encontram-se 83 trabalhadores (correspondente a 39 % do total de efetivos).



PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

Este aspeto reflete-se, necessariamente, na antiguidade dos efetivos onde 28 trabalhadores detêm uma antiguidade compreendida até aos 5 anos, o que corresponde a 13,3 % do total de efetivos. Refira-se, que este número espelha a integração de trabalhadores na SG, ao abrigo do PREVPAP.

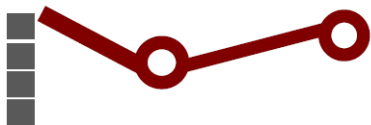
Para além deste intervalo os intervalos onde se registam maior número de trabalhadores são o intervalo 25-29 anos de antiguidade, onde se encontram 43 trabalhadores, correspondendo a 20,5 % do total de trabalhadores, e os intervalos 20-24 e 30-34 anos de antiguidade, com, 23 e 20 trabalhadores respetivamente.

No que respeita à caracterização dos trabalhadores da SG segundo as respetivas habilitações literárias, verifica-se que a maioria dos trabalhadores são detentores de licenciatura, sendo este o nível habilitacional com maior representatividade (49,3 %).

Este valor, face a 2018, reflete uma diminuição em cerca de 4,7 % de trabalhadores que detêm como habilitação literária a licenciatura, no entanto o número de trabalhadores com mestrado aumentou cerca de 3%, isto é, 8% em 2018 e 11% em 2019.

Durante o ano de 2019, verificaram-se 34 entradas e 25 saídas de trabalhadores, perfazendo um total de 126 trabalhadores em exercício de funções na SG a 31 de dezembro.

Em matéria de horário de trabalho o que regista maior incidência é o horário flexível, com 125 trabalhadores, registando-se um decréscimo de 3 trabalhadores com este horário. Também a jornada contínua apresenta uma relevância de 23%, o que demonstra a preocupação da SGMAI em corresponder aos pedidos dos trabalhadores, numa lógica de conciliação trabalho-família.



CONCLUSÕES FINAIS DO DESEMPENHO 2019

10.1. CONCLUSÕES FINAIS DO DESEMPENHO 2019

O presente Relatório teve como objetivo realizar a avaliação da ‘performance’ da organização em 2019, sendo que da análise dos critérios e termos de referência adotados, pode concluir-se que a SGMAI, conseguiu alcançar os objetivos a que se propôs, de acordo com os quadros abaixo.

Quadro 25 – Análise Quantitativa da Performance a SGMAI

Resultados 2019						
Execução QUAR 2019			Resultados Avaliação Satisfação Cliente		Estratégia Operacional	
Desempenho	RH	RF	Formação		Taxa Execução Objetivos	Poupanças Geradas
104,5%	2305	126,0%	3,9		71,4%.	17,04%

Quadro 26 – Análise comparativa da Performance a SGMAI

Análise Comparativa de resultados 2018-2019											
Execução QUAR				Resultados Avaliação Satisfação Cliente				Estratégia Operacional			
Desempenho		RH		RF		Formação		Taxa Execução Objetivos		% Poupança	
2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
111,03%	104,5%	2331	2305	62,3%	126,0%	4,4	3,9	77%	71,4%.	11,7%	17,04%



Assim:

“Da análise da produtividade, conceito entendido como a relação entre desempenho atingido e Recursos Humanos utilizados, permite constatar que o desempenho da SGMAI se posicionou acima do planeado com a utilização de Recursos Humanos abaixo do planeado”.

Do mesmo modo:

“da análise de custo-eficácia, conceito entendido como a relação entre desempenho atingido e Recursos Financeiros utilizados, permite constatar que o desempenho da SGMAI se posicionou acima do planeado com a utilização de Recursos Financeiros abaixo do planeado”.

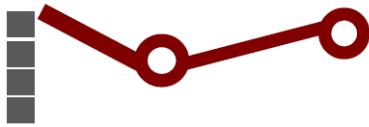
10.2. MENÇÃO PROPOSTA COMO RESULTADO DA AUTOAVALIAÇÃO

Da análise dos resultados apresentados, nomeadamente quanto ao nível de concretização do QUAR, nas suas diferentes dimensões como atrás é justificado, a que acrescem outras atividades decorrentes do PA, consideramos muito positiva a avaliação global apurada.

Como resultado da presente autoavaliação e tendo em conta os resultados globalmente alcançados, propõe-se para esta Secretaria-Geral, de acordo com o previsto na alínea a) do n.º 1 do art.º 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, a menção qualitativa de Desempenho Bom.

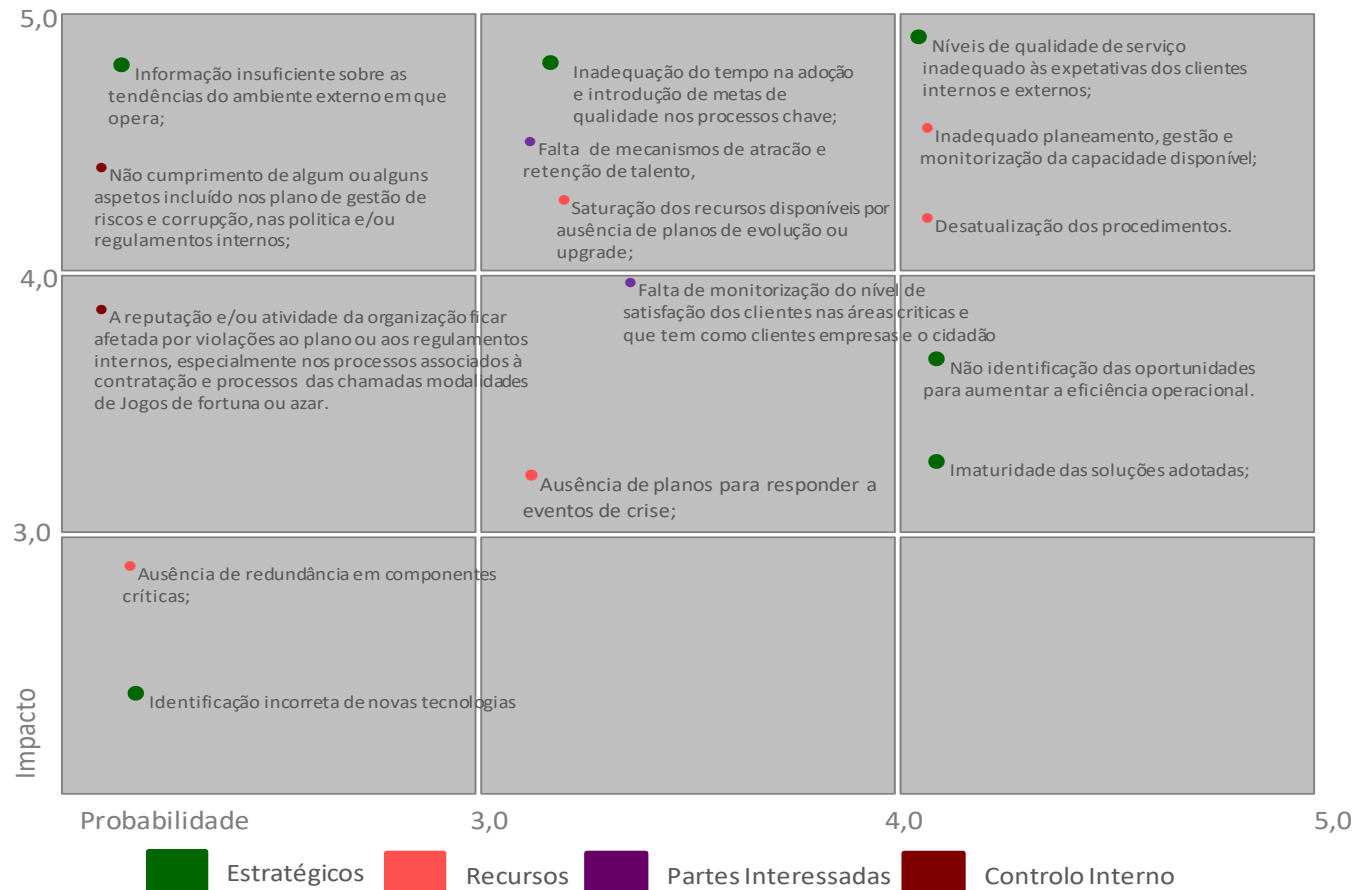
10.3. CONCLUSÕES PROSPETIVAS PARA 2020

As evoluções recentes na economia, na sociedade em geral e na administração pública em particular, colocam desafios verdadeiramente estruturantes para os próximos anos. No horizonte de curto prazo, a SGMAI terá de consolidar a sua posição na área da AI e de se adaptar a uma nova normalidade na atividade que desenvolve.



PARTE III- CONCLUSÕES FINAIS E PROSPETIVAS

Figura 8 – Paisagem dos Riscos Globais da organização em 2019





Anexo 1 – QUAR 2019

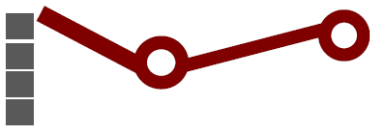
QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2019



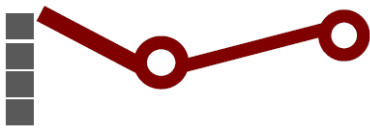
QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2019

Versão: 2019-10-17

Ministério da Administração Interna							
Serviço: Secretaria-Geral da Administração Interna							
MISSÃO: Serviço de apoio técnico e administrativo aos gabinetes dos membros do Governo e aos órgãos e serviços sem estrutura de apoio administrativo da Administração Interna (MAI), assegurando ainda o apoio técnico e a disponibilização de serviços de partilha de funções e atividades comuns a diversos Serviços do MAI							
VISÃO: Alcançar níveis de excelência ao nível da prestação de serviços, tendo como referencial a realidade das administrações públicas portuguesa e europeia.							
Objetivos Estratégicos							
OE1	Melhorar o desempenho na prestação de serviços comuns e no apoio técnico e administrativo						
OE2	Melhorar a divulgação da informação do processo eleitoral						
OE3	Modernizar o processo de recenseamento eleitoral						
OE4	Operacionalizar, desenvolver e promover a evolução tecnológica e a Inovação no MAI						
Objetivos Operacionais							
Eficácia						Ponderação	40%
(OE1) OO1 - Agilizar e otimizar os procedimentos de contratação pública e reforçar os mecanismos de aquisição agregada de bens, serviços e empreitadas						Peso	40%
INDICADORES	Resultado 2018	META 2019	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	Desvio
Ind.1- Nº de dias necessários para atualizar o manual de procedimentos com incremento dos níveis de eficácia, eficiência e qualidade na execução material e financeira da LPIEFSS	NA	188 dias Úteis (até 30 setembro)	40%		149%	120,74%	20,74%
Ind. 2 - Nº de projetos e de execução no âmbito da LPIEFSS	NA	20	35%		20	100%	0,00%
Ind. 3 - Nº de dias necessários para atualizar o Regulamento de funcionamento em matéria de centralização das aquisições da DSUMC	NA	241 dias úteis (até 15 de dezembro)	25%		241	100%	0,00%
(OE1) OO2 -Garantir uma adequada gestão técnica, administrativa e financeira de programas, fundos comunitários e de outros financiamentos internacionais						Peso	30%
INDICADORES	Resultado 2018	META 2019	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	Desvio
Ind.4 - Número de dias necessários para analisar as candidaturas em conformidade com a regulamentação nacional e comunitária aplicável	116%	60 dias uteis(contados da data de submissão do TR da candidatura)	50%		48%	120%	20,00%



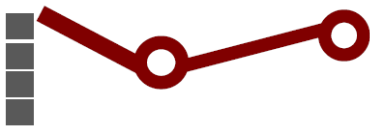
Ind.5- Número de dias necessários para analisar os pedidos de pagamento estabelecidos na regulamentação nacional e comunitária aplicável		30 dias úteis após a submissão do pedido de reembolso (contados da data de submissão do TR do pedido de reembolso)	50%		30%	100%	0,00%	
(OE4) OO3 - Garantir a operacionalidade dos sistemas tecnológicos no MAI							Peso	30%
INDICADORES	Resultado 2018	META 2019	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	Desvio	
Ind. 6 - Desenvolver e implementar a APP Mobile para os deficientes auditivos	NA	188 dias úteis (até 30 setembro)	25%		133	129,26%	29,26%	
Ind. 7 - Nº de dias necessários para reforçar a cobertura da Rede SIRESP do Metro de Lisboa na estação Ferroviária do Aeroporto	NA	188 dias úteis (até 30 setembro)	25%		188	100,00%	0,00%	
Ind.8 - % de postos da Rede SIVICC da GNR integrados na RNSI	NA	70%	25%		100%	142,86%	42,86%	
Ind.9 - Nº de dias necessários para disponibilizar um número único ao cidadão em situações de não emergência	NA	129 dias úteis (31 de dezembro)	25%		0	0,00%	-100,00%	
Eficiência							Ponderação	30%
(OE1) OO4 - Melhorar qualitativamente o acompanhamento, avaliação e controlo da atividade financeira das entidades, serviços e organismos da AI							Peso	60%
INDICADORES	Resultado 2018	META 2019	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	Desvio	
Ind.10 - Nº de dias necessários para apresentação de proposta do Orçamento de Projetos de investimento para 2020	NA	252 dias úteis (31 dezembro)	30%		22	191,27%	91,27%	
Ind.11 -Número de monitorizações realizadas trimestralmente execução orçamental dos Serviços do MAI, em sede de proposta de OE2019	4	3	40%		3	100%	0,00%	
Ind.12 - % de execução das medidas de eficiência orçamental incluídas na proposta de OE2019	80%	80%	30%		80	100%	0,00%	
(OE1) OO5 - Otimizar a eficiência e performance organizacional, agilizando a estrutura interna da SGAI							Peso	40%
INDICADORES	Resultado 2018	META 2019	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	Desvio	
Ind.13 - % de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	NA	50%	20%		50%	100%	0,00%	
Ind. 14 - Nº de medidas Implementadas no âmbito da Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar	NA	4	20%		4%	100%	0,00%	
Ind.15- Aumentar a % de propostas de contestação no âmbito do processo contencioso reduzindo o prazo de entrega para validação	NA	60% até 3º dia anterior termo do prazo	20%		77%	128,33%	28,33%	
Ind.16 - % de iniciativas implementadas necessárias para a preparação do exercício da Presidência Portuguesa do Conselho da UE por parte do MAI em 2021	NA	65%	20%		65%	100%	0,00%	



Ind.17 - Reduzir a % dos consumos de papel	NA	20%	20%		27%	135%	35,00%
Qualidade						Ponderação	30%
(OE1) 006 - Criar e implementar medidas que apoiem a decisão da SGAI e dos serviços da AI						Peso	40%
INDICADORES	Resultado 2018	META 2019	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	Desvio
Ind.18 - % de melhorias introduzidas nos Manuais e Ferramentas associadas à prevenção e combate à Violência doméstica	NA	50%	50%		50%	100%	0,00%
Ind. 19 - Nº de dias necessários para elaborar Plano Estratégico de Revisão de Procedimentos Internos	NA	21 dias úteis (até 30 junho)	50%		21	100%	0,00%
(OE2) 007 - Criar ferramentas de apoio aos Atos Eleitorais						Peso	60%
INDICADORES	Resultado 2018	META 2019	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	Desvio
Ind. 20 - Nº de melhorias introduzidas no sistema SIGRE de forma a eliminar o número de eleitor e contemplar a nova forma de organização dos cadernos eleitorais	NA	4	50%		5%	125%	25,00%
Ind. 21 - Nº de dias necessários para criar um manual de apoio à votação no âmbito do projeto piloto do voto Eletrónico	NA	42 dias úteis (28 Fevereiro)	50%		42%	100%	0,00%

