



# Relatório de Atividades SGMAI 2023

**Ficha técnica:**

**Título:**

**Relatório de Atividades SGMAI 2023**

**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](http://www.SGMAI.mai.gov.pt) | [sec.geral.mai@SGMAI.mai.gov.pt](mailto:sec.geral.mai@SGMAI.mai.gov.pt)

**Elaborado por:**

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

**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)

**10 de abril de 2024**

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO</b> .....	1
<b>CAPÍTULO II - CONTEXTO ORGANIZACIONAL</b> .....	2
<b>2.1. ÁREAS DE ATUAÇÃO DA SGMAI</b> .....	2
<b>2.2. MISSÃO, VISÃO E VALORES</b> .....	2
<b>2.3. ESTRUTURA ORGÂNICA</b> .....	3
<b>2.4. STAKEHOLDERS E SERVIÇOS</b> .....	3
<b>2.4.1. CRITICIDADE DOS STAKEHOLDERS</b> .....	6
<b>2.4.2. CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM OS STAKEHOLDERS</b> .....	7
<b>CAPÍTULO III – PROCESSO DE PLANEAMENTO ESTRATÉGICO</b> .....	8
<b>3.1. CICLO DE PLANEAMENTO ESTRATÉGICO E OPERACIONAL DA SGMAI 2023</b> .....	8
<b>3.2. ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS</b> .....	9
<b>CAPÍTULO IV – AUTOAVALIAÇÃO DA ATIVIDADE DESENVOLVIDA</b> .....	11
<b>4.1. OBJETIVO DA AUTOAVALIAÇÃO</b> .....	11
<b>4.2. ABORDAGEM METODOLÓGICA</b> .....	12
<b>4.3. AUTOAVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO QUAR</b> .....	12
<b>4.3.1. JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS DOS INDICADORES DO QUAR</b> .....	27
<b>4.4. AVALIAÇÃO QUALITATIVA DA EXECUÇÃO DO QUAR</b> .....	31
<b>4.5. INFORMAÇÃO HISTÓRICA RELATIVA AOS INDICADORES DO QUAR</b> .....	35
<b>4.6. RECURSOS UTILIZADOS</b> .....	36
<b>4.6.1. RECURSOS HUMANOS</b> .....	36
<b>4.6.2. RECURSOS FINANCEIROS</b> .....	37
<b>4.7. ANÁLISE DO RISCO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b> .....	38
<b>4.7.1. FATORES DE RISCO</b> .....	38
<b>4.7.2. GESTÃO DE RISCO</b> .....	39
<b>4.8. AUTOAVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS DO PLANO DE ATIVIDADES 2023</b> ..	40
<b>4.9. MONITORIZAÇÃO E PEDIDO DE REVISÃO DO QUAR E PA 2023</b> .....	54
<b>CAPÍTULO V – SISTEMA DE CONTROLO INTERNO E EXTERNO</b> .....	56
<b>5.1. ENQUADRAMENTO E OBJETIVOS</b> .....	56
<b>5.2. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DAS ANGARIAÇÃO DE RECEITAS</b> .....	56
<b>5.3. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS DA SGMAI</b> .....	58
<b>5.5. AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E DEMAIS TRABALHADORES NA AUTOAVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS</b> .....	62
<b>5.6. SISTEMAS E MEDIDAS DE CONTROLO INTERNO E EXTERNO</b> .....	62
<b>5.6.1. CONTROLO INTERNO</b> .....	62
<b>5.6.2. CONTROLO EXTERNO</b> .....	64

5.6.4. GESTÃO DE RISCO DO SISTEMA DE CONTROLO .....	65
<b>CAPÍTULO VI – MEDIDAS DE REFORÇO POSITIVO .....</b>	<b>66</b>
<b>CAPÍTULO VII – MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA .....</b>	<b>66</b>
<b>CAPÍTULO VIII – PUBLICIDADE INSTITUCIONAL.....</b>	<b>68</b>
<b>CAPÍTULO IX – AVALIAÇÃO DO “CORE BUSINESS” .....</b>	<b>68</b>
9.1. AVALIAÇÃO DA OPERACIONALIZAÇÃO DA ESTRATÉGICA .....	68
9.2. AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA E OPERACIONAL DA SGMAI EM 2023 .....	69
9.3. SINTESE DO BALANÇO SOCIAL .....	70
9.3.1 SINTESE DOS RECURSOS HUMANOS.....	70
9.3.1.1. Evolução do número de recursos humanos por género .....	71
9.3.1.2. Evolução do número de recursos humanos por cargos/carreiras .....	72
9.3.1.3. Estrutura Etária.....	72
9.3.1.4. Habilitações literárias.....	73
9.3.1.5. Horário de trabalho.....	74
9.3.2 SINTESE DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL.....	77
<b>CAPÍTULO X – CONCLUSÕES .....</b>	<b>78</b>
10.1. CONCLUSÕES GERAIS DO DESEMPENHO DA SGMAI EM 2023 .....	78
10.1.1 CONCLUSÕES GERAIS DOS RESULTADOS DO QUAR.....	79
10.1.2. CONCLUSÕES GERAIS DOS RESULTADOS DOS OBJETIVOS DO PLANO DE ATIVIDADES.....	80
10.1.3. ANÁLISE QUALITATIVA DO DESEMPENHO DA SGMAI EM 2023 .....	80
10.2. MENÇÃO PROPOSTA COMO RESULTADO DA AUTOAVALIAÇÃO.....	81
10.3. CONCLUSÕES PROSPETIVAS PARA 2024.....	82

## ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 - Missão, Visão e Valores .....	2
Quadro 2 - Partes interessadas e Serviços Prestados .....	5
Quadro 3 - Criticidade das partes interessadas.....	6
Quadro 4 - Canais de comunicação com as partes Interessadas .....	7
Quadro 5 - ‘do and dont’s’ .....	10
Quadro 6 - Matriz de relacionamento - objetivos operacionais e objetivos estratégicos .....	13
Quadro 7 - Distribuição dos Objetivos QUAR 2023 por Unidade Orgânica.....	14
Quadro 8 - Objetivos e Indicadores do QUAR de 2023 .....	15
Quadro 9 - Concretização do QUAR SGMAI 2023, por Unidade Orgânica.....	18
Quadro 10 – Justificação dos desvios do QUAR SGMAI 2023 .....	27
Quadro 11 - Resultados QUAR SGMAI - Resumo .....	31
Quadro 12 - Resultados do QUAR por Parâmetro.....	33
Quadro 13 – Comparação dos Resultados do QUAR, com histórico, entre 2022 e 2023 .....	35
Quadro 14 - Recursos Humanos Planeado versus Executado .....	36
Quadro 15 - Recursos Financeiros Planeado versus Executado.....	37
Quadro 16 - Concretização dos Objetivos do Plano de Atividades SGMAI 2023 .....	40
Quadro 17 - Procedimentos de Construção Amostral e Universo de Análise .....	56
Quadro 18 – Dimensão da Amostra .....	56
Quadro 19 - Grau de satisfação atingido por área analisada.....	57
Quadro 20 - Procedimentos de Construção Amostral e Universo de Análise .....	58
Quadro 21 – Dimensão da Amostra .....	58
Quadro 22 – Resultados Globais Clientes Externos.....	60
Quadro 23 - Resumo do Controlo Interno .....	62
Quadro 24 - Auditorias Externas .....	64
Quadro 25 - Matriz de Análise da Operacionalização da Estratégia.....	69
Quadro 26 - Objetivos Estratégicos.....	70
Quadro 27 - Análise Quantitativa da Performance da SGMAI - Resultados 2023.....	78
Quadro 28 - Concretização do QUAR: Comparação com o período homólogo.....	78
Quadro 29 - Concretização do QUAR – Realização por parâmetro: Comparação com o período homólogo.....	79
Quadro 30 - Concretização do PA: Comparação com período homólogo .....	79
Quadro 31 - Avaliação Final por Parâmetros.....	81
Quadro 32 - Avaliação Final .....	81