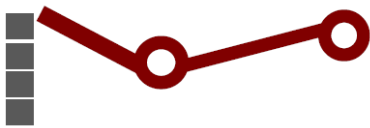
Recursos Humanos				
DESIGNAÇÃO	Nº DE EFETIVOS	PONTOS PLANEADOS	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS
Dirigentes - Direção Superior	5	20	100	100
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	30	16	480	464
Técnico/a Superior - (inclui especialistas de informática e inspetores)	139	12	1668	1200
Coordenador/a Técnico/a - (inclui chefes de secção)	1	9	9	9
Assistente Técnico/a - (inclui técnicos de informática)	82	8	656	432
Assistente operacional	26	5	130	100
Total	283	70	3043	2305

Recursos Financeiros		Unidade: euros		
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	EXECUTADOS	DESVIO	
Orçamento de funcionamento	41 639 482,00	52 480 738	-10 841 256	
Despesas com Pessoal	15 443 741,00	6 954 191	8 489 550	
Aquisições de Bens e Serviços	14 899 941,00	11 313 740	3 586 201	
Transferências correntes	8 122 026,00	14 508 046	-6 386 020	
Outras despesas correntes	1 080 405,00	15 469 388	-14 388 983	
Despesas de capital	2 062 869,00	4 228 197	-2 165 328	
ORÇ PROJETOS (Ex-PIDDAC)	100 928 177,00	65 790 489	35 137 688	
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	142 567 659,00	118 271 227	24 296 432	

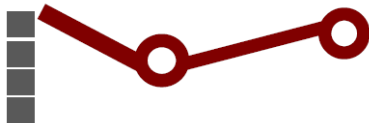


Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia	Eficiência	Qualidade	
40%	30%	30%	100%
38,49%	36,76%	29,25%	104,50%

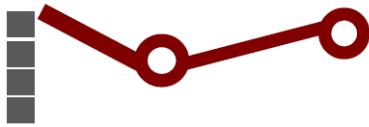
Indicadores	Fontes de verificação	Evidências
Indicador 1 - Métrica: dias necessários para assegurar contados a partir de 1 de janeiro. Critérios de superação: supera se 5 dias antes	Manual de procedimentos	Envio a 05/08/2019 (149 dias)
Indicador 2 - Métrica: N° de projetos de execução planeados/n° de projetos de execução realizados. Critérios de superação: supera se realizar mais 2 projetos (22)	Projetos	Projetos realizados
Indicador 3 - Métrica: dias necessários, para assegurar contados a partir de 1 de janeiro. Critérios de superação: supera se 5 dias antes	Regulamento	Regulamento
Indicador 4 - Métrica: N° de dias de execução; critérios de superação: supera se apresentar a candidatura 10 dias antes da meta (60 dias). Critérios de superação: supera se submeter o reembolso 10 dias antes da meta (30 dias)	Sistema de Informação e Gestão de Fundos Comunitários (SIGFC)	SIGFC
Indicador 5 - Métrica: n° dias necessários para a implementação contados a partir de 1 de janeiro. Critério de superação: supera se 30 dias antes da meta (170 dias:01.09)	Sistema de Informação e Gestão de Fundos Comunitários (SIGFC)	SIGFC
Indicador 6 - Métrica: dias necessários para assegurar a execução contados a partir de 1 de janeiro. Critérios de superação: supera se 5 dias antes	APP Mobile	site www.112.pt
Indicador 7 - Métrica: dias necessários para assegurar a execução contados a partir de 1 de janeiro. Critérios de superação: supera se 5 dias antes	Rede SIRESP na Estação Ferroviária do Aeroporto	Relatório dos testes de aceitação e verificação da cobertura. Memória descritiva, incluindo fotografias do As-Built
Indicador 8 - Métrica: n° de postos de Rede planeados/n° de postos de Rede executados x100. Critérios de superação: supera se executar mais 5% da meta (75%)	Postos de Rede	Relatório mensal contrato RNSI
Indicador 9 - Métrica: dias necessários para assegurar a execução contados a partir de 1 de janeiro. Critérios de superação: supera se 5 dias antes	Número único em funcionamento	Não foi realizado. Em fase de projeto
Indicador 10 - Métrica: dias necessários para assegurar a execução contados a partir de 1 de janeiro. Critérios de superação: supera se 5 dias antes	Orçamento	Orçamento
Indicador 11 - Métrica: n° de monitorizações. Critérios de superação: supera se apresentar mais 2 monitorizações (4)	Relatórios de monitorização realizados	Relatórios de monitorização realizados
Indicador 12 - Métrica: n° de medidas planeadas/n° de medidas executadas x100. Critérios de superação: supera se executar mais 5% da meta (85%)	Relatório de execução orçamental	Relatório de execução orçamental
Indicador 13 - Métrica: n° de trabalhadores planeados/n° de trabalhadores com processamento x100. Critérios de superação: supera se executar mais 5% da meta (55%)	Folhas de vencimento e Relatório da DGAEP	Folhas de vencimento e Relatório da DGAEP



Indicador 14 - Métrica: nº de medidas implementadas. Critérios de superação: supera se apresentar mais 2 monitorizações (6)	Relatório com o reporte das medidas executadas	Relatório com o reporte das medidas executadas
Indicador. 15 - Métrica: % de aumento das propostas. Critérios de superação: supera se concluir mais 10% de atividades relativamente à meta (70%)	Relatório de reporte	Listas de distribuições do contencioso referente a 2019 aos juristas da DSAJCPL.
Indicador 16 - Métrica : nº de iniciativas planeadas/nº de iniciativas executadas x100. Critérios de superação: supera se executar mais 5% da meta (70%)	Relatos reuniões / relatórios	Documentos elaborados Informações à tutela Contributos para o MNE mensagens para FSS relatórios das reuniões entre outros
Indicador 17 - Métrica: nº de redução de papel planeado/nº de redução de papel executado x100. Critérios de superação: supera se executar mais 10% da meta (30%)	Relatório	Relatório
Indicador 18 - Métrica: nº de melhorias diagnosticadas/nº de melhorias realizadasX100. Critérios de superação: supera se executar mais 10% da meta (60%)	Manuais e Ferramentas VD	Manuais e Ferramentas VD
Indicador 19 - Métrica: Nº de dias úteis necessários para a execução contados a partir de 01 de janeiro. Critérios de superação: supera se 5 dias antes	Plano Estratégico	Plano Estratégico
Indicador 20 - Métrica: nº de melhorias diagnosticadas/nº de melhorias realizadas. Critérios de superação: supera se executar mais 1 da meta (5)	Sistema SIGRE	Retirado o N.º de eleitor em todos os formulários do SIGRE Web, Admin e External; Alterada a forma de organização dos cadernos e respetivos layouts; Alterados os layouts de várias listagens e editais; Alterada a funcionalidade de configuração de cadernos; Reforçado o controlo e apoio à gestão de postos de recenseamento e locais de voto
Indicador 21 - Métrica: Nº de dias úteis necessários para a execução contados a partir de 01 de janeiro. Critérios de superação: supera se 5 dias antes	Manual	Manual de formação elaborado e disponibilizado para o início da formação no final de abril de 2019



Anexo 2 –
QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIDADE – QUAR
MONITORIZAÇÃO DO DESEMPENHO



MONITORIZAÇÃO DO DESEMPENHO QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIDADE - QUAR SGAI

2019 Ano
SEMESTRAL Frequência de monitorização
ANUAL Período em análise

IDG, PARÂMETROS, OBJETIVOS E U.O.'s

ÍNDICE DESEMPENHO GLOBAL (IDG)

104,50%



PARÂMETROS

	PESO	TAXA DE REALIZAÇÃO
EFICÁCIA (E)	40%	
EFICIÊNCIA (e)	30%	
QUALIDADE (Q)	30%	

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)

	PESO	TAXA DE REALIZAÇÃO
OO1. Objetivo 1	E-40%	88,30%
OO2. Objetivo 2	E-30%	110,00%
OO3. Objetivo 3	E-30%	93,03%
OO4. Objetivo 4	e-60%	129,12%
OO5. Objetivo 5	e-40%	112,67%
OO6. Objetivo 6	Q-40%	100,00%
OO7. Objetivo 7	Q-60%	112,50%

CONTRIBUTOS DAS UNIDADES ORGÂNICAS

	TAXA DE REALIZAÇÃO
DSGOF Ind. 10 / 11 / 12	130%
DSUMC Ind. 3	100%
DPIE Ind. 1	121%
DSPCRH Ind. 13/14/18/19	100%
DSAJCPL Ind. 15	128%
DSGFC Ind. 4 / 5	110%
DSRI Ind. 16	100%
DSATEE Ind. 21	100%
DSGSIE Ind. 20	125%
DSPPI Ind. 2	121%
EMCC Ind. 7 / 8 / 9	81%
EMSP Ind. 6	129%
TODAS UO'S Ind. 17	135,00%

INDICADORES

	TAXA DE REALIZAÇÃO	DESVIO	EXECUÇÃO		
			N cumprido	Atingido	Superou
Indicador 1 OE1 OO1 E M188d P40%	121%	21%			X
Indicador 2 OE1 OO1 E M20 P20%	100%	0%		X	
Indicador 3 OE1 OO2 E M241d P20%	100%	0%		X	
Indicador 4 OE1 OO2 E M60d P50%	120%	20%			X
Indicador 5 OE1 OO2 E M30d P50%	100%	0%		X	
Indicador 6 OE4 OO3 E M188d P25%	129%	29%			X
Indicador 7 OE4 OO3 E M188d P325%	100%	0%		X	
Indicador 8 OE4 OO3 E M70% P25%	143%	43%			X
Indicador 9 OE4 OO3 E M129d P25%	0,00%	-100%	X		
Indicador 10 OE1 OO4 e M252d P33%	191%	91%			X
Indicador 11 OE1 OO4 e M3 P33%	100%	0%		X	
Indicador 12 OE1 OO4 e M80% P33%	100%	0%		X	
Indicador 13 OE1 OO5 e M50% P20%	100%	0%		X	
Indicador 14 OE1 OO5 e M4 P20%	100%	0%		X	
Indicador 15 OE1 OO5 e M60% P20%	128%	28%			X
Indicador 16 OE1 OO5 e M65% P20%	100%	0%		X	
Indicador 17 OE1 OO5 e M20% P20%	135,00%	35%			X
Indicador 18 OE1 OO6 Q M50% P50%	100%	0%		X	
Indicador 19 OE1 OO6 Q M21d P50%	100%	0%		X	
Indicador 20 OE2 OO7 Q M4 P50%	125%	25%			X
Indicador 21 OE2 OO7 Q M42d P50%	100%	0%		X	

ANÁLISE DE INDICADORES

SUPERA	8
CUMPRE	12
NÃO CUMPRE	1
Σ	21

RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

RECURSOS HUMANOS

DESIGNAÇÃO	PONTOS EXECUTADOS			
	Nº DE EFETIVOS	PONTOS PLANEADOS	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS
Dirigentes - Direção Superior	5	20	100	100
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	30	16	480	464
Técnico/a Superior - (inclui especialistas de informática e inspetores)	139	12	1 668	1 200
Coordenador/a Técnico/a - (inclui chefes de secção)	1	9	9	9
Assistente Técnico/a - (inclui técnicos de informática)	82	8	656	432
Assistente operacional	26	5	130	100
Total	283	70	3 043	2 305

RECURSOS FINANCEIROS

DESIGNAÇÃO	PONTOS EXECUTADOS		
	PLANEADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	41 639 482,00	52480737,86	10 841 255,86
Despesas com Pessoal	15 443 741,00	6 954 190,83	-8 489 550,17
Aquisições de Bens e Serviços	14 899 941,00	11 313 740,08	-3 586 200,92
Transferências correntes	8 122 026,00	1 450 804,44	6 386 020,44
Outras despesas correntes	1 080 405,00	15 469 388,48	14 388 983,48
Despesas de capital	2 062 869,00	4 228 197,03	2 165 328,03
Orç. Projetos (Ex-PIDDAC)	100 928 177,00	65790488,81	-35 137 688,19
Total (OF+PIDDAC+Outros)	142 567 659,00	118271226,67	-24 296 432,33

LEGENDA

M: meta
P: peso
Tx. R: Taxa de Realização
Desvio: face à meta anual

COMENTÁRIOS

Verifica-se, na execução Global do QUAR, um desvio positivo total de 4,50%, relativamente ao planeado. Nos resultados QUAR por parâmetro, verifica-se que na Eficácia, dos 9 indicadores planeados, 4 foram superados, 4 atingiram a meta e 1 não atingiu a meta. Na Eficiência, dos 8 indicadores planeados 3 foram superados e 5 atingiram a meta. Quanto à Qualidade, dos 4 indicadores planeados, foi superado 1 e atingidos 3. No total, verifica-se que houve 38,1% de indicadores superados, 12,57% de atingidos, sendo que 4,8% não foram atingidos.



Anexo 3 –
BALANÇO SOCIAL 2019



BS

Balanço Social

2019

Ficha técnica:

Título:

Balanço Social 2019

Propriedade e Edição:

Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna

Rua de São Mamede, n.º 23

1100-553 LISBOA

Tel: 213 409 000

www.SGMAI.mai.gov.pt | sec.geral.mai@SGMAI.mai.gov.pt

Elaborado por:

Direção de Serviços Planeamento, Controlo e Recursos Humanos (DSPCRH)

Compilação de dados estatísticos:

Divisão de Gestão de Pessoal (DGP)

Tratamento de dados, conceção, composição e grafismo:

Direção de Serviços Planeamento, Controlo e Recursos Humanos (DSPCRH)

Capa:

Direção de Serviços Planeamento, Controlo e Recursos Humanos (DSPCRH)

Abril 2020

Índice

1.	Introdução	1
1.1.	Secretaria-Geral	2
2.	Recursos humanos da SGMAI	5
2.1.	Evolução do número de trabalhadores	5
2.2.	Evolução do número de trabalhadores por ano	6
2.3.	Caracterização dos trabalhadores	8
2.3.1.	Trabalhadores segundo o género	8
2.3.2.	Trabalhadores segundo a modalidade de vinculação	8
2.3.3.	Trabalhadores por cargo e carreira	9
2.3.4.	Estrutura Etária	11
2.3.5.	Antiguidade na Função Pública	12
2.3.6.	Caracterização segundo a estrutura habilitacional	12
2.3.7.	Trabalhadores portadores de deficiência	13
2.4.	Movimentos de trabalhadores	14
2.4.1.	Admissão/Regresso de Trabalhadores	14
2.4.2.	Saída de Trabalhadores	15
2.4.3.	Alteração de situação de trabalhadores	16
2.5.	Modalidades de horário	16
2.6.	Assiduidade	17
2.6.1.	Absentismo	17
2.7.	Formação	18
3.	Encargos com pessoal	19
3.1.	Estrutura remuneratória	19
3.2.	Total de encargos	20
4.	Indicadores de Gestão	21
5.	Análise global	23

Índice de Quadros

Quadro 1 – Síntese do mapa de pessoal da SGMAl para 2019.....	5
Quadro 2 - Formação	18
Quadro 3 - Encargos com Pessoal	20
Quadro 4 - Indicadores 2016/2019	22

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Evolução do nº de trabalhadores por ano.....	6
Gráfico 2 - Crescimento do nº de trabalhadores por Carreira	7
Gráfico 3 - Análise comparativa da evolução do Nº de trabalhadores por UO	7
Gráfico 4 - Evolução dos trabalhadores segundo o género e por ano	8
Gráfico 5 - Trabalhadores por Modalidade de Vinculação	9
Gráfico 6 - Trabalhadores por Cargo/Carreira 2019	10
Gráfico 7 - Evolução de Trabalhadores por cargo/categoria 2016-2019	11
Gráfico 8 - Estrutura Etária efetivos.....	11
Gráfico 9 - Antiguidade na Função Pública	12
Gráfico 10 - Caracterização dos trabalhadores segundo o nível de escolaridade	13
Gráfico 11 - Caracterização das Admissões/Regresso dos trabalhadores	14
Gráfico 12 - Caracterização das Admissões/Regressos por Carreira	15
Gráfico 13 - Caracterização das saídas de trabalhadores por género	16
Gráfico 14 - Modalidade de Horário	17
Gráfico 15 - Absentismo.....	17
Gráfico 16 - Numero de Participações	19
Gráfico 17 - Horas de Formação.....	19
Gráfico 18 - Escalões Remuneratórios	20
Gráfico 19 - Distribuição de encargos	21

1. Introdução

O presente Balanço Social, com referência a 31 de dezembro de 2019, tem como objetivo a tradução clara e real, dos ângulos mais salientes e caracterizadores da vertente humana da SGMAI.