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Resultados do QUAR por Objetivos Operacionais.....	33
Gráfico 2 - Resultados do QUAR por Indicador .....	34
Gráfico 3 - Distribuição dos Recursos Humanos (RH) por Cargo/Carreira e Género.....	37
Gráfico 4 - Resultados do PA por Indicador .....	54
Gráfico 5 - Evolução dos RH .....	70
Gráfico 6 - Evolução dos RH, por género .....	71
Gráfico 7 - Taxa de feminização 2016-2023 .....	71
Gráfico 8 - RH, por género, em 2023 .....	71
Gráfico 9 - Evolução de Trabalhadores por cargo/categoria 2020-2023 .....	72
Gráfico 10 - Estrutura Etária .....	73
Gráfico 11 - Antiguidade na Função Pública .....	73
Gráfico 12 - Habilitações Literárias .....	74
Gráfico 13 - Horário de trabalho .....	74
Gráfico 14 - Participações e Volume – Formação Externa .....	77
Gráfico 15 - Distribuição dos Objetivos Estratégico, QUAR e PA.....	78

### Anexos:

Anexo I – QUAR SGMAI 2023

Anexo II – Monitorização do QUAR SGMAI 2023

Anexo III – Balanço Social da SGMAI 2023

Anexo IV – Relatório de Formação da SGMAI 2023

## SIGLAS E ABREVIATURAS

<b>ANSR</b>	Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária
<b>CCAS</b>	Conselho Coordenador da Avaliação dos Serviços
<b>DGO</b>	Direção-Geral do Orçamento
<b>DGP</b>	Divisão de Gestão de Pessoal
<b>DIRP</b>	Divisão de Informação e Relações Públicas
<b>DPIE</b>	Divisão de Programação de Infraestruturas e Equipamentos
<b>DS</b>	Direção de Serviços
<b>DSAJCPL</b>	Direção de Serviços de Assessoria Jurídica, Contencioso e Política Legislativa
<b>DSATEE</b>	Direção de Serviços de Apoio Técnico e Estudos Eleitorais
<b>DSDRP</b>	Direção de Serviços de Documentação e Relações Públicas
<b>DSGFC</b>	Direção de Serviços de Gestão de Fundos Comunitários
<b>DSGOF</b>	Direção de Serviços de Gestão Orçamental e Financeira
<b>DSGSIE</b>	Direção de Serviços de Gestão dos Sistemas de Informação Eleitoral
<b>DSPCRH</b>	Direção de Serviços de Planeamento, Controlo e Recursos Humanos
<b>DSPPI</b>	Direção de Serviços de Património e Planeamento de Instalações
<b>DSRI</b>	Direção de Serviços de Relações Internacionais
<b>DSTIC</b>	Direção de Serviços das Tecnologias de Informação e Comunicação
<b>DSUMC</b>	Direção de Serviços da Unidade Ministerial de Compras
<b>EM</b>	Equipa Multidisciplinar
<b>GMAI</b>	Gabinete do Ministro da Administração Interna
<b>GNR</b>	Guarda Nacional Republicana
<b>GOP</b>	Grandes Opções do Plano
<b>Ind.</b>	Indicador
<b>LGOE</b>	Linhas Gerais de Orientação Estratégica
<b>LPIEFSS</b>	Lei da Programação de Infraestruturas e Equipamentos para as Forças e Serviços de Segurança
<b>MAI</b>	Ministério da Administração Interna
<b>MP</b>	Ministério Público
<b>OE</b>	Objetivos Estratégicos
<b>ONG</b>	Organização Não Governamental
<b>OO</b>	Objetivos Operacionais
<b>PA</b>	Plano de Atividades
<b>PSC</b>	Prestação de Serviços Comuns
<b>PSP</b>	Polícia de Segurança Pública

<b>QFP</b>	Quadro Financeiro Plurianual
<b>QUAR</b>	Quadro de Avaliação e Responsabilização
<b>RH</b>	Recursos Humanos
<b>RNSI</b>	Rede Nacional de Segurança Interna
<b>SGMAI</b>	Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna
<b>SIADAP</b>	Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública
<b>UE</b>	União Europeia
<b>UO</b>	Unidade Orgânica

## CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO

O presente relatório pretende descrever as atividades desenvolvidas, em 2022, pela Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna, nos termos do artigo 1º do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro e da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, e constitui e dá cumprimento ao disposto no artigo 30.º desta última lei.

O Relatório de Atividades é um imprescindível instrumento de gestão e constitui um meio de publicitação da atividade realizada pela SGMAI, identificando os objetivos atingidos e recursos utilizados e os resultados alcançados, face aos compromissos assumidos no Plano Estratégico, no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) e no Plano de Atividades de 2023.

O presente documento começa pela autoavaliação da Secretaria-Geral, através da apresentação do nível de execução dos objetivos estratégicos que integram o Plano Estratégico, bem como dos objetivos operacionais constantes do QUAR de 2023.

Seguidamente, são evidenciados, para cada unidade orgânica, os demais objetivos estabelecidos no Plano de Atividades, e ainda, identificados os Recursos Humanos e Financeiros a 31 de dezembro de 2023.

Será, na sequência, feita a descrição do sistema de controlo interno e apresentadas as Medidas de Modernização Administrativa e a Publicidade Institucional.

Por último serão apresentadas as Conclusões, a Análise Qualitativa do Desempenho, bem como, as Conclusões Prospetivas para 2024.

## CAPÍTULO II - CONTEXTO ORGANIZACIONAL

### 2.1. ÁREAS DE ATUAÇÃO DA SGMAI

A SGMAI é um organismo com uma dupla vertente de serviço:

- Prestação de Serviços Técnicos, comuns e transversais aos gabinetes dos membros do Governo e Serviços e Organismos da Administração Interna, nomeadamente, nas áreas das tecnologias da informação e da comunicação, da contratação pública, do apoio jurídico, do planeamento e avaliação, dos recursos humanos, das relações públicas e arquivo e do controlo orçamental;
- Competências como organismo de 1ª linha em matérias como: a administração eleitoral, as relações internacionais, a gestão dos fundos comunitários, e a execução da Lei de Programação.

### 2.2. MISSÃO, VISÃO E VALORES

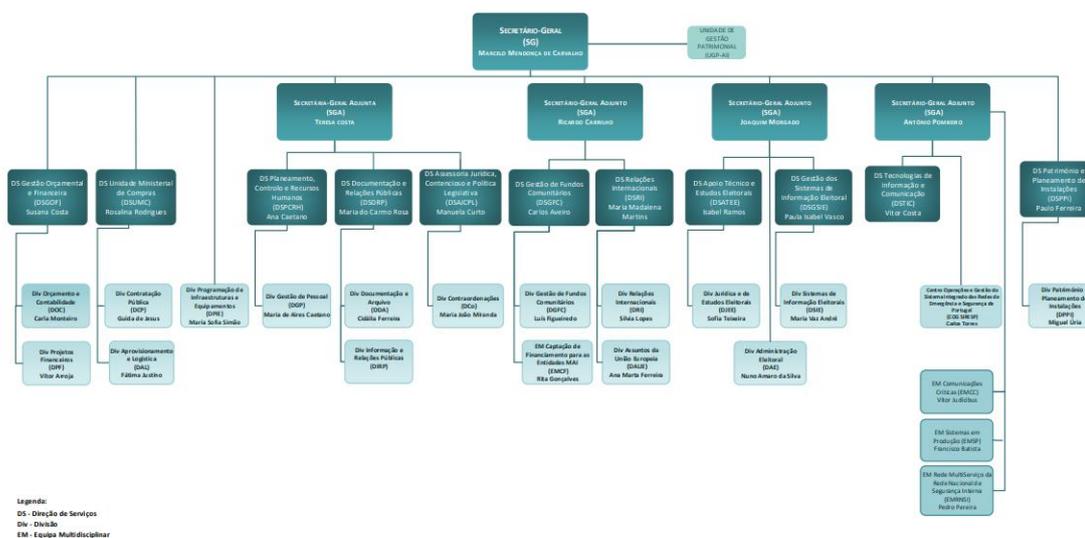
Quadro 1 - Missão, Visão e Valores

<b>Missão</b>	A SGMAI é uma organização de administração direta do Estado que procura garantir a concentração de funções técnico-administrativas e a respetiva normalização de processos nos serviços e organismos do MAI.
<b>Valores</b>	<p><b>Qualidade:</b> Trabalhar para superar as expectativas dos clientes da organização e oferecer continuamente um serviço que satisfaça as necessidades destes;</p> <p><b>Inovação:</b> Procurar novas soluções para responder aos desafios diários. Valorizar o espírito inovador e a iniciativa individual e manter canais abertos para implementar novos métodos de trabalho, abordagens e metodologias:</p> <p><b>Rigor:</b> Assegurar um desempenho eficaz com elevados níveis de profissionalismo e competência, com o empenho na procura de soluções eficazes e eficientes para alcançar objetivos:</p> <p><b>(Re)Conhecimento:</b> (re) Criar a identidade e a cultura organizacional assente no reconhecimento individual tendo por objetivo final motivar os colaboradores e as equipas reforçando o sentimento de pertença.</p> <p><b>Sustentabilidade:</b> Assegurar o equilíbrio das contas públicas e respeitar a sociedade e o ambiente e contribuir para a mitigação das alterações climáticas.</p>
<b>Visão</b>	Em 2023, a SGMAI propõe-se ser um serviço do MAI que sustenta a sua atividade na satisfação das necessidades e expectativas das partes interessadas e no respeito pelos princípios éticos próprios da Administração Pública.