Elaborado nos termos do Decreto-Lei n.º 190/96, de 9/10, este documento de gestão afigura-se de extrema importância, quer como instrumento de gestão de recursos, quer como meio de auscultação ou barómetro de tendências conjunturais e sensibilidades das diversas unidades funcionais da organização.

O tratamento e análise dos dados disponíveis, particularmente o cruzamento e comparação de resultados, abordados em quadros e gráficos, permite-nos a previsão de determinados critérios e a correção de eventuais desvios, por forma a compatibilizar, em termos futuros, os objetivos traçados com os resultados a alcançar.

Lisboa e SGMAI, abril de 2020

1.1. Secretaria-Geral

A SGMAI é um organismo com uma dupla vertente de serviço, atuando como prestadora, com maior ou menor extensão, de serviços técnicos, comuns e transversais, aos serviços e organismos da Administração Interna e, igualmente, na sua dimensão virada para o exterior, quer num quadro macro relativo, entre outros, à Administração Eleitoral, às Relações Internacionais, à Gestão dos Fundos Comunitários quer no conhecimento relacionado com os grandes projetos levados a cabo nas áreas das Tecnologias da Informação e da Comunicação e ainda, num âmbito mais micro, como sejam, designadamente, os processos de autorização de modalidades afins de jogos de fortuna ou azar, ou de autorização para a angariação de receitas a nível do território continental.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão

A SGMAI é uma organização da administração direta do Estado que procura garantir a concentração de funções técnico-administrativas e a respetiva normalização de processos nos serviços e organismos da AI.

Visão

A SGMAI pretende ser um serviço da AI que sustenta a sua atividade na satisfação das necessidades e expectativas das partes interessadas e no respeito pelos princípios éticos próprios da Administração Pública.

Valores

Qualidade: Antecipar as necessidades e expectativas das partes interessadas na organização e oferecer continuamente uma prestação de serviço que prossiga esse objetivo;

Inovação: Incentivar a iniciativa individual e de equipa na exploração de soluções adaptadas aos sistemáticos desafios, valorizando, nomeadamente, as propostas de novos métodos de trabalho, abordagens e metodologias;

Profissionalismo: Enquadrar as práticas, os comportamentos e atitudes nas normas estabelecidas, cultivando o rigor e a objetividade no contexto organizacional;

Conciliação: Valorizar as pessoas e a sua qualidade de vida na organização em linha com a vertente individual e familiar;

Sustentabilidade: Assegurar o equilíbrio das contas públicas e respeitar a sociedade e o ambiente

ATRIBUIÇÕES

Nos termos do seu diploma orgânica e com a estrutura formal definida, a SGMAI prossegue um conjunto alargado de atribuições, no âmbito da área governativa da Administração Interna, das quais se destacam, a título de exemplo:

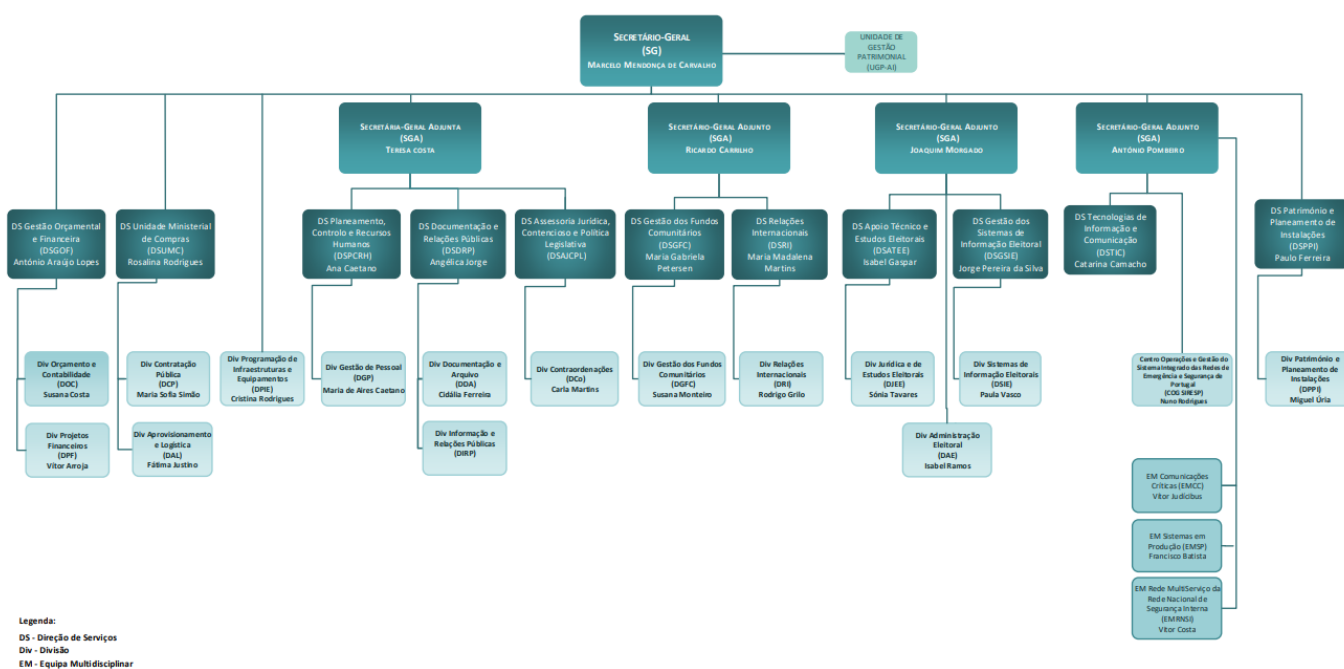
- Acompanhamento, avaliação e controlo das atividades financeira e orçamental das entidades, serviços e organismos;
- Prestação de serviços comuns no quadro do exercício de funções transversais;
- Elaborar anualmente o Plano de Compras do Ministério (PCM), procedendo, junto dos serviços e organismos da AI, ao levantamento e à agregação de necessidades de bens e serviços;
- Apoio à gestão eficiente dos recursos dos serviços, sem prejuízo das competências legais dos respetivos dirigentes;
- Conceção, instrução, acompanhamento, preparação, programação e execução nacional, anual e plurianual, das candidaturas a financiamento relativamente a fundos comunitários e outros financiamentos internacionais;
- Apoio administrativo e logístico integral, bem como, gestão administrativa do património afeto aos gabinetes dos membros do Governo, às comissões, grupos de trabalho e outros organismos sem estrutura administrativa própria;
- Planeamento estratégico e de apoio na formulação de políticas, incluindo a área legislativa;
- Relações Internacionais, sem prejuízo das competências próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros e de acordo com os objetivos definidos para a política externa portuguesa;
- Administração Eleitoral;
- Gestão dos sistemas de informação e de comunicação;
- Produção de estatísticas e estudos ao nível dos programas especiais que tem como grupo alvo as vítimas mais vulneráveis;

- Funções de planeamento, gestão, execução e monitorização de todos os projetos incluídos na Lei de Programação de Infraestruturas e Equipamentos das Forças e Serviços de Segurança.

Para assegurar a prossecução das suas atribuições, a SGMAI promove formas alargadas de parceria e de cooperação com outras entidades, nacionais e estrangeiras, designadamente com universidades e centros de investigação.

ORGANIZAÇÃO

A SGMAI, é um serviço central da administração direta do Estado, dotado de autonomia administrativa, cuja organização interna obedece a um modelo de estrutura hierarquizada, constituída por 11 unidades orgânicas nucleares, 16 unidades orgânicas flexíveis e 3 equipas multidisciplinares, coordenadas por Diretores de Serviço, Chefes de Divisão e Chefes de Equipa. A estrutura orgânica encontra-se representada no seguinte organograma:



2. Recursos humanos da SGMAI

2.1. Evolução do número de trabalhadores

Atendendo ao planeamento do efetivo para 2019, o mapa de pessoal da SGMAI para esse ano contemplou 283 postos de trabalho (número de postos considerados necessários à prossecução das suas atribuições), apresentando uma variação de mais 7,3% relativamente a 2018, distribuídos da seguinte forma pelas diferentes Unidades Orgânicas (UO's):

Quadro 1 – Síntese do mapa de pessoal da SGMAI para 2019

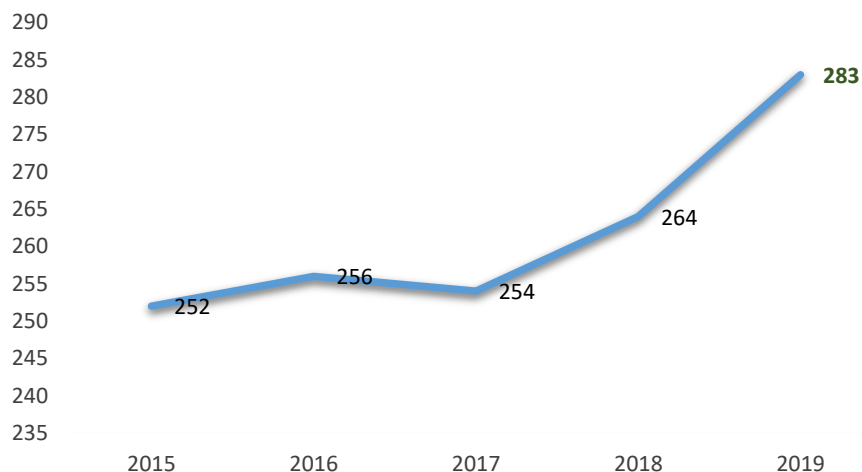
Carreiras	Direção Superior	Direção Intermédia	Técnico Superior (TS)	Consultores	Informáticos	Assistente Técnico (AT)	Assistente Operacional (AO)	Total RH por UO
Direção	5		2	5		7	4	23
DSGMAIOF		3	12			9	1	25
DSUMC		3	9			9	2	23
DSPCRH		2	11			12	2	27
DSDRP		3	13			13	8	37
DSAJCPL		2	18			6	1	27
DSGMAIFC		2	18			2	1	23
DSRI		2	17			1		20
DSATEE		2	6			2		10
DSGMAISIE		2	1		5	5		13
DAE		1	2			7	3	13
DSPPI		2	18			2		22
DPIE		1						1
DSTIC		2			11	2	1	16
Eq.Multidis.		3						3
Total de RH	5	30	127	5	16	77	23	283

Não obstante aos 283 postos de trabalho previstos no mapa de pessoal, no início do ano encontravam-se em exercício de funções 213 trabalhadores, tendo-se fixado esse valor nos 209 no final do ano de 2019.

2.2. Evolução do número de trabalhadores por ano

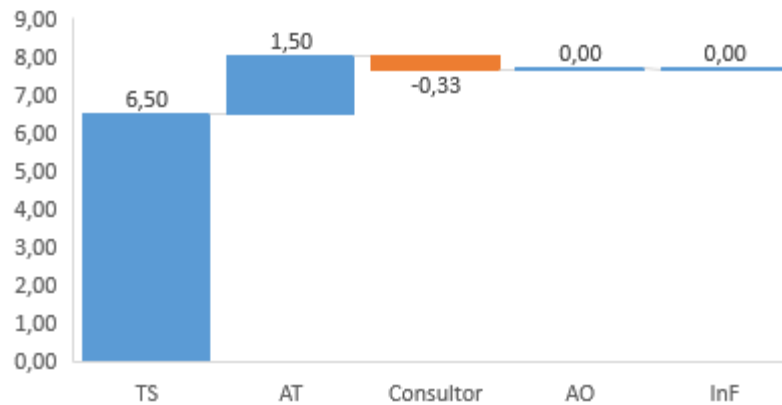
O gráfico 1, espelha a evolução do número de trabalhadores no mapa de pessoal da SGMAI nos últimos 5 anos, o que permite verificar que a curva tem sofridos aumentos e reduções de um ano para o outro, verificando-se globalmente, em média uma variação nos últimos 5 anos, de 1,6.

Gráfico 1 - Evolução do nº de trabalhadores por ano



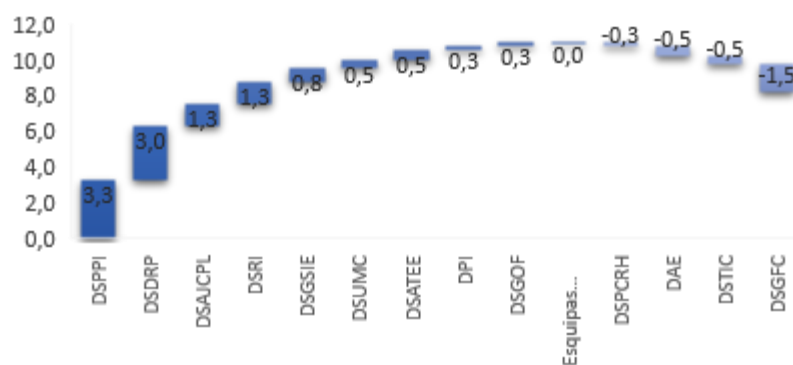
Verifica-se, também, que a categoria com um maior crescimento médio é a de Técnico Superior, o que se justifica pela necessidade de recursos especializados, associados não só à complexidade das competências atribuídas à Organização, mas também, ao elevado volume de trabalho. Esta complexidade de competências, bem como, a sua abrangência explica a dificuldade de recrutamento que se verificou tanto em 2017 como em 2018, tanto através de recurso a procedimento concursal como através da figura da mobilidade, o que explica também, o número de lugares a prover.

Gráfico 2 - Crescimento do nº de trabalhadores por Carreira



Assim, nestes últimos 5 anos a média de crescimentos das diferentes UO's foi de 8,5, sendo que as UO que em média cresceram mais foram a DSDRP, a DSAJCPL e a DSRI, e as que cresceram menos em média foram a DSGMAIFC, a DAE, a DSTIC e a DSPCRH.

Gráfico 3 - Análise comparativa da evolução do N° de trabalhadores por UO

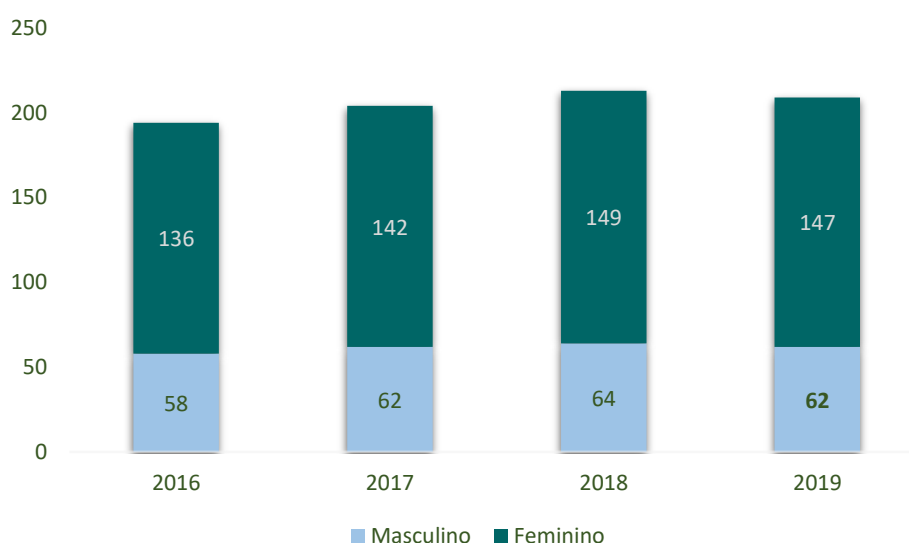


2.3. Caracterização dos trabalhadores

2.3.1. Trabalhadores segundo o género

O Gráfico 4, apresenta a evolução dos trabalhadores da SGMAI, segundo o género e por ano, nos últimos quatro anos.

Gráfico 4 - Evolução dos trabalhadores segundo o género e por ano



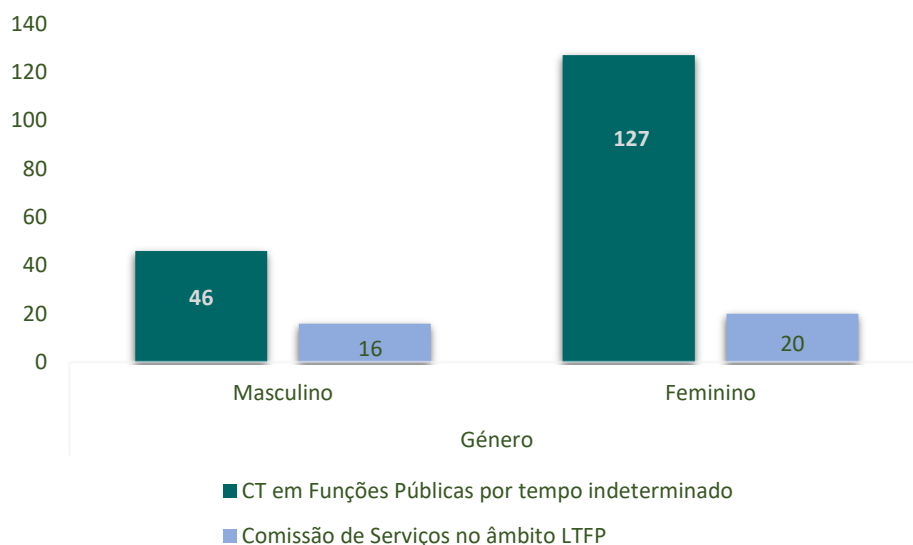
Constata-se que, apesar de haver um acréscimo no número de trabalhadores de ambos os sexos, desde 2016, este valor alterou em 2019, existindo uma diminuição de 4 trabalhadores em relação a 2018, que se espelhou de igual modo em ambos os sexos, com 2 trabalhadores a menos do sexo feminino e 2 do sexo masculino.

Em 2019 o género feminino representa 70,3 % do universo total de trabalhadores da SGMAI, com 147 trabalhadoras e o género masculino representa 29,7 % do total, com 62 trabalhadores.

2.3.2. Trabalhadores segundo a modalidade de vinculação

No que concerne à caracterização dos trabalhadores segundo a modalidade de vinculação ao serviço, o Gráfico 5 permite-nos verificar que, à semelhança do verificado no ano transato, a modalidade de vinculação predominante é o contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, correspondendo a 82,8 % do total do efetivo da SGMAI, sendo que os restantes 17,2 %, dizem respeito ao pessoal em exercício de funções dirigentes, encontrando-se em comissão de serviço no âmbito da LVCR.

Gráfico 5 - Trabalhadores por Modalidade de Vinculação

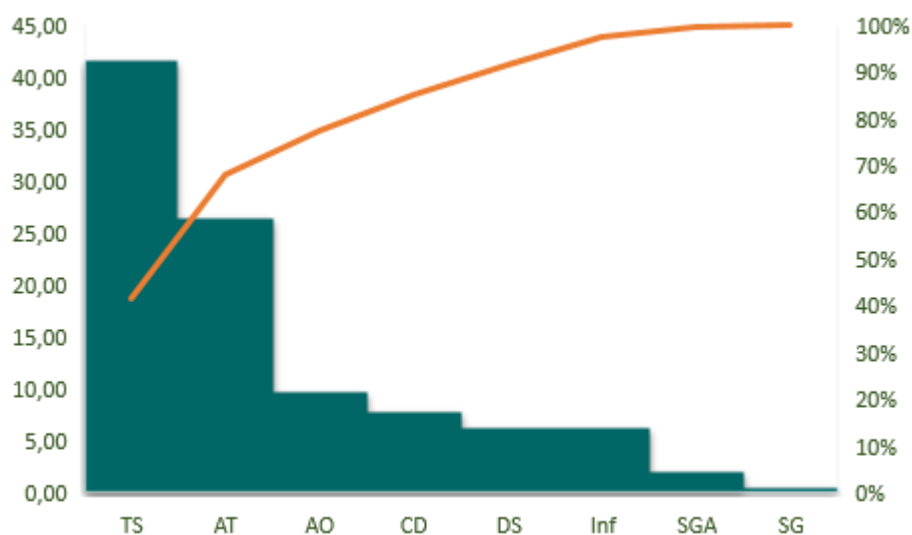


Em termos percentuais, os valores de 2019 apresentam um decréscimo de 0,1 % relativamente a 2018 em relação aos trabalhadores em regime de contrato de trabalho em funções públicas, traduzindo-se em menos 3 trabalhadores, esta tendência também se verifica, no número de trabalhadores em comissão de serviço no âmbito da LVCR, que apresenta uma diminuição em termos percentuais de 0,1 %, o que se traduz em menos 1 trabalhador.

2.3.3. Trabalhadores por cargo e carreira

Os gráficos seguintes (Gráfico 6 e 7), apresentam a caracterização dos trabalhadores em exercício de funções segundo o cargo/carreira em que se encontram integrados, nomeadamente: o Gráfico 6 espelha a divisão dos trabalhadores por cargo/carreira em 2019; e o por sua vez, no Gráfico7, efetua-se uma comparação do número de trabalhadores integrados em carreiras, nos últimos 4 anos.

Gráfico 6 - Trabalhadores por Cargo/Carreira 2019

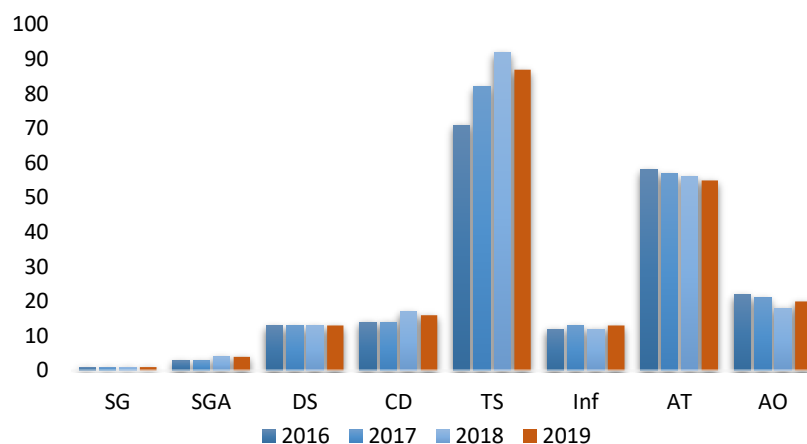


Relativamente à caracterização dos efetivos por cargo/carreira, verifica-se que as carreiras que registam o maior número de trabalhadores em 2019 são as de Técnico Superior e de Assistente Técnico, que representam, respetivamente, 41,6 % e 26,3 % do total de trabalhadores em exercício de funções na SGMAI.

Comparativamente com os quatro anos anteriores, Gráfico 7, podemos verificar que existe um aumento da representatividade dos Técnicos Superiores, e uma redução da representatividade nos Assistentes Técnicos e um ligeiro aumento dos Assistentes Operacionais, todavia a evolução dos cargos/carreiras na SGMAI, tem-se mantido bastante constante, não se verificando subidas ou descidas bruscas no nº de trabalhadores que as integram.

Importa salientar, no entanto que o facto de o número de Técnicos superiores ter uma maior representatividade contribui para que a SGMAI tenha um bom índice de tecnicidade.

Gráfico 7 - Evolução de Trabalhadores por cargo/categoria 2016-2019

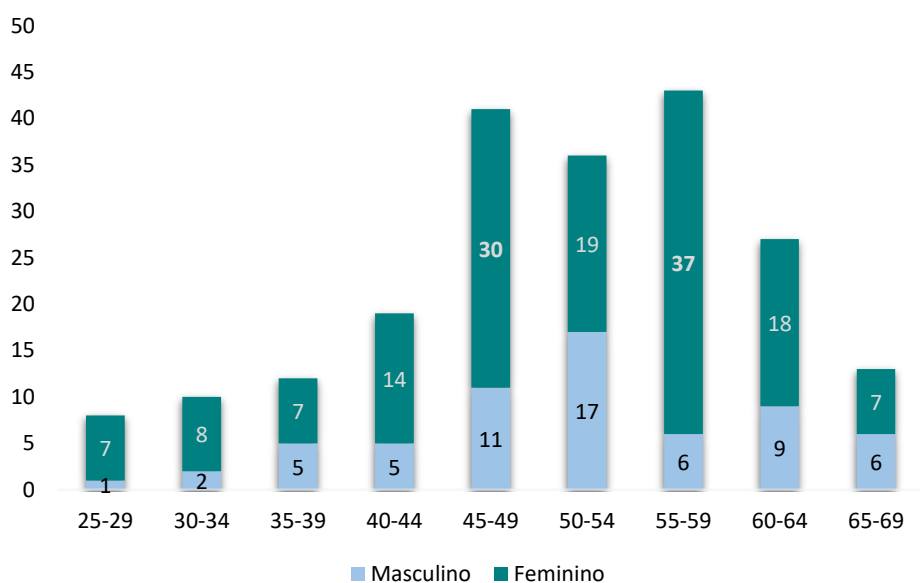


2.3.4. Estrutura Etária

No que concerne à caracterização dos efetivos da SGMAI, atendendo ao seu nível etário, pode verificar-se, pelo Gráfico 8, que apenas 8 trabalhadores se encontram no intervalo de idades 25 aos 29 anos, o que corresponde a 3,8 % do total de efetivos, sendo que, no extremo oposto, com mais de 54 anos, encontram-se 83 trabalhadores o que correspondente a 39 % do total de efetivos.

O Nível Etário Médio é de 50 anos, valor ligeiramente superior ao verificado em 2018 (49 anos).

Gráfico 8 - Estrutura Etária efetivos

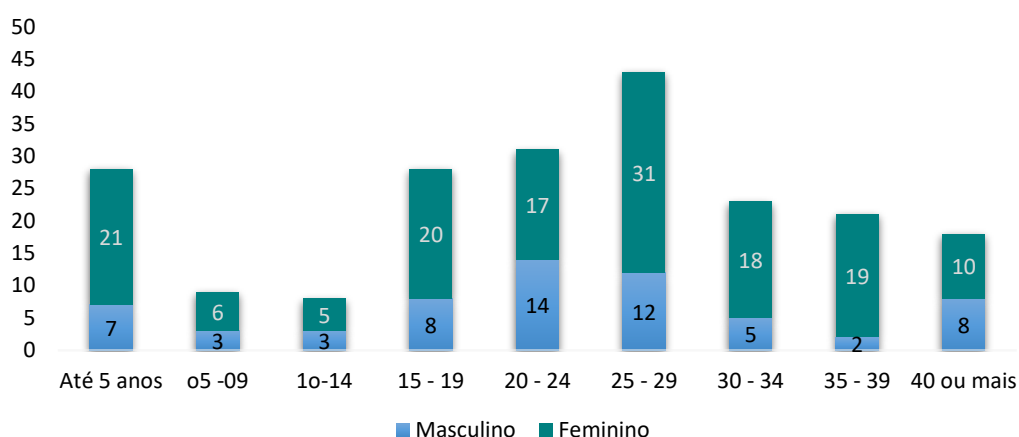


2.3.5. Antiguidade na Função Pública

Relativamente à antiguidade na função pública, pode constatar-se, pelo Gráfico 9, que 28 trabalhadores detêm uma antiguidade compreendida até aos 5 anos, o que corresponde a 13,3 % do total de efetivos. Refira-se, que este número espelha a integração de trabalhadores na SGMAI, ao abrigo do PREVPAP.

Para além destes os intervalos onde se registam maior número de trabalhadores são os idos 25-29 anos de antiguidade, onde se encontram 43 trabalhadores, correspondendo a 20,5 % do total de trabalhadores, e os intervalos 20-24 e 30-34 anos de antiguidade, com, 23 e 20 trabalhadores respetivamente.

Gráfico 9 - Antiguidade na Função Pública



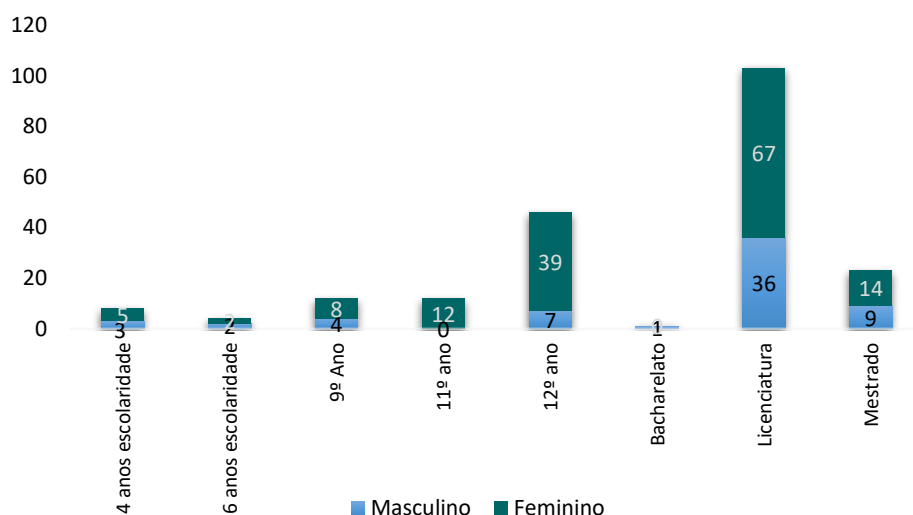
Comparando os dois géneros, verifica-se que as mulheres apresentam um Nível de Antiguidade Médio de 23 anos, valor superior ao dos homens que se situa nos 22 anos. Em termos globais, o Nível de Antiguidade Médio na Função Pública é de 24 anos, valor igual ao verificado em 2018.