### 2.3. ESTRUTURA ORGÂNICA

Conforme previsto na Portaria n.º 293/2021 e no Despacho n.º 12643/2021, que estabelecem a estrutura nuclear da SGMAI, bem como as respetivas unidades orgânicas flexíveis e equipas multidisciplinares, a estrutura orgânica representa-se, em termos esquemáticos, da seguinte forma:

Figura 1 - Organograma da SGMAI



### 2.4. STAKEHOLDERS E SERVIÇOS

As *partes interessadas* na atividade de uma organização pública são todas as pessoas ou entidades que na mesma têm interesse, financeiro ou outro, incluindo-se neste conceito, os cidadãos – clientes, os funcionários, os sindicatos, os grupos de interesse, o público em geral, as organizações públicas que exercem funções de controlo, os *media* e os fornecedores. Para além destes, também, o Governo, representado pelos líderes eleitos ou nomeados e os órgãos do Governo são consideradas *partes interessadas*.

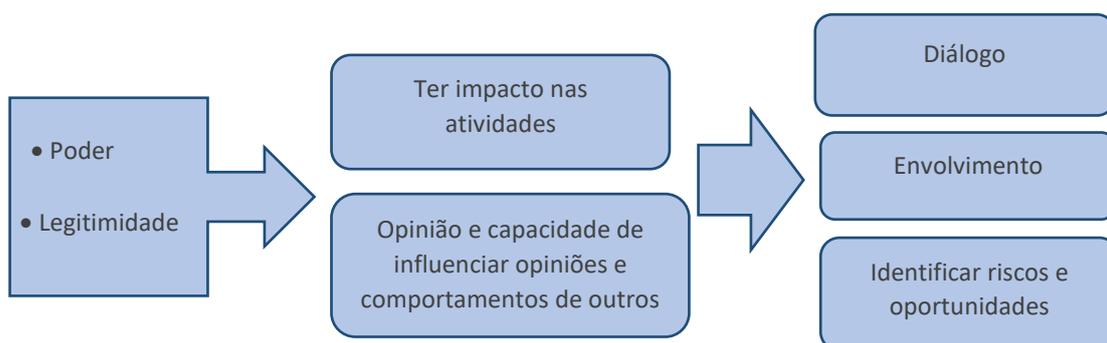
A gestão desta vertente é utilizada pela SGMAI como uma ferramenta de planeamento estratégico, na medida em que se procura incorporar as respetivas necessidades e expectativas, na medida a implementar pela organização.

Este processo compreendeu as seguintes etapas: (i) identificação das *partes interessadas* relevantes; (ii) avaliação do interesse, da importância e da influência; e (iii) respetivo nível de satisfação.

Na identificação das *partes interessadas* partiu-se do pressuposto que a SGMAI é uma organização de segunda linha, apesar de, nos últimos anos, se ter verificado um aumento muito significativo das atividades com impacto direto no cidadão. No entanto e mesmo assim, a área de intervenção mais impactante continua a ser, maioritariamente, influenciado pelos organismos do MAI, bem como, pelos Gabinetes Ministeriais, a quem a SGMAI presta serviços ao nível dos processos técnico administrativos não críticos e serviços com carácter transversal. Tendo em conta estas especificidades e os serviços prestados pela SGMAI, foram construídos os Quadros seguintes, em que se procura efetuar uma análise através de matrizes de 'Stakeholders'.

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

Figura 2 - Pressupostos de identificação de Partes Interessadas



O agrupamento dos mencionados *Stakeholders* seguiram a tipologia de internos, considerando, designadamente, os colaboradores da SGMAI e os organismos que se encontram na dependência do MAI, e externos, designadamente, os cidadãos e os outros organismos da Administração Pública.

No quadro seguinte e com maior detalhe, procedeu-se à identificação dos *Stakeholders*, bem como, dos serviços que lhes são prestados.

**Quadro 2 - Partes interessadas e Serviços Prestados**

Partes interessadas / Stakeholders	Serviços prestados
<b>Estrutura Dirigente SGMAI</b>	Coordenação dos serviços técnico administrativo, recursos humanos, financeiros, logísticos, jurídicos, relações-públicas, qualificação, inovação, qualidade, e controlo orçamental, dados estatísticos e informativos.
<b>Colaboradores SGMAI</b>	Recursos humanos, financeiros, logísticos, jurídicos, relações-públicas, qualificação, inovação, qualidade, e iniciativas de responsabilidade social.
<b>Gabinetes Ministeriais</b>	Apoio técnico administrativo, recursos humanos, financeiros, logísticos, jurídicos, relações-públicas, qualificação, inovação, qualidade e controlo orçamental, dados estatísticos e informativos.
<b>ANSR</b>	Recursos humanos, qualificação, execução e controlo orçamental.
<b>Outros organismos MAI</b>	Contratação Pública, Qualificação, qualidade, relações-públicas, controlo orçamental, Parcerias em projetos específicos, Interoperabilidade de sistemas, Planeamento e Avaliação e Projetos na área da Segurança Interna.
<b>Cidadão / Empresa</b>	Angariação de receitas, registo de cartões de identidade, Recenseamento e processos eleitorais e referendários.
<b>Outras entidades AP</b>	Projetos de Benchmarking, sistema de reporte e feedback, Interoperabilidade de sistemas.
<b>Entidades da Administração Local (CM's/JF's)</b>	Apoio técnico, financeiro, logístico e jurídico; Disponibilização de plataformas de gestão do recenseamento e processos eleitorais.
<b>Organizações da EU e Internacionais</b>	Consolidação de contributos das entidades MAI para posição nacional/resposta a questionários; Emissão de pareceres sobre projetos/iniciativas; Coordenação do Plano Nacional de Implementação do Pacto de Reforço da PCSD Civil; Divulgação, processo de seleção e reporte da participação das FSS na PCSD - gestão Civil de Crises; Participação na Comissão Interministerial dos Assuntos Europeus (CIAE); BREXIT - coordenação posição MAI; (Nações Unidas) Processo relativo ao empenhamento das FSS nas missões de paz e Coordenação da participação das entidades MAI nos instrumentos das NU no domínio dos Direitos Humanos; Preparação das cimeiras bilaterais e Participação na Comissão Interministerial de Política Externa (CIPE)

### 2.4.1. CRITICIDADE DOS STAKEHOLDERS

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 percepções e tendências e o impacto provável destes, na atividade da SGMAI.

Tendo em conta, a matriz do quadro 3, verifica-se que as partes interessadas com maior criticidade são os colaboradores, o organismo da partilha de serviços e os gabinetes ministeriais.

Quadro 3 - Criticidade das partes interessadas

		Importância SGMAI para Stakeholders	
		Muito Crítico	Crítico
Importância Stakeholders para SGMAI	Muito Crítico	<p><b>Nível 1</b> Gabinetes Ministeriais Organismos PSC Colaboradores</p>	<p><b>Nível 2</b> Organismos do MAI</p>
	Crítico	<p><b>Nível 3</b> Outras entidades AP</p>	<p><b>Nível 4</b> Clientes Cidadão/Empresa Outras entidades AP</p>

Tal como referido, na análise da criticidade das *partes interessadas*, destacam-se os organismos do MAI, que em média para a maioria das UO da SGMAI, são consideradas como críticas ou *muito críticas*, estas últimas na prestação de serviços específicos, nomeadamente nas áreas do controlo orçamental, da contratação pública, das infraestruturas e das tecnologias e comunicação, pela importância que podem ter na atividade da organização.