2.3.6. Caracterização segundo a estrutura habilitacional

No que respeita à caracterização dos trabalhadores da SGMAI segundo as respetivas habilitações literárias, verifica-se (Gráfico 10) que a maioria dos trabalhadores são detentores de licenciatura, sendo este o nível habilitacional com maior representatividade (49,3 %).

Este valor, face a 2018, reflete uma diminuição em cerca de 4,7 % de trabalhadores que detêm como habilitação literária a licenciatura, no entanto o número de trabalhadores com mestrado aumentou cerca de 3%, isto é, 8% em 2018 e 11% em 2019.

Gráfico 10 - Caracterização dos trabalhadores segundo o nível de escolaridade



Na análise do gráfico 10 podemos, igualmente, constatar que o número de trabalhadores com o 12.º ano de escolaridade é de 46, representando 22 % da estrutura habilitacional da SGMAI. Permite-nos, ainda, verificar que 12 trabalhadores da SGMAI possuem um nível habilitacional igual ao 9.º ano de escolaridade (5,7%).

Nesta análise, importa salientar que a Taxa de Formação Superior (TFS) em 2019, cifrou-se nos 60,77%.

2.3.7. Trabalhadores portadores de deficiência

Em 2019 registaram-se 7 trabalhadores portadores de deficiência em exercício de funções na SGMAI, os quais representam 3,3 % do total de efetivos. Desses 7, 5 é do género feminino e 2 do género masculino.

2.4. Movimentos de trabalhadores

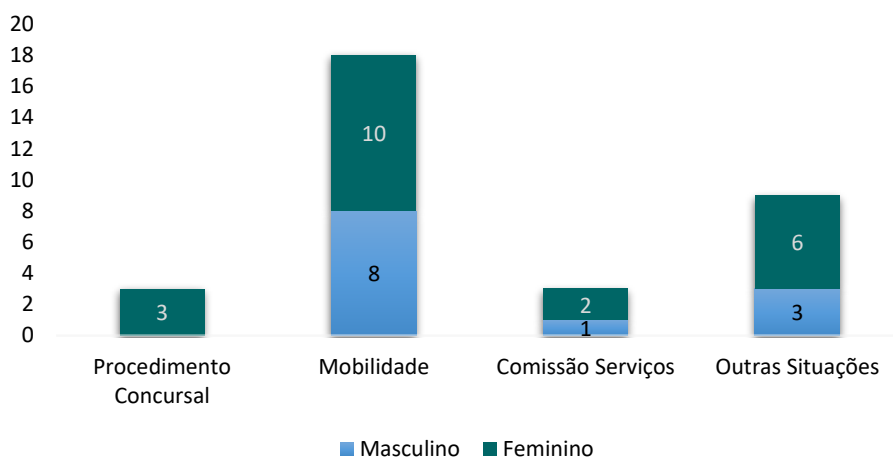
Durante o ano de 2019, verificaram-se 33 entradas e 37 saídas de trabalhadores, perfazendo um total de 209 trabalhadores em exercício de funções na SGMAI a 31 de dezembro.

2.4.1. Admissão/Regresso de Trabalhadores

Tal como referido anteriormente, durante o ano registaram-se 33 entradas, menos 10 do que as verificadas no ano transato.

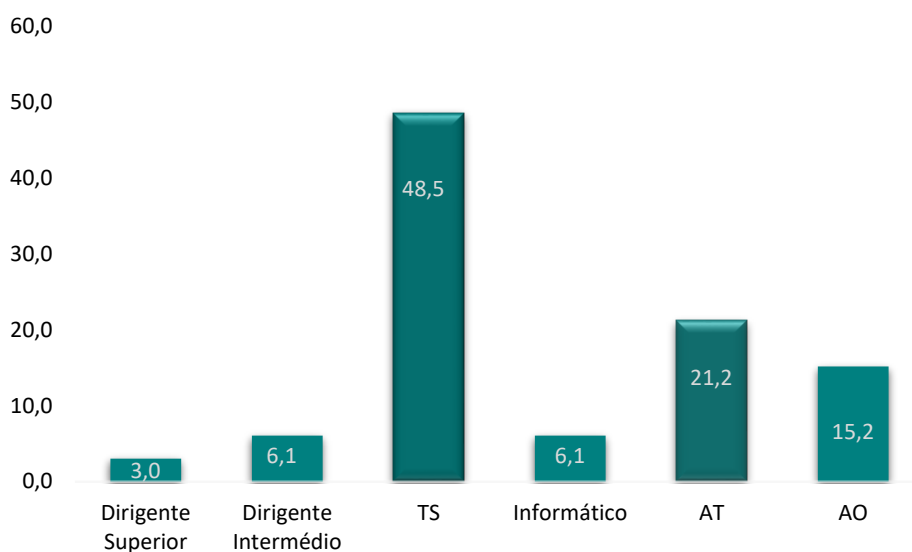
Do total das entradas registadas podemos verificar, através do Gráfico 11, que 54 % destas são relativas a mobilidade interna e 27,3% referem-se a outras situações.

Gráfico 11 - Caracterização das Admissões/Regresso dos trabalhadores



No que respeita à caracterização das admissões/regressos por carreira, podemos constatar pelo Gráfico 12 que, em 2019, estas encontram-se distribuídas pelas diferentes carreiras (incluindo Dirigentes Superiores e Intermédios). Os Técnicos Superiores são os que apresentam maior número de entradas/regressos – 16 (correspondendo a 48,5 % do total de entradas).

Gráfico 12 - Caracterização das Admissões/Regressos por Carreira



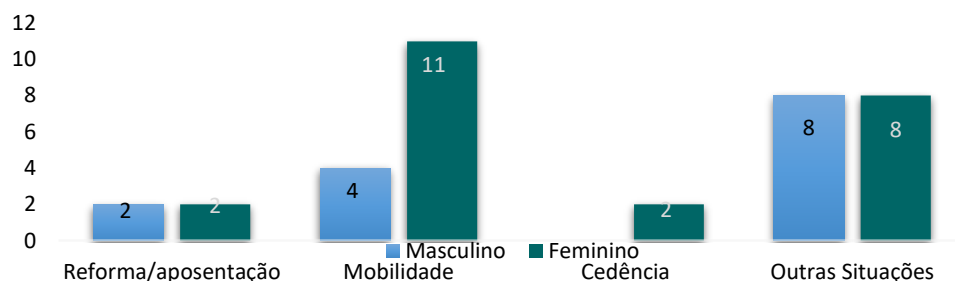
O indicador Taxa de Admissões, em 2019, é de 15,79 %, verificando-se um decréscimo de 4,40% face ao ano de 2018.

2.4.2. Saída de Trabalhadores

Em 2019 foram contabilizadas 37 saídas de trabalhadores, mais 3 do que as registadas em 2018.

No que se refere aos motivos de saída de trabalhadores da SGMAI, conclui-se que as *'outras situações'* foram as que registaram maior número de saídas – 16, representando 43,3% do total de saídas. Por sua vez, por mobilidade interna para outros Organismos saíram 15 trabalhadores. As situações de reforma/aposentação é uma das que registam um menor número de saídas – 4.

Gráfico 13 - Caracterização das saídas de trabalhadores por género



No que se refere ao indicador Taxa de Saídas, o mesmo cifrou-se em 17,70 %, o que representa um acréscimo de 1,43 % face ao ano transato.

Considerando que o número de admissões – 34 – e o número de saídas – 37 – verificados ao longo do ano, o indicador Taxa de Cobertura (número de afetações/número de desafetações * 100) cifrou-se em 92%. Já no que se refere ao indicador índice de Rotação¹ (efetivos finais/(efetivos iniciais + número de entradas + número de saídas), o mesmo foi de 0,74.

2.4.3. Alteração de situação de trabalhadores

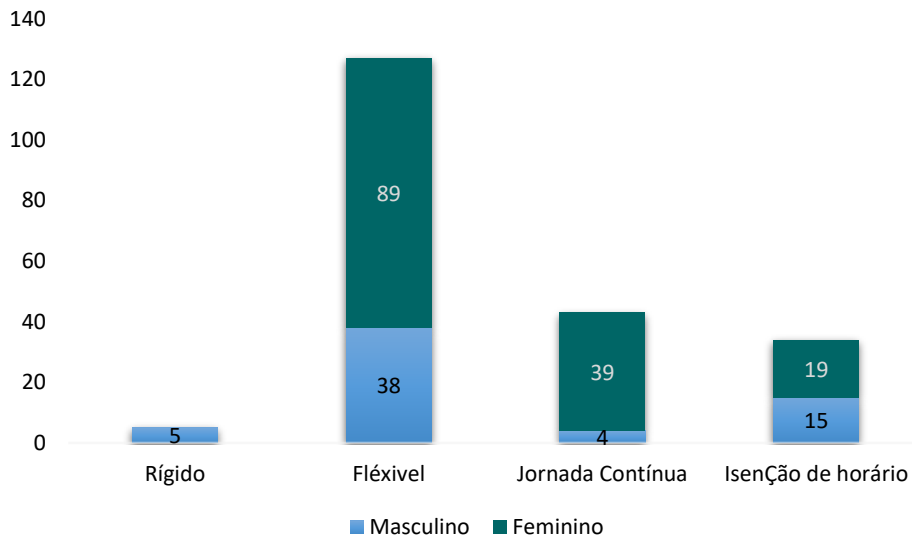
Em 2019, em consequência das alterações resultantes da Lei do Orçamento de Estado, houve lugar a alteração da situação de trabalhadores por motivo de promoção ou alterações obrigatórias e gestionárias do posicionamento remuneratório, que abrangeram um total de 33 trabalhadores, 11 do género masculino e os restantes 22 do género feminino.

2.5. Modalidades de horário

Da análise efetuada às diferentes modalidades de horário praticadas na SGMAI, constata-se que 60,7 % dos efetivos praticam a modalidade de horário flexível, 20% dos efetivos praticaram a jornada contínua, 2,4% prestaram trabalho em horário rígido (1,59 %), e 16,2% do pessoal com isenção de horário de trabalho.

¹ Note-se que quanto mais se aproximar de 0, maior terá sido o índice de rotação dos efetivos. O índice será igual a 0, quando a rotação de pessoal tiver sido total, e igual a 1 quando não tiverem ocorrido nem entradas nem saídas, ou tiverem ocorrido só entradas.

Gráfico 14 - Modalidade de Horário



2.6. Assiduidade

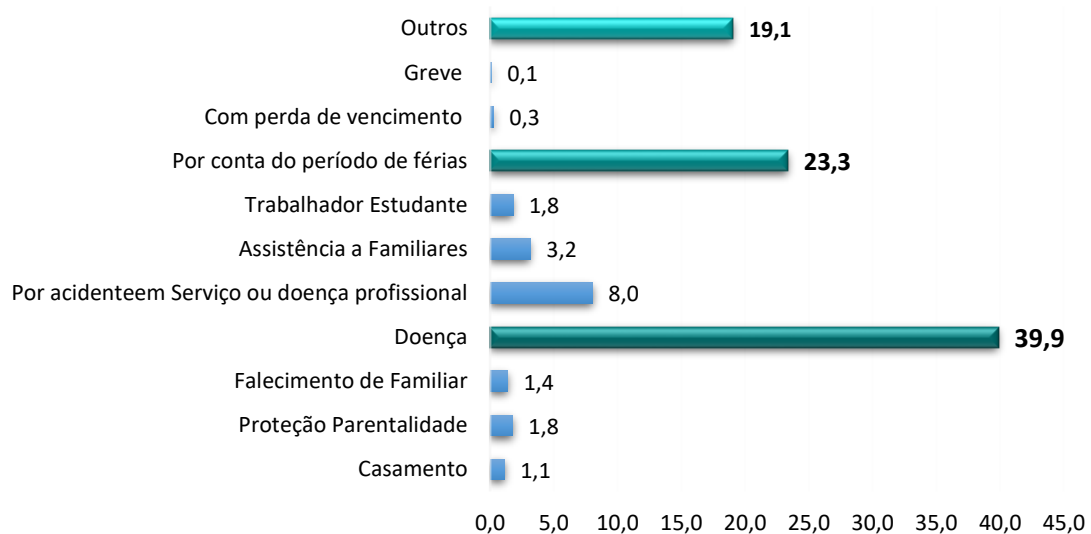
2.6.1. Absentismo

No ano de 2019 a Taxa de Absentismo cifrou-se em 5,77 %, representando um decréscimo de 0,12% face ao ano anterior.

Em termos de ausências, verificou-se o equivalente a 3.963 dias de faltas.

O Gráfico 15 apresenta os diferentes tipos de faltas e correspondente à percentagem de dias de ausência de cada falta.

Gráfico 15 - Absentismo



A Doença apresenta-se como o principal motivo de ausências ao serviço, perfazendo 39,9 % do total, o equivalente a 1580 dias.

Relativamente às carreiras onde se verificam maior número de faltas, o maior peso incide na carreira Técnica Superior, representando 35,5 % do total de ausências.

Com valores, também, relevantes em termos de ausências, surge o pessoal integrado na carreira de Assistente Técnico com 29,6 % do total de ausências.

2.7. Formação

No ano de 2019, foram registadas, relativamente aos trabalhadores em exercício de funções na SGMAI, 55 participações em ações de formação, o que representa uma redução de 49 % face ao ano anterior, onde se registaram 113 participações.

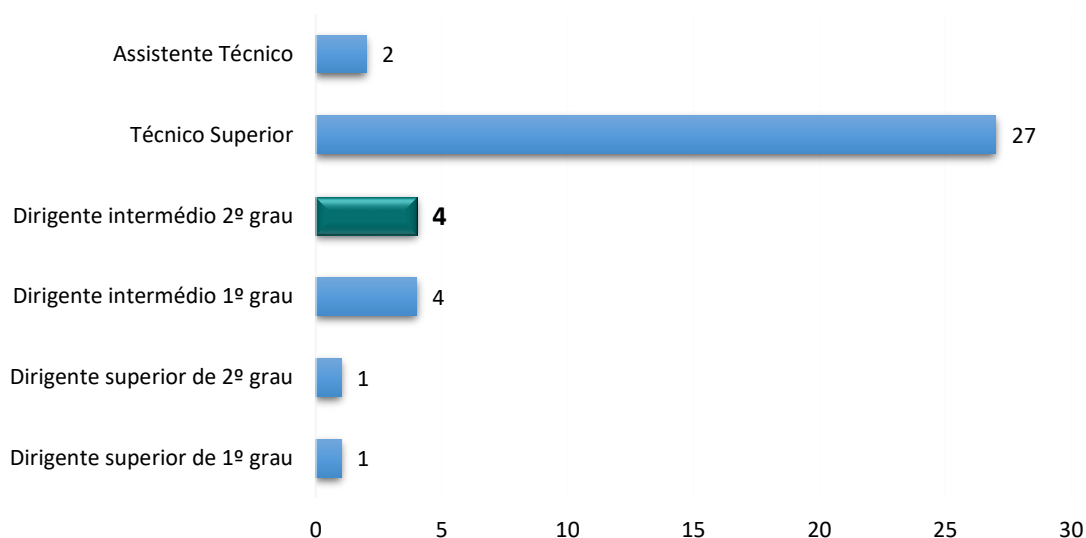
No total das 25 participações em ações de formação, 35 foram referentes a participações em ações de formação interna e 20 relativas a participações em ações de formação externa conforme quadro abaixo.