## 2.4.2. CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM OS *STAKEHOLDERS*

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

**Quadro 4 - Canais de comunicação com as partes Interessadas**

<b>Partes interessadas / Stakeholders</b>	<b>Meios de comunicação</b>
<b>Estrutura Dirigente SGMAI</b>	Reuniões de dirigentes; Relatórios de monitorização semestrais e anuais; Reuniões face-to-face; Informações internas
<b>Colaboradores SGMAI</b>	Inquéritos de satisfação e clima organizacional; Avaliação de desempenho e 'feedback'; Intranet e internet.
<b>Gabinetes Ministeriais</b>	Relatórios e outros 'outputs' de apoio técnico; Reuniões face-to-face, Informações internas.
<b>ANSR</b>	Modelos de relacionamento; Relatórios e outros 'outputs' de apoio técnico; Indicadores de gestão de apoio à decisão; Reuniões face-to-face.
<b>Outros organismos AI</b>	Inquéritos de satisfação; 'Outputs' de apoio ao controlo orçamental; Indicadores de gestão de apoio à decisão; Reuniões face-to-face; Plataformas colaborativas, Interoperabilidade de sistemas.
<b>Cidadão / Empresa</b>	Inquéritos de satisfação; Mecanismos de reclamação e sugestão; Canais de Apoio (telefone, e-mail, formulários de contacto); Atendimento presencial; Plataformas eletrónicas.
<b>Outras entidades AP</b>	Participação em grupos de trabalho; Partilha de informação e experiência; Interoperabilidade de sistemas.
<b>Entidades da Administração Local (CM's/JF's)</b>	Inquéritos de satisfação; Canais de apoio (telefone, email, formulários de contacto); Webinars; Portais internet, Plataformas eletrónicas.
<b>Organizações da EU e Internacionais</b>	Acompanhamento das reuniões das instâncias preparatórias do Conselho e Grupos de Trabalho da Comissão (preparação-participação-relato-seguimento)

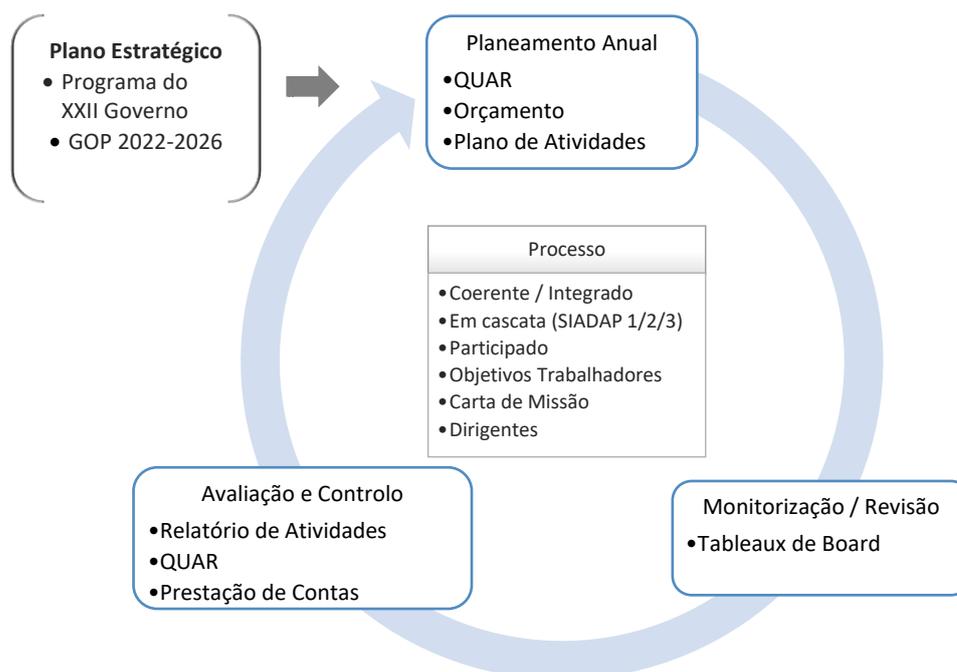
## CAPÍTULO III – PROCESSO DE PLANEAMENTO ESTRATÉGICO

### 3.1. CICLO DE PLANEAMENTO ESTRATÉGICO E OPERACIONAL DA SGMAI 2023

A SGMAI tem vindo a apostar, sistematicamente, para a definição do ciclo de planeamento estratégico e operacional, na uniformização de métricas e *'scorecards'*, por áreas de atuação.

Este processo de planeamento tem, 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 4), bem como, evidenciar o percurso evolutivo ao nível do desempenho da SGMAI.

Figura 3 - Mapa Estratégico da SGMAI



A gestão por objetivos adotada na SGMAI tem por base a orientação para os resultados, tal como determinado pelo Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública (SIADAP).

Para um controlo de gestão eficaz, a SGMAI realiza monitorizações periódicas do desempenho, permitindo detetar, atempadamente, eventuais desvios e as respetivas medidas corretivas, concretizando uma revisão aos objetivos fixados.

O desdobramento dos objetivos estratégicos, em objetivos operacionais, é realizado considerando as seguintes etapas:

- Planeamento Estratégico elaborado através da análise do contexto interno, do contexto externo, das necessidades das partes interessadas, da missão e atribuições da SGMAI, em alinhamento com as grandes linhas de orientação estratégica traçadas para a Administração Pública, em geral e para a área da Administração Interna em particular;
- Elaboração anual do Plano de Atividades (PA), com a indicação das atividades e projetos a desenvolver e a identificação das Unidades Orgânicas responsáveis pela sua execução, em alinhamento com os objetivos estratégicos e operacionais definidos;
- Elaboração anual do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), que contém os objetivos operacionais mais relevantes e os indicadores e metas através das quais é realizada a avaliação do desempenho anual;
- Monitorização e reporte trimestral da execução das atividades constantes no QUAR e PA;
- Elaboração anual do Relatório de Atividades, que traduz os principais resultados alcançados em função da estratégia estabelecida.

### **3.2. ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS**

O Plano Estratégico SGMAI 2023, enquadrou, para esse período de tempo a sua orientação estratégica e teve em consideração os documentos enquadradores a esse nível da legislatura do XXII Governo Constitucional e outros, dos quais se destacam:

- Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro;
- Programa do XXIII Governo Constitucional (2022 – 2026);
- Proposta de Lei n.º 38/XV/1.ª - Orçamento do Estado para 2023;
- Proposta de Lei n.º 37/XV/1.ª - Proposta de Lei das Grandes Opções para 2022-2026 apresentada pelo XXIII Governo Constitucional;
- RASI 2021 - Orientações Estratégicas 2022;
- Plano de Recuperação e a Resiliência

- Decreto Regulamentar n.º 29/2012, de 13 de março, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 161-A/2013, de 2 de dezembro e 112/2014, de 11 de julho;
- Portaria n.º 145/2014, de 16 de julho;
- Despacho n.º 887/2018, 23 de janeiro.

A SGMAI, incluiu, igualmente, na estratégia adotada, em 2023, as seguintes ações:

Quadro 5 - 'do and dont's'

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

Assim, a estratégia da SGMAI foi concretizada nas seguintes sete grandes linhas de orientação estratégica:

OE1	Modernizar, simplificar e inovar na prestação de serviços e no apoio técnico e administrativo
OE2	Operacionalizar, desenvolver e promover a evolução tecnológica e a Inovação na Administração Interna
OE3	Melhorar e agilizar o processo Eleitoral
OE4	Promover a gestão eficiente e em rede
OE5	Coordenar os mecanismos de financiamento europeu e internacional
OE6	Potenciar a representação e participação internacional do Estado Português no domínio da Administração Interna
OE7	Promover a economia circular e contribuir para a mitigação das alterações climáticas

Estas grandes linhas de orientação estratégica, correspondem a 7 Objetivos Estratégicos, que contribuem para os parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade, agregaram 8 Objetivos Operacionais definidos para o QUAR 2023 e 58 Objetivos Operacionais para o Plano de Atividades 2023, bem como, os respetivos indicadores, que serviram de base à monitorização do desempenho da SGMAI e cujos resultados se apresentam no presente documento.

## **CAPÍTULO IV – AUTOAVALIAÇÃO DA ATIVIDADE DESENVOLVIDA**

### **4.1. OBJETIVO DA AUTOAVALIAÇÃO**

Tendo em conta os pressupostos de análise apresentados e dando cumprimento ao ciclo anual de gestão, relativo ao ano de 2023, apresenta-se de seguida o exercício de autoavaliação da SGMAI, colocando-se a tónica na definição sistemática de uma política de desenvolvimento organizacional, integrado e alicerçado na flexibilidade e na diversificação de ações/iniciativas que permitam reduzir a vulnerabilidade organizacional, com o inerente aumento da respetiva resiliência.

Seguindo esta perspetiva procurou-se, responder às seguintes questões orientadoras:

1. Em que medida a SGMAI conseguiu alcançar os resultados previstos no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)?
2. Quais foram os fatores de risco associados à estratégia implementada? E qual deve ser a sua gestão?
3. Qual o nível de satisfação dos clientes internos e externos da SGMAI com os serviços prestados?
4. Qual a evolução comparativa do índice de satisfação entre 2022 e 2023?
5. Em que medida a SGMAI tem implementado um sistema de auditoria e controlo interno?
6. Quais as medidas que podem ser implementadas para um reforço positivo da Organização e que aumentem a sua capacidade para antever o risco?

## 4.2. 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 os fatores de incerteza que possam afetar essa criação de valor, bem como o cumprimento do plano definido e os objetivos estratégicos estabelecidos.

A metodologia de trabalho para a elaboração do Relatório de Atividades de 2023 incluiu as seguintes fases:

- Elaboração/Implementação do Plano de Atividades;
- Monitorização e revisão do Plano de Atividades;
- Recolha da informação relativa aos resultados obtidos por todas as UO's na execução do QUAR e PA, através do preenchimento de Fichas de Planeamento e de Atividade;
- Consolidação da informação proveniente das diversas Unidades Orgânicas;
- Receção dos dados dos Recursos Humanos e dos Recursos Financeiros;
- Análise final da informação e elaboração do Relatório;
- Validação pela Direção da SGMAI.

A avaliação do desempenho anual da organização, foi estruturado, da seguinte forma:

- Autoavaliação;
- Avaliação das atividades desenvolvidas;
- Análise do Balanço Social;
- Avaliação Final e Prospetiva.

## 4.3. AUTOAVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO QUAR

A SGMAI, em 2023, implementou um conjunto de atividades / ações no sentido de alcançar os seguintes objetivos estratégicos:

OE1: Modernizar, simplificar e inovar na prestação de serviços e no apoio técnico e administrativo

OE2: Operacionalizar, desenvolver e promover a evolução tecnológica e a Inovação na Administração Interna

OE3: Melhorar e agilizar o processo Eleitoral

OE4: Promover a gestão eficiente e em rede

OE5: Coordenar os mecanismos de financiamento europeu e internacional

OE6: Potenciar a representação e participação internacional do Estado Português no domínio da Administração Interna

OE7: Promover a economia circular e contribuir para a mitigação das alterações climáticas

Tendo em consideração os mencionados objetivos estratégicos, cada Unidade Orgânica, alinhou um conjunto de objetivos operacionais e indicadores que concorreram para a concretização dessa estratégia, dando expressão no QUAR da Organização ao mais relevantes (Anexo I), e podendo ser visualizados no Quadro 6.

**Quadro 6 - Matriz de relacionamento - objetivos operacionais e objetivos estratégicos**

Objetivos Operacionais	Objetivos Estratégicos						
	OE1	OE2	OE3	OE4	OE5	OE6	OE7
OO1 - Agilizar e otimizar os procedimentos de contratação pública e reforçar os mecanismos de aquisição agregada de bens, serviços e empreitadas	●						
OO2 - Garantir uma adequada gestão técnica, administrativa e financeira de programas financiados					●		
OO3 - Garantir a operacionalidade dos sistemas tecnológicos no MAI	●						
OO4 - Melhorar qualitativamente o acompanhamento, avaliação e controlo da atividade financeira das entidades, serviços e organismos da AI		●					
OO5 - Planear e coordenar a Avaliação da implementação do Acervo Schengen em Portugal na área da AI						●	
OO6 - Contribuir para o aperfeiçoamento do modelo de governo interno, reforçando a função organização, planeamento e controlo				●			
OO7 - Contribuir para a adoção de medidas promotoras da participação e da motivação dos trabalhadores	●						
OO8 - Contribuir para a simplificação Administrativa no MAI	●		●	●			●

Legenda: ● Eficácia ● Eficiência ● Qualidade

Em resumo, o QUAR SGMAI 2023, foi composto por 8 objetivos operacionais, sendo 2 de Eficácia, 4 de Eficiência e 2 de Qualidade e tendo associados 25 indicadores.

Este conjunto de atividades foi fixado em cascata, devidamente alinhados com a missão e a visão da SGMAI.

O Quadro 7, oferece uma visão global da distribuição dos 8 Objetivos Operacionais QUAR pelos correspondentes objetivos estratégicos e pelas Unidades Orgânicas. É, ainda, identificado o n.º de indicadores associados a cada objetivo operacional.

**Quadro 7 - Distribuição dos Objetivos QUAR 2023 por Unidade Orgânica**

OE	Objetivo Operacional	DSGOF	DSUMC	DPIE	DSPCRH	DSDRP	DSAICPL	DSGFC	DSRI	Área eleitoral	DSTIC	DSPII	EMCC	EMSP	EMRNSI
		N.º de Indicadores por Unidade Orgânica													
OE1	OO1		1	1								1			
	OO3	4													
	OO7				3										
	OO8				1										
OE2	OO4										2		1		2
OE3	OO8									2					
OE4	OO6					1	1					1			
	OO8				1										
OE5	OO2	1													
OE6	OO5								1						
OE7	OO8				1										
<b>Total de Indicadores QUAR por UO</b>		<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>2</b>

\*O objetivo operacional OO8 tem indicadores que contribuem para o OE1, OE3, OE4 e OE7.

De modo a avaliar a execução de cada objetivo operacional QUAR, foram definidos indicadores de medida, aos quais foram associadas metas de realização, intervalos de tolerância e valores críticos, com o fim de apurar, no termo do exercício de gestão, a classificação dos resultados: atingido, não atingido, superado.

No quadro seguinte apresentam-se os 8 objetivos operacionais, com a respetiva identificação dos 25 indicadores e ponderações associadas.

**Quadro 8 - Objetivos e Indicadores do QUAR de 2023**

Eficácia (25%)	
<p><b>(OE1) OO1</b> - Agilizar e otimizar os procedimentos de contratação pública e reforçar os mecanismos de aquisição agregada de bens, serviços e empreitadas</p> <p>(Ponderação: 70%)</p>	<p><b>Ind. 1</b> - N.º de dias úteis necessários para elaborar o Plano Compras para 2024, contados a partir de 01-01-2023 (Elaborar o Plano Anual de Compras da SGMAI para 2024)</p> <p>(Ponderação: 10%)</p>
	<p><b>Ind. 2</b> - Nº de procedimentos agregados das necessidades da GNR e da PSP/nº total de procedimentos agregados planeados (Agilizar e otimizar os procedimentos agregados para as Forças de Segurança no âmbito da LPIEFSS)</p> <p>(Ponderação: 45%)</p>
	<p><b>Ind. 3</b> - N.º de intervenções executadas/N.º de intervenções necessárias e planeadas na LPIEFSS</p> <p>(Ponderação: 45%)</p>
<p><b>(OE5) OO2</b> - Garantir uma adequada gestão técnica, administrativa e financeira de programas financiados</p> <p>(Ponderação: 30%)</p>	<p><b>Ind. 4</b> - Despesa executada / despesa aprovada em candidaturas x 100 Assegurar uma taxa elevada de realização do QFP 2014-2020</p> <p>(Ponderação: 100%)</p>
Eficiência (45%)	
<p><b>(OE1) OO3</b> - Melhorar qualitativamente o acompanhamento, avaliação e controlo da atividade financeira da SGMAI e das entidades, serviços e organismos da AI</p> <p>(Ponderação: 25%)</p>	<p><b>Ind. 5</b> - Valor imputado / valor previsto na candidatura para o período x 100 (Maximizar a execução de projetos comunitários FAMI e FSI)</p> <p>(Ponderação: 25%)</p>
	<p><b>Ind. 6</b> - Nº de Pedidos de reembolso realizados (Assegurar a gestão financeira do PRR na componente C19-i04.02)</p> <p>(Ponderação: 25%)</p>
	<p><b>Ind. 7</b> - Valores Pagos / Valor dos investimentos compromissados X 100 (Contribuir para a execução do valor anual definido no âmbito da LPIEFSS)</p> <p>(Ponderação: 25%)</p>