Quadro 2 - Formação

Tipo de ação/ duração	Menos de 30 horas	De 30 a 59 horas	De 60 a 119 horas	120 horas ou mais	Total
Internas	35	0	0	0	35
Externas	16	2	1	1	20
Total	51	2	1	1	55

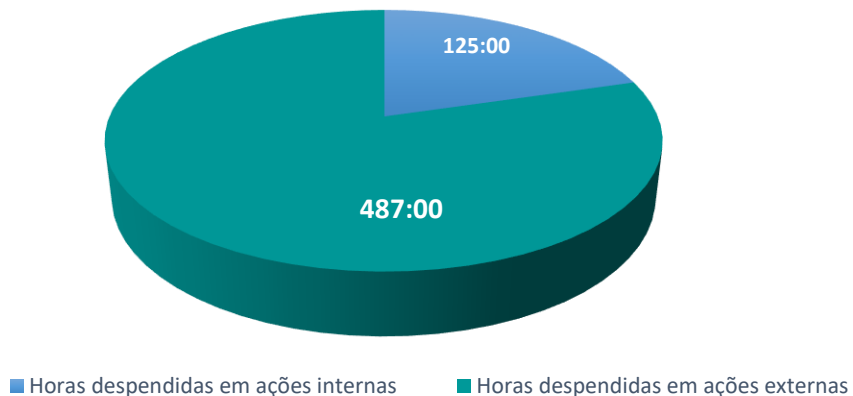
Efetuada uma análise ao número de participações por carreira podemos verificar pelo Gráfico 17 que a carreira Técnico Superior foi a que registou maior número de participações (27 participações, o que corresponde a 67 % do total de participações).

Gráfico 16 - Numero de Participações



No que concerne ao número de horas despendidas em formação estas perfazem um total de 612, sendo 487 de formação externa e 125 de a sua totalidade relativa a formação externa.

Gráfico 17 - Horas de Formação



O indicador Número Médio de horas de Formação por participante, calculado como o número total de horas de formação / número total de participantes, é de 46 horas.

3. Encargos com pessoal

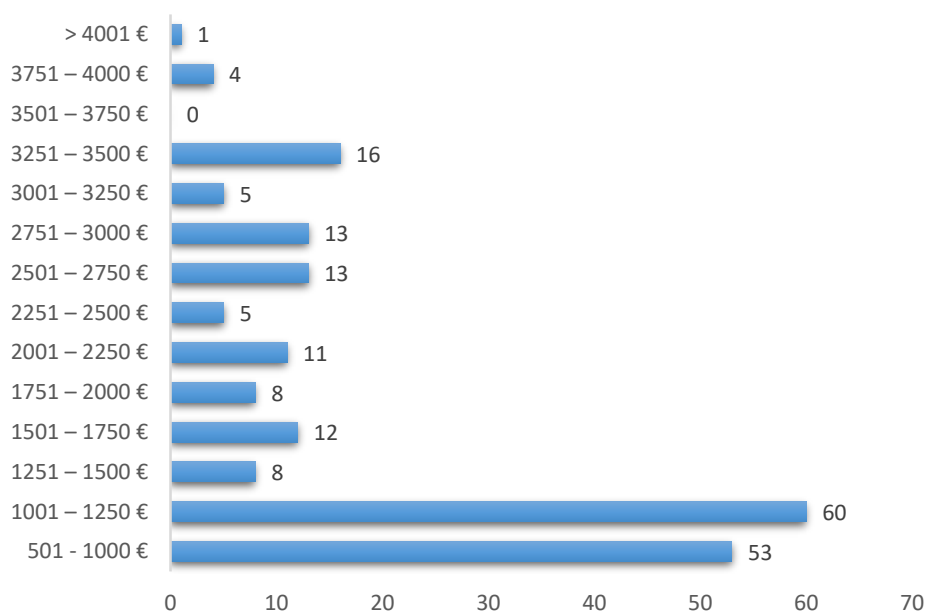
3.1. Estrutura remuneratória

Previamente à análise dos encargos globais com recursos humanos, importa caracterizar o universo de trabalhadores em exercício de funções na SGMAI segundo a respetiva estrutura remuneratória.

Da análise do Gráfico 17, constata-se que a maior percentagem de trabalhadores (29 %) se encontra no intervalo de remuneração “1001 € - 1250€”, logo seguido do intervalo “501 € - 1000€” no qual se encontram 25 % do total de trabalhadores.

Importa, ainda salientar que 67 % dos trabalhadores encontram-se nos intervalos remuneratórios até 2000 €.

Gráfico 18 - Escalões Remuneratórios



3.2. Total de encargos

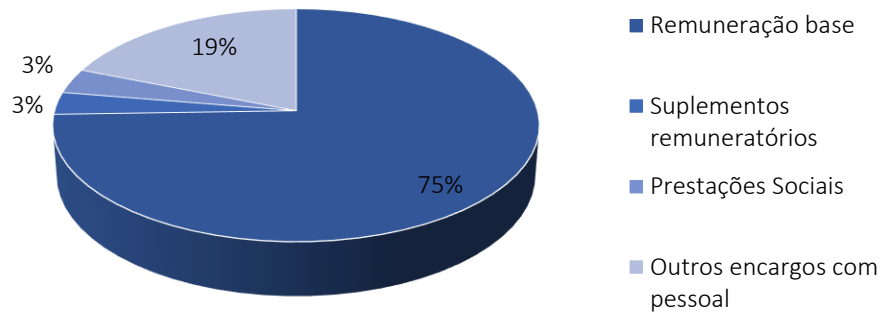
No que se refere aos encargos com pessoal no ano de 2019, constata-se que, em termos absolutos (incluindo as Prestações Sociais), estes cifraram-se em 6 756 783,28 €.

Verificando a forma como os referidos montantes se encontram distribuídos observa-se, pelo Quadro 3, que 5 033 922,25 € são referentes a encargos com a remuneração base.

Quadro 3 - Encargos com Pessoal

Encargos com pessoal	Valor (Euros)
Remuneração base	5 033 922,25 €
Suplementos remuneratórios	209 319,61 €
Prestações Sociais	232 635,23 €
Outros encargos com pessoal	1 280 906,19 €
Total	6 756 783,28 €

Gráfico 19 - Distribuição de encargos



A maior percentagem corresponde ao valor despendido com a remuneração base, a qual absorve 75 % do total dos encargos.

Dos restantes encargos, que representam 25 % do total, destacam-se os referentes a “Outros Encargos com Pessoal” com 19%. da totalidade de encargos.

4. Indicadores de Gestão

O Quadro seguinte apresenta os valores de alguns indicadores relativos ao ano de 2019, estabelecendo, simultaneamente, comparações com indicadores correspondentes a anos anteriores.

Quadro 4 - Indicadores 2016/2019

<i>Indicador</i>	<i>Fórmula</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>Unidade</i>
Nível Etário Médio	$\frac{\text{Soma das idades}}{\text{Total dos efetivos}} * 100$	50	51	49	50	Anos
Nível Antiguidade Médio	$\frac{\text{Soma das antiguidades}}{\text{Total dos efetivos}}$	24	24	22	24	Anos
Índice de Tecnicidade *	$\frac{\text{Técnicos Superiores}}{\text{Total dos efetivos}} * 100$	36,60	40,20	43,19	41,63	%
Taxa de Formação Superior	$\frac{\text{n.º Func. Form. Sup.}}{\text{Total dos efetivos}} * 100$	52,12	58,33	62,44	60,77	%
Taxa de Emprego Jovem	$\frac{\text{efetivos idade < 30 anos}}{\text{Total dos efetivos}} * 100$	2,57	0	3,76	3,35	%
Taxa de Envelhecimento	$\frac{\text{efetivos idade } \Rightarrow 55 \text{ anos}}{\text{Total dos efetivos}} * 100$	34,54	39,22	39,44	39,71	%
Taxa de Admissões	$\frac{\text{n.º Trab. Admitidos}}{\text{Total dos efetivos}} * 100$	14,43	14,71	20,19	15,79	%
Taxa de Saídas	$\frac{\text{n.º Saídas}}{\text{Total dos efetivos}} * 100$	19,07	9,80	15,96	17,70	%
Índice de Rotação **	$\frac{\text{Efetivos finais}}{\text{Efetivos iniciais + Entradas + Saídas}}$	0,72	0,79	0,75	0,74	Valor
Taxa de Absentismo	$\frac{\text{n.º de dias de ausência}}{\text{Potencial máximo anual}} * 100$	7,77	9,41	5,89	5,77	%
Leque Salarial Ilíquido	$\frac{\text{maior venc. base ilíquido}}{\text{menor venc. base ilíquido}}$	8,5	8,1	7,7	7,10	Valor

* Apenas foram considerados para cálculo de indicador os Técnicos Superiores, conforme indicação da DGAEP.

**Quanto mais se aproximar de 0, maior terá sido o índice de rotação dos efetivos. O índice será igual a 0, quando a rotação de pessoal tiver sido total, e igual a 1 quando não tiverem ocorrido nem entradas nem saídas, ou tiverem ocorrido só entradas.

5. Análise global

A análise global do Balanço Social da Secretaria-Geral, do ano de 2019, permite evidenciar, de forma sucinta, os seguintes aspetos:

- O número de efetivos é 209;
- As carreiras com maior número de trabalhadores são as de Técnico Superior (41,6 %) e de Assistente Técnico (26,3 %);
- O índice de tecnicidade (soma dos técnicos superiores/total de efetivos * 100), fixou-se nos 41,63 %², registando, assim, um decréscimo de 1,56 % em comparação com 2018;
- No que respeita à caracterização dos trabalhadores por género, verifica-se um predomínio do género feminino. De facto, dos 209 efetivos, 147 são mulheres, o que corresponde a 70,3 % do total de efetivos da SGMAI;
- Os grupos etários mais representativos são os correspondentes aos intervalos 55-59 anos (43 efetivos), 45-49 anos (41 efetivos). O nível etário médio situa-se nos 50 anos, ligeiramente acima dos 49 verificados em 2018. Cerca de 39% dos trabalhadores tem mais de 54 anos de idade;
- No que concerne à antiguidade na função pública, verifica-se que 13,3% dos trabalhadores tem menos de 5 anos de funções públicas, espelhando em parte a integração dos PREVPAP. A antiguidade mais representativa situa-se no escalão entre os 25 e os 29 anos de serviço com 43 trabalhadores. Em termos globais, o nível de antiguidade médio na função pública é de 24 anos, valor mais alto comparando com o ano de 2018 (22 anos);
- Em termos de estrutura habilitacional, constata-se que a licenciatura é o nível de escolaridade com maior representatividade (103 efetivos), representando 49,7 % do total de efetivos.
- No que respeita à admissão/regresso de novos trabalhadores, verificaram-se, durante o ano de 2019, 33 entradas, sendo a mobilidade interna a admissão mais utilizada e os Técnicos Superiores a categoria que mais entradas teve ao longo de 2019 com 16 entradas;
- No mesmo período, foram contabilizadas 37 saídas. Do total, as outras situações foram as que apresentaram maior percentagem (43%), e também nas saídas a categoria de Técnico Superior foi a que apresentou números mais expressivos, com 21 saídas;
- No que concerne à modalidade de horário de trabalho praticada, constata-se que, a maioria dos efetivos da SGMAI praticam o horário flexível (60,7 %), seguindo-se a jornada contínua (20 %);
- O trabalho extraordinário realizado em 2019 atingiu as 7999 horas, sendo o respetivo encargo de 61.987,66€
- No ano de 2019, em termos de ausências, foram dadas o equivalente a 3963 dias de faltas. A Doença apresenta-se como o principal motivo de ausência ao serviço, perfazendo 39,9 % do total, o que equivale a 1580 dias. Relativamente às carreiras onde se verificam maior número de faltas, o maior peso incide na carreira de Técnico Superior com 1409 dias de ausências.
A taxa de absentismo na SGMAI (n.º de dias de ausência/potencial máximo anual * 100) cifrou-se em 5,77 %, valor inferior em 0,12 % relativamente a 2013;
- No que respeita à formação profissional registaram-se 55 participações em ações de formação, sendo 35 relativas a formação interna (63,6 % do total de participações) e 20 relativas a ações de formação externa (36,3 % do total).
- Em 2019, os encargos globais com pessoal (incluindo prestações sociais) cifraram-se em 6 756 783,28€.

² Apenas foram considerados para cálculo do indicador os Técnicos Superiores, conforme indicações da DGAEP.

Anexo 4 –
RELATÓRIO DE FORMAÇÃO SGMAI 2019

RELATÓRIO DE FORMAÇÃO SGMAI 2019



Ficha técnica

Título: Relatório de Formação SGMAI - 2019

Data: fevereiro de 2020

Administração Interna

Secretaria-Geral da Administração Interna

Direção de Serviços de Planeamento, Controlo e Recursos Humanos

Rua de São Mamede, n.º 23

1100-533 Lisboa

Telefone: 213409000

Índice

1 – INTRODUÇÃO	1
2 - PLANO DE FORMAÇÃO.....	2
2.1 – FORMAÇÃO INTERNA REALIZADA EM 2019.....	2
2.1.1 - Formação Interna Realizada	2
2.1.3 - Desenvolvimento da Formação	2
2.1.3.1 – Ações de formação interna	2
2.1.3.2 – Ações de formação interna por Organismos.....	3
2.1.3.3 - Ações de formação interna realizadas por Unidade Orgânica - SGMAI..	4
3 – FORMAÇÃO EXTERNA REALIZADA EM 2019.....	6
3.1 - Formação externa frequentada pelos trabalhadores da AI	6
3.2 - Ações de formação externa realizadas por Unidade Orgânica - SGMAI	9
3.3 - Ações de formação externa realizadas por carreira - SGMAI.....	10
4 – PRINCIPAIS RESULTADOS DA FORMAÇÃO INTERNA E EXTERNA	11
4.1 - Resumo das ações de formação realizadas pela SGMAI	11
4.2 - Indicadores Gerais da Formação em 2019.....	12
4.3 - Participações por duração das Ações de Formação - SGMAI.....	12
4.4 - Participantes por Género - SGMAI.....	13
4.5 - Evolução da formação SGMAI	13
4.5.1 - Evolução do n.º de ações de formação interna: 2017, 2018 e 2019	13
4.5.2 - Evolução da formação externa: 2017, 2018 e 2019.....	14
5 – MEIOS UTILIZADOS.....	15
5.1 - Recursos Humanos da DSPCRH	15
5.2 - Formadores	15
5.3 - Recursos Materiais.....	15
5.4 - Recursos Financeiros	15
6 – AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO INTERNA	16
6.1 - Resultados da avaliação do questionário de reação por ação	16
6.2 - Avaliação, pelo formador, do apoio prestado	17
7 – CONCLUSÕES	18

GLOSSÁRIO

Horas de Formação – N° de horas por ação

Participações - N° de presenças nas ações de formação

Participantes – N° de trabalhadores que participaram em pelo menos uma ação de formação

Volume de Formação – N° de horas de formação x N° de participações por ação

SIGLAS

AI - Administração Interna

ANSR – Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária

DPIE – Divisão de Programação de Infraestruturas e Equipamentos

DSDRP - Direção de Serviços de Documentação, Informação e Relações Públicas

DSGFC – Direção de Serviços de Gestão de Fundos Comunitários

DSPCRH - Direção de Serviços de Planeamento, Controlo e Recursos Humanos

DSPPI - Direção de Serviços de Património e Planeamento de Instalações

DSRI – Direção de Serviços de Relações Internacionais

DSTIC – Direção de Serviços de Tecnologias e Informação e Comunicação

DSUMC – Direção de Serviços da Unidade Ministerial de Compras

EMCC – Equipa Multidisciplinar de Comunicações Críticas

INA - Direção-Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas

SGMAI – Secretaria-Geral da Administração Interna

1 – INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo identificar a Formação Profissional organizada pela e na Secretaria-Geral da Administração Interna (SGMAI), na perspetiva de gestão de competências e conhecimento e também em obediência aos requisitos enunciados pelo Decreto-Lei n.º 86-A/2016, de 29 de dezembro.