	<p><b>Ind. 8</b> - Nº dias úteis necessários para apresentar a proposta de tabela uniformizada contados a partir de 01-01-2023 (Criar tabela de uniformização do enquadramento legal das AO's, para as entidades do PO005-Segurança Interna)</p> <p>(Ponderação: 25%)</p>
<p>(OE2) OO4 - Garantir a operacionalidade dos sistemas tecnológicos no MAI</p> <p>(Ponderação: 30%)</p>	<p><b>Ind. 9</b> - Nº dias seguidos necessários para executar o contrato relativo aos Equipamentos Router na Rede SIRESP, contados a partir de 10-01-2023. (Garantir a execução do contrato nº 100/2022)</p> <p>(Ponderação: 20%)</p>
	<p><b>Ind. 10</b> - Nº de serviços de comunicações disponibilizados /Nº de serviços de comunicações a disponibilizarX100 (Gerir e manter a infraestrutura ao nível das comunicações e segurança nos dois centros de dados da RNSI)</p> <p>(Ponderação: 20%)</p>
	<p><b>Ind. 11</b> - N.º de serviços disponibilizados via Hub de Serviços/ N.º de serviços planeados disponibilizar via Hub de Serviços (Dinamizar o geoMAI através da disponibilização de serviços no Hub de Serviços)</p> <p>(Ponderação: 20%)</p>
	<p><b>Ind.12</b> - Nº de propostas com as especificações técnicas do Portal Único de serviços online do MAI/ Nº de Propostas de Especificações Planeadas (Dinamizar as soluções aplicacionais, com análise de requisitos para a criação do Portal Único de serviços online do MAI)</p> <p>(Ponderação: 20%)</p>
	<p><b>Ind. 13</b> - Nº de equipamentos configurados com encriptação/Nº de equipamentos configurados com encriptação planeados X100 (Garantir que as conectividades móveis da RNSI nos sistemas RNSI-in-a-box são feitas de forma encriptada)</p> <p>(Ponderação: 20%)</p>
<p>(OE6) OO5 - Planear e coordenar a Avaliação da implementação do Acervo Schengen em Portugal na área da AI</p> <p>(Ponderação: 20%)</p>	<p><b>Ind. 14</b> - N.º de dias úteis necessários para apresentar a proposta de Estratégia plurianual MAI de projeção de elementos das FSS nas missões de paz das NU e de Gestão Civil de Crises da UE, contados a partir de 01-01-2023 (Propor uma Estratégia plurianual MAI de projeção de elementos das FSS nas missões de paz das NU e de Gestão Civil de Crises da UE)</p> <p>(Ponderação: 100%)</p>

<p><b>(OE4) OO6</b> - Contribuir para o aperfeiçoamento do modelo de governo interno, reforçando a função organização, planeamento e controlo</p> <p>(Ponderação: 25%)</p>	<p><b>Ind. 15</b> - N.º de processos de gestão do património do MAI tramitados e ou regularizados/ N.º de processos planeados e identificados</p> <p>(Ponderação: 25%)</p>
	<p><b>Ind. 16</b> - N.º de processos jurídicos administrativos com parecer ou proposta/N.º total de processos jurídicos administrativos</p> <p>(Ponderação: 25%)</p>
	<p><b>Ind. 17</b> - N.º de conteúdos informativos sobre a cultura ambiental da SGMAI divulgados até 31-12-2023</p> <p>(Ponderação: 50%)</p>
<p>Qualidade (30%)</p>	
<p><b>(OE1) OO7</b> - Contribuir para a adoção de medidas promotoras da participação e da motivação dos trabalhadores</p> <p>(Ponderação: 50%)</p>	<p><b>Ind. 18</b> - N.º de serviços da SGMAI com avaliação satisfação realizada /Total de serviços prestados pela SGMAI) x100 Implementar um sistema integrado de avaliação de satisfação de clientes da SGMAI</p> <p>(Ponderação: 35%)</p>
	<p><b>Ind. 19</b> - N.º de medidas de responsabilidade social implementadas/N.º de medidas de responsabilidade social propostas</p> <p>(Ponderação: 30%)</p>
	<p><b>Ind. 20</b> - N.º de requerimentos teletrabalho elegíveis aprovados / N.º de requerimentos de teletrabalho elegíveis x 100</p> <p>(Ponderação: 35%)</p>
<p><b>(OE1, OE3, OE4, OE7) OO8</b> - Contribuir para a simplificação Administrativa no MAI</p> <p>(Ponderação: 50%)</p>	<p><b>Ind. 21</b> - N.º de ferramentas de apoio à aplicação do SIADAP 1 no MAI melhoradas/N.º de ferramentas existentes</p> <p>(Ponderação: 10%)</p>
	<p><b>Ind. 22</b> - N.º de medidas que contribuam para a mitigação dos riscos da ação climática implementadas/N.º de medidas propostas</p> <p>(Ponderação: 10%)</p>
	<p><b>Ind. 23</b> - N.º de plataformas de comunicação/informação de gestão de recursos humanos especificadas até 31-12-2023</p> <p>(Ponderação: 10%)</p>
	<p><b>Ind. 24</b> - N.º de novas funcionalidades implementadas no Portal euEleitor/ N.º de novas funcionalidades planeadas</p> <p>(Ponderação: 30%)</p>
	<p><b>Ind. 25</b> - N.º de ações realizadas para contribuir para o envolvimento esclarecido dos agentes das Bolsas Eleitorais/ N.º de ações Planeadas</p> <p>(Ponderação: 40%)</p>

Quadro 9 - Concretização do QUAR SGMAI 2023, por Unidade Orgânica

Unidade Orgânica	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização	Não cumprido	Cumprido	Superado	Evidências/Justificações de Desvios
<b>Eficácia (25%)</b>									
DSUMC		Ind. 1 - N.º de dias úteis necessários para elaborar o Plano Compras para 2024, contados a partir de 01-01-2023 (Elaborar o Plano Anual de Compras da SGMAI para 2024)	232 dias úteis (30-11-2023)	232	100,00%		=		<b>Evidência:</b> Plano anual de Compras.
DPIE	(OE1) OO1 - Agilizar e otimizar os procedimentos de contratação pública e reforçar os mecanismos de aquisição agregada de bens, serviços e empreitadas	Ind. 2 - N.º de procedimentos agregados das necessidades da GNR e da PSP/n.º total de procedimentos agregados planeados (Agilizar e otimizar os procedimentos agregados para as Forças de Segurança no âmbito da LPIEFSS)	10 procedimentos	11	110,00%			✓	<b>Evidência:</b> Armamento - Proc. 13/DPIE/2023 - Aquisição de Glocks e Proc. 17/DPIE/2023 - Aquisição de Bastões extensíveis Veículos - Proc. 16/DPIE/2023 - Aquisição de veículos ligeiros, Proc. 60/DPIE/2022 - Aquisição de motocicletas e Proc. 61/DPIE/2022 - Aquisição de Veículos Pesados EPI - Proc. 35/DPIE/2023 - Aquisição de equipamentos balísticos EAAOP - Proc. 12/DPIE/2023 - Aquisição de mobiliário EFE - Proc. 4/DPIE/2023 - Aquisição de alcoolímetros e Proc. 34/DPIE/2023 - Aquisição de Sistemas Anti-Drone STIC - Proc. 29/DPIE/2023 - Aquisição de computadores e acessórios e Proc. 60/DPIE/2023 - Aquisição de Bastidores e UPS

Unidade Orgânica	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização	Não cumprido	Cumprido	Superado	Evidências/Justificações de Desvios
DSPPI		Ind. 3 - N.º de intervenções executadas/N.º de intervenções necessárias e planeadas na LPIEFSS	10 intervenções	14	140,00%			✓	<p><b>Evidência:</b> <u>Projetos</u> 1. Div. da Amadora e Esq. de Mina; 2. Esq. da Reboleira; 3. Divisão da Maia; 4. Esq. do Entroncamento; 5. PT Sever do Vouga; 6. PT de Santo André; 7. PT de Azinheira dos Bairros; 8. Dest. e PT do Fundão; 9. PT de Óbidos; 10. PT Carrazeda de Ansiães;</p> <p><u>Empreitadas:</u> 1. PSP de Matosinhos 2. Divisão da Maia; 3. Divisão de Lamego; 4. Edifício Rainha Sta Isabel (COMETPOR)</p> <p><b>Justificação do desvio:</b> Durante 2023 criaram-se as condições necessárias para finalizar processos anteriores pendentes.</p>
DSGFC	(OE5) OO2 - Garantir uma adequada gestão técnica, administrativa e financeira de programas financiados	Ind. 4 - Despesa executada / despesa aprovada em candidaturas x 100 Assegurar uma taxa elevada de realização do QFP 2014-2020	90%	73,90%	82,11%	✘			<p><b>Evidência:</b> O montante de despesa validada foi de 79.740.103,06€ para o montante de despesa aprovada de 107.908.490,50€.</p> <p><b>Justificação do desvio:</b> Os desvios prendem-se com razões externas, visto que este indicador está dependente da execução dos projetos por parte dos beneficiários finais.</p>

Unidade Orgânica	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização	Não cumprido	Cumprido	Superado	Evidências/Justificações de Desvios
<b>Eficiência (45%)</b>									
DSGOF	(OE1) OO3 - Melhorar qualitativamente o acompanhamento, avaliação e controlo da atividade financeira da SGMAI e das entidades, serviços e organismos da AI	Ind. 5 - Valor imputado / valor previsto na candidatura para o período x 100 (Maximizar a execução de projetos comunitários FAMI e FSI)	75%	65,00%	86,67%	✘			<b>Justificação do desvio:</b> Não se verificaram despesas suficientes para imputar aos projetos FAMI e FSI.
DSGOF		Ind. 6 - Nº de Pedidos de reembolso realizados (Assegurar a gestão financeira do PRR na componente C19-i04.02) (Ponderação: 25%)	6	10	166,67%			✔	<b>Justificação do desvio:</b> A falta de recebimento da componente do IVA associado aos financiamentos do PRR obrigou a um maior n.º de pedidos de reembolso para reunir a liquidez necessária para futuros pagamentos.
DSGOF		Ind. 7 - Valores Pagos / Valor dos investimentos compromissados X 100 (Contribuir para a execução do valor anual definido no âmbito da LPIEFSS)	75%	96,00%	128,00%			✔	<b>Justificação do desvio:</b> Um mais eficiente controlo dos compromissos exequíveis em 2023, acompanhando com maior rigor a execução dos contratos de empreitada e interadministrativos, conjuntamente com um melhor escalonamento dos encargos suportados por PEE's e despachos de reprogramação plurianuais permitiu adequar os compromissos à real execução.
DSGOF		Ind. 8 - Nº dias úteis necessários para apresentar a proposta de tabela uniformizada contados a partir de 01-01-2023 (Criar tabela de uniformização do enquadramento legal das AO's, para as entidades do PO005-Segurança Interna)	250 dias úteis (31-12-2023)	236 dias úteis (07-12-2023)	105,60%			✔	<b>Evidência:</b> Validação da proposta pelo Sr. Secretário-Geral no dia 7 de dezembro.
EMCC		(OE2) OO4 - Garantir a operacionalidade dos sistemas tecnológicos no MAI	Ind. 9 - Nº dias seguidos necessários para executar o contrato relativo aos Equipamentos Router na Rede SIRESP, contados a partir de 10-01-2023. (Garantir a execução do contrato nº 100/2022)	239 dias seguidos (05-09-2023)	0,00	0,00%	✘		

Unidade Orgânica	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização	Não cumprido	Cumprido	Superado	Evidências/Justificações de Desvios
DSTIC		Ind. 10 - Nº de serviços de comunicações disponibilizados /Nº de serviços de comunicações a disponibilizarX100 (Gerir e manter a infraestrutura ao nível das comunicações e segurança nos dois centros de dados da RNSI)	98%	99,99%	102,03%			✓	Há maior resiliência na infraestrutura de comunicações da RNSI devido às ações internas desenvolvidas de melhoria dos serviços.
ERNSI		Ind. 11 - N.º de serviços disponibilizados via Hub de Serviços/ N.º de serviços planeados disponibilizar via Hub de Serviços (Dinamizar o geoMAI através da disponibilização de serviços no Hub de Serviços)	20	20	100,00%		=		<b>Evidência:</b> Hipsometria de Portugal Continental_TIF Hipsometria das Zonas Costeiras 2014-2015 de Portugal Continental CAOP2021 - Continente CAOP2021 - Continente (Concelhos) CAOP2021 - Continente (Distritos) CAOP2022 - Madeira CAOP2022 - Madeira (Concelhos) CAOP2022 - Açores CAOP2022 - Açores (Concelhos) Carta de Áreas Edificadas 2018 Carta de Interface de Áreas Edificadas Conjuntural 2021 Carta de Interface de Áreas Edificadas Estrutural 2018 Cartas de Áreas Edificadas e Interface Estrutural 2018, Carta de Interface Conjuntural 2021 Ortofotos 25 cm - Portugal Continental - 2018 Rede Geodésica Nacional Toponímia de Portugal Continental 1:200 000 Mosaico de imagens Sentinel-2 com resolução de 10 m - Portugal Continental - 2022 SRUP - Aeroportos e Aeródromos SRUP - Carta de Perigosidade de Incêndio Rural SRUP - Domínio Público Hídrico

Unidade Orgânica	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização	Não cumprido	Cumprido	Superado	Evidências/Justificações de Desvios
ERNSI		Ind.12 - N.º de propostas com as especificações técnicas do Portal Único de serviços online do MAI/ N.º de Propostas de Especificações Planeadas (Dinamizar as soluções aplicacionais, com análise de requisitos para a criação do Portal Único de serviços online do MAI)	1	1	100,00%		=		<b>Evidência:</b> Especificações técnicas submetidas à consideração superior a 29/12/2023
DSTIC		Ind. 13 - N.º de equipamentos configurados com encriptação/N.º de equipamentos configurados com encriptação planeados X100 (Garantir que as conectividades móveis da RNSI nos sistemas RNSI-in-a-box são feitas de forma encriptada)	50%	100,00%	200,00%			✓	<b>Justificação do desvio:</b> Criou-se um procedimento automático que permitiu agilizar o procedimento de configuração dos cerca de 2.000 equipamentos.
DSRI	(OE6) OO5 - Planear e coordenar a Avaliação da implementação do Acervo Schengen em Portugal na área da AI	Ind. 14 - N.º de dias úteis necessários para apresentar a proposta de Estratégia plurianual MAI de projeção de elementos das FSS nas missões de paz das NU e de Gestão Civil de Crises da UE, contados a partir de 01-01-2023 (Propor uma Estratégia plurianual MAI de projeção de elementos das FSS nas missões de paz das NU e de Gestão Civil de Crises da UE)	250 dias úteis (31-12-2023)	233 dias úteis (04-12-2023)	106,80%			✓	<b>Evidência:</b> Informação de Serviço N.º 41321/2023/*SGA_RIGFC/DSRI de 04-12-2023 e remetida ao Ministro da Administração interna no mesmo dia pelo Senhor Secretário-Geral  <b>Justificação do desvio:</b> Considerada a prioridade deste objetivo foi possível concluir a tarefa antes do final do ano.
DSPPi	(OE4) OO6 - Contribuir para o aperfeiçoamento do modelo de governo interno, reforçando a função organização, planeamento e controlo (Ponderação: 25%)	Ind. 15 - N.º de processos de gestão do património do MAI tramitados e ou regularizados/ N.º de processos planeados e identificados	30	42	140,00%			✓	<b>Evidência: PRR- Candidaturas:</b> 1. Lotes de urbanização dos Cucos Amadora; 2. Lotes de urbanização Casal de Boba Amadora; 3. Reabilitação de 9 frações na Rua do Chibuto e Fachadas, Olivais; 4. 6.ª Candidatura Reabilitação - SSPSP – Funchal; 5. 9 habitações – Chaves; 6. Candidatura n.º 10, SSPSP; 7. 7.ª Candidatura PRR SSPSP – Setúbal; 8. Reabilitação de 8 frações na Rua do Dondo; 9. Reabilitação de Espaço Equiparado a Centro de Instalação Temporário - Aeroporto Internacional de Faro, Faro - Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF); 10. Reabilitação de Espaço Equiparado a

Unidade Orgânica	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização	Não cumprido	Cumprido	Superado	Evidências/Justificações de Desvios
									<p>Centro de Instalação Temporário - Aeroporto Francisco Sá Carneiro, Porto - Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF);11. Reabilitação de 9 frações na Rua do Chibuto, lotes 409, 410 e 411 – Lisboa; 12. Reabilitação de 3 frações na Rua António Carvalho Serra, São Sebastião- Setúbal.</p> <p><b>Arrendamentos:</b>1. CF CMD PT de Alcobaça;2. CF CMD PT da Praia da Vitória; 3. CF CMD PT de Arruda dos Vinhos; 4. CF CMD UIPS 13 Viseu – Cancelamento; 5. Contrato de Arrendamento para Fins Não Habitacionais - Tagus Park; 6. Arrendamento de Imóvel - 4ª Esquadra da 3ª Divisão Policial do Comando Metropolitano do Porto; 7. Arredamento de Imóvel - 9ª Esquadra da 1ª Divisão Policial do Comando Metropolitano do Porto; 8. Ilha do Corvo; 9. CF CMD do Dest. Terr. dos Açores; 10. Esquadra da Polícia de Segurança Pública, em Santa Cruz.</p> <p><b>Estudos de Impacte Ambiental:</b> 1. Revisão do PDM de Caldas da Rainha Pedido de Parecer a Entidades Externas à CC;2. Estudo de Grandes Condicionantes Ambientais de parques eólicos em Ribeira de Pena;3. Estudos ambientais do projeto da Central Fotovoltaica de Vale Sobreirinho;4. Estudo ambiental do Projeto Central solar Fotovoltaica da Atalaia; 5. Estudo de Impacte Ambiental de Central Fotovoltaica nos concelhos de Ourique, Santiago do Cacém e Odemira;6. Estudo de</p>