Contextualiza, assim, a Formação Profissional da SGMAI, interna e externa, efetuada no ano de 2019, facultando uma visão de todas as atividades formativas desenvolvidas, a sua monitorização e respetivos custos.

A sua estrutura compreende sete pontos:

1. Breve introdução às orientações definidas;
- 2.3. 4. Registo da Formação Interna e Externa realizada em 2019, evidenciando o número de ações realizadas ao nível de todos os colaboradores da Administração Interna (AI) e os resultados alcançados;
5. Identificação dos meios humanos, materiais e financeiros utilizados, numa perspetiva de monitorização;
6. Amostra da avaliação de satisfação, efetuada pelos formandos e formadores, com a apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados;
7. Breve conclusão, mostrando uma visão prospetiva de atuação da SGMAI/DSPCRH para o ano de 2020.

2 - PLANO DE FORMAÇÃO

Embora em 2019, não tenha sido formalizado um Plano de Formação, foram as necessidades identificadas por parte de duas Unidades Orgânicas da SGMAI (DSUMC e DPIE) que determinaram a realização / organização de formação transversal à primeira, bem como, aos restantes serviços e organismos do MAI, a saber:

(1) realização de uma ação de formação sobre a plataforma eletrónica de contratação pública - “Plataforma eletrónica de contratação pública Vortal”; (2) realização das ações de formação “Combate ao Conluio na Contratação Pública” e “Ética e Integridade na Administração Pública”.

2.1 – FORMAÇÃO INTERNA REALIZADA EM 2019

2.1.1 - Formação Interna Realizada

Foram realizadas três ações de formação interna, nas instalações da SGMAI ministradas por formadores externos, sem custos associados.

A formação interna foi organizada, acompanhada e avaliada pela Direção de Serviços de Planeamento, Controlo e Recursos Humanos e Qualidade (DSPCRH).

2.1.3 - Desenvolvimento da Formação

2.1.3.1 – Ações de formação interna

O quadro 1 permite-nos ter uma visão geral da formação interna, que foi realizada durante o ano de 2019, por ação:

Quadro 1 – Formação interna frequentada pelos trabalhadores da AI

Ação de formação	Entidade formadora	Nº horas	Inscrições	Participações	Volume	Custo (€)
Combate ao Conluio na Contratação Pública	SGMAI	3	52	47	156	0
Ética e Integridade na Administração Pública	SGMAI	7	64	63	210	0
Plataforma eletrónica de contratação pública Vortal	VORTAL	3	49	46	238	0
TOTAL		13	165	156	604	0

Constata-se que, em 2019, foram realizadas 3 ações de formação, totalizando 13 horas ministradas, contabilizando 604 horas, sem custos associados.

2.1.3.2 – Ações de formação interna por Organismos

O quadro 2 permite-nos ter uma visão geral da formação interna, que foi realizada durante o ano de 2019, detalhada, com número de inscritos, participantes, volume e respetivos custos, por organismo:

Quadro 2 – Ações de formação interna por Organismos

Organismo	Inscrições	Participações	Volume	Custo (€)	
SGMAI	57	55	213	0	
ANSR	4	2	14	0	
Outros Organismos AI	DGAL	7	7	37	0
	FAM	2	1	3	0
	GNR	58	56	192	0
	IGAI	2	1	3	0
	PSP	26	25	99	0
	SEF	9	9	43	0
TOTAL	165	156	604	0	

Conforme se pode verificar no quadro anterior, das 165 inscrições efetuadas apenas se concretizaram 156, tendo, assim, havido desistências, por motivos de serviço e pessoais.

2.1.3.3 - Ações de formação interna realizadas por Unidade Orgânica - SGMAI

Na SGMAI, a distribuição dos trabalhadores que frequentaram as ações de formação interna, por unidade orgânica, foi a seguinte:

Quadro 3 – Ações de formação interna realizadas por Unidade Orgânica - SGMAI

Unidade Orgânica	N.º de Participantes	Participações em formação interna	N.º de horas em formação interna	Custo em formação interna (€)
Direção SGMAI	2	2	6.0	0,00
DIV Administração Eleitoral	0	0	0.0	0,00
DIV Programação e Infraestruturas e Equipamento	7	16	64.0	0,00
DS Apoio Técnico e Estudos Eleitorais	0	0	0.0	0,00
DS Assessoria Jurídica, Contencioso e Política Legislativa	0	0	0.0	0,00
DS Documentação Relações Públicas	2	2	6.0	0,00
DS Gestão de Fundos Comunitários	0	0	0.0	0,00
DS Gestão Orçamental e Financeira	4	4	12.0	0,00
DS Gestão Sistemas de Informação Eleitoral	0	0	0.0	0,00
DS Património e Planeamento de Instalações	10	11	33.0	0,00
DS Planeamento Controlo e RH	0	0	0.0	0,00
DS Relações Internacionais	0	0	0.0	0,00
DS Tecnologias de Informação e Comunicação	0	0	0.0	0,00
DS Unidade Ministerial de Compras	11	20	92.0	0,00
EM Comunicações Críticas	0	0	0.0	0,00
EM Rede MultiServiço da Rede Nacional de Segurança Interna	0	0	0.0	0,00
EM Sistemas em Produção	0	0	0.0	0,00
TOTAL	36	55	213	0,00

Tendo em conta o universo de participações da SGMAI (55), a DSUMC, a DPIE e a DSPPI foram as unidades orgânicas com maior expressão, com 20, 16 e 11 participações, respetivamente.

2.1.3.4 - Ações de formação interna realizados por carreira - SGMAI

Na SGMAI, a distribuição dos trabalhadores que frequentaram as ações de formação interna, por carreira, foi a seguinte:

Quadro 4 – Ações de formação interna realizados por carreira - SGMAI

Designação	Inscrições	Participações	N.º de horas
Assistente Técnico	1	1	3
Dirigente Intermédio 1º. Grau	2	2	6
Dirigente Intermédio 2º. Grau	7	5	15
Dirigente Superior 1º. Grau	1	1	3
Dirigente Superior 2º. Grau	1	1	3
Guarda Nacional Republicana	4	4	16
Outros*	4	4	20
Pessoal em Estágio Profissional na AP	2	2	10
Polícia de Segurança Pública	10	10	42
Técnico Superior	25	25	95
TOTAL	57	55	213

*Colaboradores em prestação de serviços

No ano 2019, a categoria que teve maior número de participações foi a de “Técnico Superior”, representando 45,5% do total de participações, seguida da categoria de “Polícia de Segurança Pública”, representando 18,2% do total de participantes.

3 – FORMAÇÃO EXTERNA REALIZADA EM 2019

A formação externa foi organizada, acompanhada e avaliada por entidades externas.

O desempenho da DSPCRH na formação externa, cingiu-se à realização da inscrição dos formandos, pedido de cabimento orçamental e registo na BD da Formação.

3.1 - Formação externa frequentada pelos trabalhadores da AI

Os quadros n.º 5 e n.º 6 permitem-nos ter uma visão geral da formação externa, que foi realizada durante o ano de 2019, detalhada, com número de inscritos, participantes, volume e respetivos custos.

Quadro 5 – Formação externa frequentada pelos trabalhadores da SGMAI

Ações de formação	Entidade formadora	Nº horas por ação	Inscrições	Participações	Volume	Custo (€)
Comunicação Digital	INA	14	1	1	14,0	140
Conferência “O RGPD na Contratação Pública”	Conselho regional de Lisboa da Ordem dos Advogados	3	1	1	3,0	25
Curso Avançado de Gestão Pública (CAGEP)	INA	65	1	1	65,0	650
EENA Pre-Conference Workshop 2019 - Data Protection and Public Safety Organisations Course	EENA – Associação Europeia do Número de Emergência	28	1	1	28,0	312
Eleições em Portugal - Aspetos fundamentais	Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra	26	1	1	26,0	300
II Jornada sobre o Regulamento Geral de Proteção de Dados	Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas	7	3	3	21,0	60
Liderar com Técnicas de Coaching	STE – Sindicato dos Quadros Técnicos do Estado	21	1	1	21,0	0
Núcleo de Práticas: Criar uma Estratégia de Comunicação Digital	INA	7	1	0	0,0	0
Organização e Gestão de Eventos	Certform – Escola de Formação Prática	19	1	1	19,0	195
Programa Avançado de Gestão e Avaliação de Projetos (PAGAP)	INA	129	1	1	129,0	5850
Programa de Formação em Gestão Pública (FORGEP)	INA	56	2	1	56,0	1500

Ações de formação	Entidade formadora	Nº horas por ação	Inscrições	Participações	Volume	Custo (€)
Roadmap para a implementação do regulamento geral de proteção de dados (RGPD)	Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas	14	1	1	14,0	122
Segurança e Saúde no Trabalho	INA	14	2	2	28,0	280
Sistema de incentivos à inovação na gestão pública	INA	7	2	2	14,0	0
The governance of European Internal Security in a time of political uncertainty and populismo	Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa	35	1	1	35,0	100
XIV Jornadas Internacionais de Protocolo	APEP - Associação Portuguesa de Estudos de Protocolo	7	3	3	21,0	210
TOTAL		452	23	21	494	9744

Existiram 21 participações da SGMAI em formação externa, a qual foi organizada, acompanhada e avaliada, por entidades externas com competência para ministrar formação nas áreas específicas.

Analisando o quadro anterior verifica-se que os colaboradores da SGMAI participaram em 15 ações de formação externa, perfazendo um total de €9744,00, das quais 2 ações foram a custo zero.

Quadro 6 – Cursos de formação externa sem participantes – SGMAI

Ação de formação	Número de inscrições não formalizadas	Justificação
Núcleo de Práticas: Criar uma Estratégia de Comunicação Digital	1	Ação não realizada

Verifica-se, no quadro 6, que em 1 ação de formação foi efetuada inscrição, contudo, a ação não foi realizada.

3.2 - Ações de formação externa realizadas por Unidade Orgânica - SGMAI

Na SGMAI, a distribuição dos trabalhadores que frequentaram as ações de formação externa, por unidade orgânica (UO), foi a seguinte:

Quadro 7 – Ações de formação externa realizadas por Unidade Orgânica – SGMAI

Unidade Orgânica	N.º de Participantes	Participações em formação externa	N.º de horas em formação externa	Custo em formação externa (€)
Direção SGMAI	1	1	65.0	650,00
DIV Administração Eleitoral	0	0	0.0	0,00
DIV Programação e Infraestruturas e Equipamento	2	3	143.0	5 850,00
DS Apoio Técnico e Estudos Eleitorais	1	1	26.0	300,00
DS Assessoria Jurídica, Contencioso e Política Legislativa	0	0	0	0
DS Documentação Relações Públicas	9	10	110.0	727,00
DS Gestão de Fundos Comunitários	1	1	35	100,00
DS Gestão Orçamental e Financeira	0	0	0	0
DS Gestão Sistemas de Informação Eleitoral	0	0	0	0
DS Património e Planeamento de Instalações	1	1	56	1 500,00
DS Planeamento Controlo e RH	2	2	28	280,00
DS Relações Internacionais	0	0	0	0
DS Tecnologias de Informação e Comunicação	0	0	0	0
DS Unidade Ministerial de Compras	1	1	3	25,00
EM Comunicações Críticas	1	1	28	312,50
EM Rede Multiserviço da Rede Nacional de Segurança Interna	0	0	0	0

Unidade Orgânica	N.º de Participantes	Participações em formação externa	N.º de horas em formação externa	Custo em formação externa (€)
EM Sistemas em Produção	0	0	0	0
TOTAL	19	21	494.0	9 744,50

A DSDRP foi a UO com maior número de participações em ações de formação externa – com 10 participações (47,6%), sendo que a DPIE e a DPPI foram as unidades orgânicas que consumiram mais recursos financeiros, 60% e 15,5%, respetivamente., relativamente ao total de 9744,50 euros.

3.3 - Ações de formação externa realizadas por carreira - SGMAI

Na SGMAI, a distribuição dos trabalhadores que frequentaram as ações de formação interna, por carreira, foi a seguinte:

Quadro 8 – Ações de formação externa realizadas por carreira - SGMAI

Designação	Inscrições	Participações	N.º de horas
Assistente Técnico	1	1	7
Dirigente Intermédio 1º. Grau	2	2	49
Dirigente Intermédio 2º. Grau	6	5	202
Dirigente Superior 1º. Grau	1	1	65
Polícia de Segurança Pública	1	1	7
Técnico Superior	12	11	164
TOTAL	23	21	494

No ano 2019, a categoria que teve maior número de participações em ações de formação externa foi a de “Técnico Superior”, representando 52,4% do total das participações.

4 – PRINCIPAIS RESULTADOS DA FORMAÇÃO INTERNA E EXTERNA

A SGMAI desenvolveu as seguintes ações de formação:

4.1 - Resumo das ações de formação realizadas pela SGMAI

Quadro 9 – Ações de formação realizadas em 2019

Organismo	Inscrições		Participações		Volume		Custo (€)	
	Interna	Externa	Interna	Externa	Interna	Externa	Interna	Externa
SGMAI	57	23	55	21	213	494	0	9744,50
ANSR	4	0	2	0	14	0	0	0
DGAL	7	0	7	0	37	0	0	0
FAM	2	0	1	0	3	0	0	0
GNR	58	0	56	0	192	0	0	0
IGAI	2	0	1	0	3	0	0	0
PSP	26	0	25	0	99	0	0	0
SEF	9	0	9	0	43	0	0	0
Subtotal	165	23	156	21	604	494	0	9744,5
Total	188		177		1098		9744,5	

Da análise feita à formação realizada, verifica-se que em 2019, houve um total de 177 participações: 3 em ações internas e 15 em externas, em diferentes áreas.

O volume da formação interna foi de 604 horas e a formação externa teve um volume de 494 horas, totalizando 1098 horas.

Em 2019, a formação interna não teve custos associados. A formação externa teve um custo de €9744,5.

4.2 - Indicadores Gerais da Formação em 2019

Relativamente à formação externa, os colaboradores da SGMAI participaram em 15 ações de formação, de um total de 18 ações de formação registadas na BD da formação, sendo as outras três correspondentes ações de formação interna.

Contabilizaram-se 48 colaboradores da SGMAI que tiveram acesso a pelo menos uma ação de formação, correspondendo a 23,0%, dos trabalhadores do quadro de pessoal da SGMAI, num Universo de 209 trabalhadores, à data de 31 de dezembro de 2019.

4.3 - Participações por duração das Ações de Formação - SGMAI

Quadro 10 – Participações por duração das Ações de Formação - SGMAI

Tipo de ação/duração	Menos de 30 Horas	De 30 a 59 Horas	De 60 a 119 horas	120 horas ou mais	Total
Internas	55	0	0	0	55
Externas	17	2	1	1	21
TOTAL	72	2	1	1	76

As ações de formação com a carga horária inferior a 30 horas foram as mais representativas, com 94,7% de participações.

Com ações de formação com esta carga horária, o normal funcionamento dos serviços não é prejudicado e potencia que a formação chegue a um maior número de colaboradores.

4.4 - Participantes por Género - SGMAI

Quadro 11 – Participantes por Género - SGMAI

Categoria	Género		TOTAL
	F	M	
Dirigente Superior 1º. Grau a)	0	1	1
Dirigente Superior 2º. Grau a)	1	0	1
Dirigente Intermédio 1º. Grau b)	2	2	4
Dirigente Intermédio 2º. Grau b)	3	1	4
Técnico Superior	19	8	27
Assistente Técnico	1	1	2
Polícia de Segurança Pública	2	2	4
Guarda Nacional Republicana	0	2	2
Outro Pessoal d)*	3	0	3
TOTAL	31	17	48

* Colaboradores em prestação de serviço e Pessoal em Estágio Profissional na AP

O número de mulheres, colaboradoras da SGMAI, que participou em formação foi superior à participação dos homens (+14), totalizando 64,6% do total de participantes.

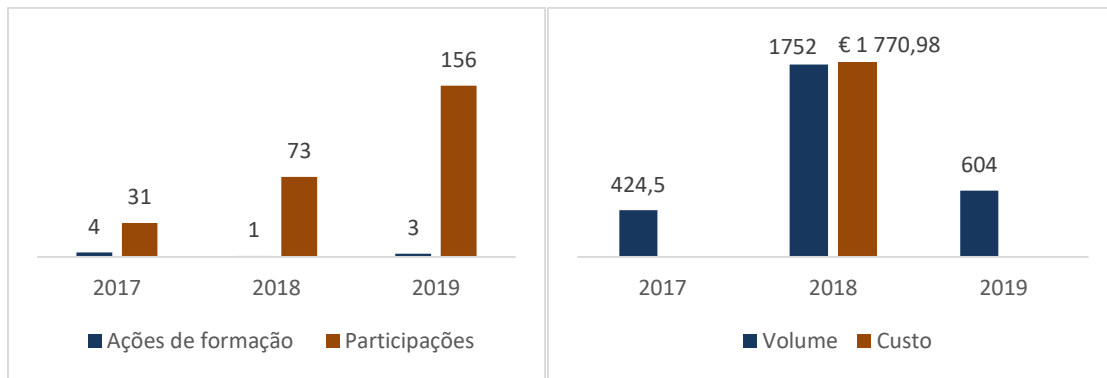
4.5 - Evolução da formação SGMAI

Os dados apresentados referem-se aos valores comparativos da formação realizada nos últimos 3 anos (2017-2018-2019).

4.5.1 - Evolução do n.º de ações de formação interna: 2017, 2018 e 2019

Quadro 12 – Evolução do n.º de ações de formação interna: 2017, 2018 e 2019

	2017	2018	2019
Ações de formação	4	 1	 3
Participações	31	 73	 156
Volume	424,5	 1.752	 604
Custo	€0,00	 €1.770,98	 €0



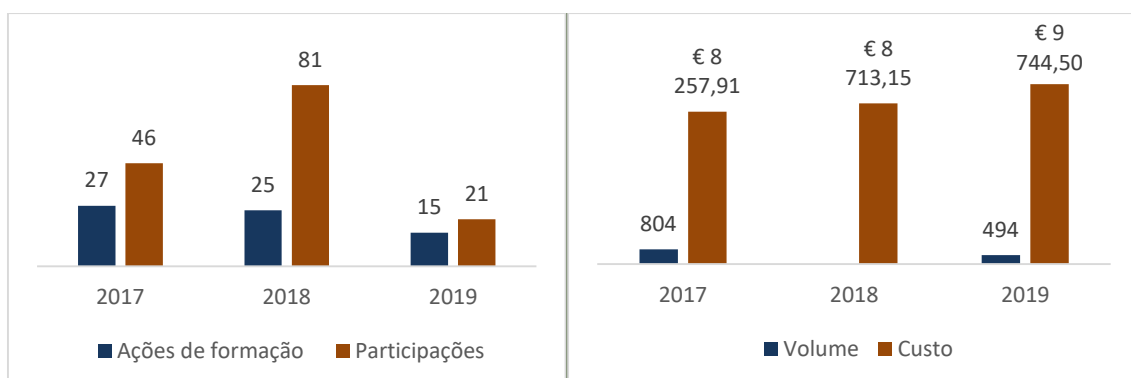
Analisando os últimos três anos, relativamente à formação interna, comparando 2017-2018, realizaram-se menos 3 ações de formação em 2017, no entanto houve mais 42 participações em 2018.

Comparando 2018-2019, verifica-se que aumentou o número de ações de formação realizadas (de 1 para 3), assim como as participações (+83), correspondendo, igualmente a um maior volume, no entanto, em 2019 não houve custos com a formação interna.

4.5.2 - Evolução da formação externa: 2017, 2018 e 2019

Quadro 13 – Evolução da formação externa: 2017, 2018 e 2019

	2017	2018	2019
Ações de formação	27	25	15
Participações	46	81	21
Volume	804	1.054,5	494
Custo	€8257,91	€8713,15	€9744,5



Comparando a formação externa, nos últimos três anos, constata-se que em 2017 e 2018 se realizaram praticamente o mesmo número de ações de formação, variando apenas em 2. Já as participações em ações de formação externa aumentaram quase o dobro, entre 2017 e 2018 (+35).

De 2018 para 2019, verifica-se uma diminuição do número de ações de formação externa, do número de participações e do volume, no entanto, o investimento com a formação externa, em 2019, foi superior (+€1031,35), para este cenário, contribuiu em larga escala as ações de formação (1) Programa Avançado de Gestão e Avaliação de Projetos (PAGAP) com um custo de €5850,00 e (2) Programa de Formação em Gestão Pública (FORGEP) com um custo de €1500,00.

5 – MEIOS UTILIZADOS

5.1 - Recursos Humanos da DSPCRH

Para a organização, acompanhamento da formação interna e apoio às inscrições nas duas vertentes, foram alocados os seguintes recursos humanos: diretora de serviços, um técnico superior e 3 assistentes técnicos.

5.2 - Formadores

Em 2019, a formação interna foi ministrada por formadores externos, 2 pertencentes à Autoridade da Concorrência, 1 do Tribunal de Contas e 2 da empresa de Contratação Eletrónica Vortal.

5.3 - Recursos Materiais

A DSPCRH utilizou para a realização da ação de formação interna, o auditório da SGMAI, devidamente equipado com projetor de imagem, tela de projeção, quadro branco, papel e canetas.

5.4 - Recursos Financeiros

A SGMAI não teve custos com a formação interna.

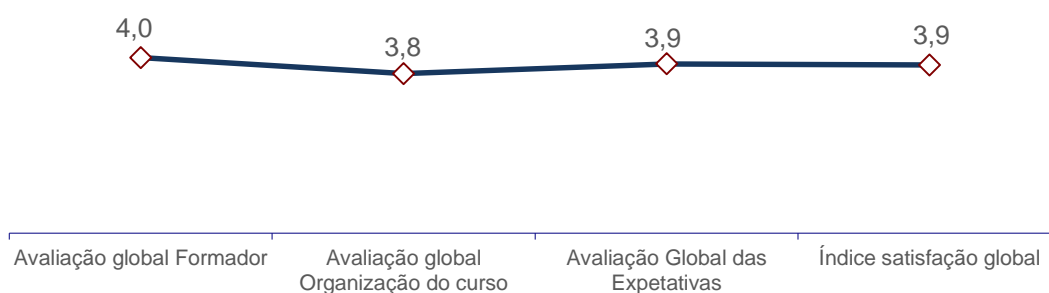
Quanto à formação externa, é de referir que não sendo possível uma previsão dos gastos, uma vez que os colaboradores se propõem a formação externa ao longo do ano, consoante as necessidades sentidas no local de trabalho, no ano de 2019 despendeu em ações de formação externa, um valor total de €9744,5.

6 – AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO INTERNA

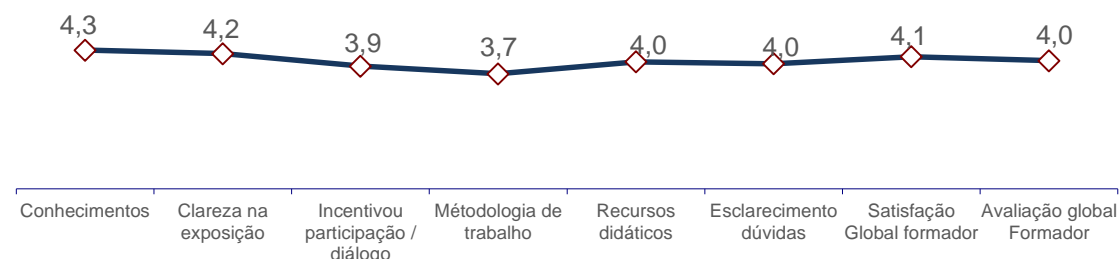
A avaliação da formação interna baseou-se nos questionários de avaliação de satisfação, distribuídos aos formandos no final das 3 ações de formação realizadas em 2019 (avaliação de reação), sendo que dos 156 participantes, 138 responderam ao questionário.

6.1 - Resultados da avaliação do questionário de reação por ação

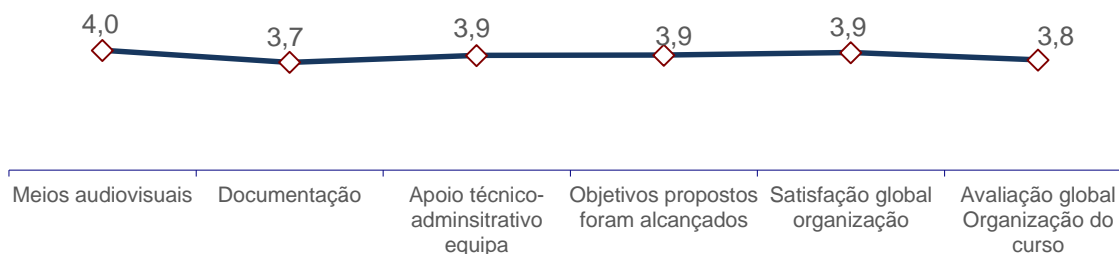
Avaliação Global (Escala de 1 a 5)



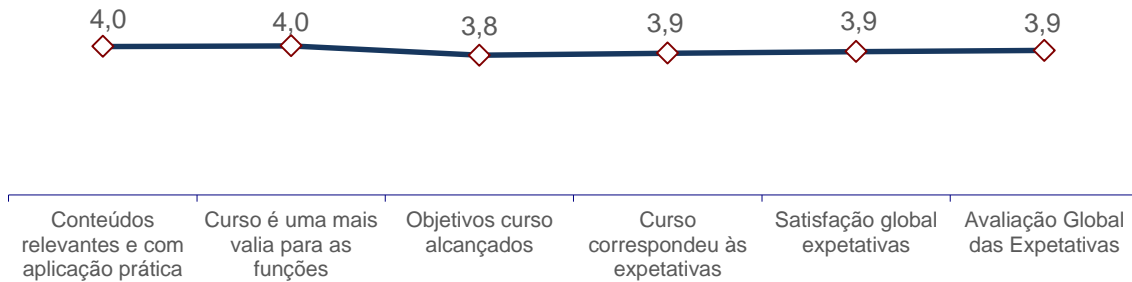
Formador (Escala de 1 a 5)



Organização do Curso (Escala de 1 a 5)



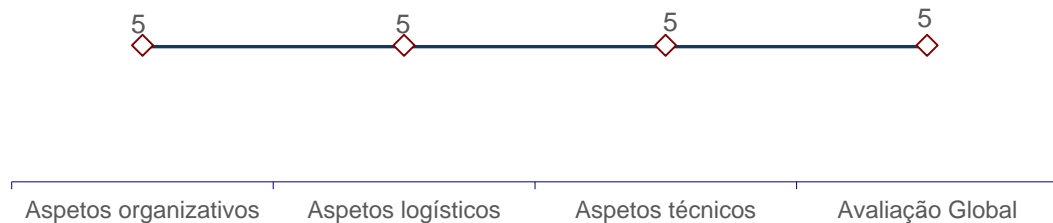
Expetativas dos formandos (Escala de 1% a 100%)



Os resultados apresentados reportam-se à globalidade das respostas aos questionários de avaliação de satisfação dos formandos, verificando-se que, de uma forma geral, a formação desenvolvida pela SGMAI obteve uma avaliação de 3,9, numa escala de 1 a 5, o que corresponde a “satisfeito” na escala utilizada.

Tendo em consideração as respostas dadas, podemos referir que foi reconhecida, pela generalidade dos formandos, a importância da formação ministrada.

6.2 - Avaliação, pelo formador, do apoio prestado



Os formadores classificaram o apoio prestado pelos serviços de formação da SGMAI, representados pela DSPCRH, como 5, numa escala de 1 a 5, o que corresponde a “totalmente satisfeito” na escala utilizada, contribuindo para esta avaliação global, o facto de todos os aspetos avaliados terem obtido o nível máximo (5).

7 – CONCLUSÕES

Ciente de que a formação é um investimento de valor, a SGMAI aposta nessa área, para o desenvolvimento profissional e valorização pessoal dos seus colaboradores.

Assim, em 2019, a DSPCRH deu resposta às solicitações das Unidades Orgânicas da SGMAI, tendo em conta a disponibilidade de recursos financeiros e materiais existentes.

É de salientar que em 2019 os colaboradores da SGMAI demonstraram bastante interesse na participação em formação externa. Presume-se que, tal facto se deve, provavelmente, à não existência de plano de formação interna no ano em análise, sendo este ponto considerado como o menos positivo e para o qual se pretende identificar alternativas.

Como aposta na melhoria contínua, para o ano de 2020, está definido como objetivo desenvolver um plano de formação interna concretizando a rentabilização dos recursos humanos e financeiros da SGMAI, de acordo com o levantamento de necessidades de formação.