Unidade Orgânica	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização	Não cumprido	Cumprido	Superado	Evidências/Justificações de Desvios
									<p>Impacte Ambiental (EIA) da Central Fotovoltaica de Arez de Nisa;7. Estudo de Grandes Condicionantes do Projeto Híbrido Fotovoltaico da Serra da Amêndoa;8. Estudo de Grandes Condicionantes Ambientais (EGCA) do parque eólico da Nortada; 9. Estudo de Grandes Condicionantes Ambientais da Linha Elétrica de Média Tensão, 30 kV - Penamacor 4 à Subestação de Penamacor 2; 10. Estudo de Impacte Ambiental para o Projeto da Central Solar de Falagueira; 11. Estudo de Impacte Ambiental para o Projeto da Central Solar de Divor.</p> <p><b>Protocolos e Contratos Interadministrativos:</b> 1.PT Monchique; 2. PT Fundão;3. PT Vinhais; 4. PT Rebordelo;5. PT de Poceirão;6. CMD Distrital da PSP de Vila Real; 7. PT de Vila Real de Santo António; 8. Destacamento Terr. da GNR de Grândola; 9. Destacamento Terr. da GNR do Fundão.</p>
DSAJCPL		Ind. 16 - N.º de processos jurídicos administrativos com parecer ou proposta/N.º total de processos jurídicos administrativos	1000	1345	134,50%			✓	<p><b>Evidência:</b> Relatório Anual da DSAJCPL e da DCO</p> <p><b>Justificação do desvio:</b> Imprevisibilidade quanto ao nº de colaboradores afetos ao longo do ano de 2023.</p>
DSDRP		Ind. 17 - N.º de conteúdos informativos sobre a cultura ambiental da SGMAI divulgados até 31-12-2023	10	8	80,00%	*			<p><b>Justificação do desvio:</b> Não foi possível assegurar 20% da meta estabelecida devido à sobreposição de prioridades impostas pela agenda do Gabinete MAI que implicaram o envolvimento dos técnicos da DIRP para o respetivo acompanhamento.</p>

Unidade Orgânica	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização	Não cumprido	Cumprido	Superado	Evidências/Justificações de Desvios
<b>Qualidade (30%)</b>									
DSPCRH	(OE1) OO7 - Contribuir para a adoção de medidas promotoras da participação e da motivação dos trabalhadores	Ind. 18 - N.º de serviços da SGMAI com avaliação satisfação realizada /Total de serviços prestados pela SGMAI) x100 implementar um sistema integrado de avaliação de satisfação de clientes da SGMAI	50%	100%	200,00%			✓	<b>Evidência:</b> Relatório de avaliação da satisfação dos clientes/utentes da SGMAI. <b>Justificação do desvio:</b> A importância da avaliação da satisfação para os processos da organização determinou uma maior participação das UO's tanto na elaboração do questionário como na construção da amostra.
DSPCRH		Ind. 19 - N.º de medidas de responsabilidade social implementadas/N.º de medidas de responsabilidade social propostas	1	1	100,00%		=		<b>Evidência:</b> Relatório de avaliação da implementação das medidas e seus impactos.
DSPCRH		Ind. 20- N.º de requerimentos teletrabalho elegíveis aprovados / N.º de requerimentos de teletrabalho elegíveis x 100	25%	25%	100,00%		=		<b>Evidência:</b> Requerimentos Aprovados.
DSPCRH	(OE1, OE3, OE4, OE7) OO8 - Contribuir para a simplificação Administrativa no MAI	Ind. 21 - N.º de ferramentas de apoio à aplicação do SIADAP 1 no MAI melhoradas/N.º de ferramentas existentes	2	3	150,00%			✓	<b>Evidência:</b> Relatório de avaliação da implementação das medidas e seus impactos. <b>Justificação do desvio:</b> A necessidade de melhoria dos instrumentos utilizados tinha sido detetada há algum tempo, portanto a colaboração dos interlocutores e o conhecimento dos constrangimentos da equipa de desenvolvimento foi facilitador do andamento dos trabalhos.
DSPCRH		Ind. 22 - N.º de medidas que contribuam para a mitigação dos riscos da ação climática implementadas/N.º de medidas propostas	1	1	100,00%		=		<b>Evidência:</b> Relatório de avaliação da implementação das medidas e seus impactos.

Unidade Orgânica	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização	Não cumprido	Cumprido	Superado	Evidências/Justificações de Desvios
DSPCRH		Ind. 23 - N.º de plataformas de comunicação/informação de gestão de recursos humanos especificadas até 31-12-2023	1 em 250 dias úteis (31-12-2023)	1 em 107 dias úteis (02-06-2023)	157,20%			✓	<b>Evidência:</b> Informação com as especificações da plataforma em 02-06-2023. <b>Justificação do desvio:</b> O mapeamento das necessidades realizado em anos anteriores foi facilitador do desenvolvimento necessário.
ELEITORAIS		Ind. 24 - N.º de novas funcionalidades implementadas no Portal euEleitor/ N.º de novas funcionalidades planeadas	3	2	66,67%	✘			<b>Evidência:</b> Consulta de Locais de Voto; Formulário de contacto com a Administração Eleitoral. <b>Justificação do desvio:</b> A marcação de eleições antecipadas para a Assembleia da República e Assembleia Legislativa da RA Açores veio introduzir atrasos na concretização deste objetivo.
ELEITORAIS		Ind. 25 - N.º de ações realizadas para contribuir para o envolvimento esclarecido dos agentes das Bolsas Eleitorais/ N.º de ações Planeadas	1	1	100,00%		=		<b>Evidência:</b> Curso de formação "Agentes Eleitorais - Membros de Mesa" disponibilização na plataforma NAU em 16 de outubro de 2023.

#### 4.3.1. JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS DOS INDICADORES DO QUAR

Relativamente aos desvios positivos ou negativos dos indicadores do QUAR, apresentamos, seguidamente, as suas justificações, tendo em consideração as orientações dadas pelo GPEARI, que determina para uma justificação dos desvios considerada robusta, os seguintes requisitos: (ii) apresentar, de forma detalhada, as razões internas ou externas, que conduziram ao desvio; (ii) apresentar as razões pelas quais não foi solicitada revisão do objetivo e/ou da meta na altura da monitorização; (iii) impactos, tanto internos como externos, dos desvios.

**Quadro 10 – Justificação dos desvios do QUAR SGMAI 2023**

UO	Ind.	TR	Justificação dos desvios		
			Razões internas ou externas que conduziram ao desvio	Razões pelas quais não foi solicitada revisão	Impactos, internos e externos, dos desvios
DPIE	2	110,00%	Possibilidade de agregação de mais necessidades do que inicialmente se estimou. Empenho dos colaboradores em superar a meta estabelecida.	Não foi solicitada a revisão, dado que era expectável atingir a meta.	Nada a assinalar.
DSPPi	3	140,00%	A escassez de recursos humanos, foi mitigada com a contratação externa de prestação de serviços.	Não foi solicitada a revisão	Duplicação de trabalho da UO, aumento da tx de execução das infraestruturas.
DSGFC	4	82,11%	O montante de despesa validada foi de 79.740.103,06€ para o montante de despesa aprovada de 107.908.490,50€. Os desvios prendem-se com razões externas, visto que este indicador está dependente da execução dos projetos por parte dos beneficiários finais.	Não foi solicitada a revisão da meta, dado que não era expectável que a execução, não viesse a ser inferior aos 90%.	Volume de trabalho significativo, transferido para 2024. Cumprimento em baixa da execução prevista por alguns beneficiários, como por exemplo, o SEF.
DSGOF	5	86,67%	A redução que se verificou na equipa afeta aos FC, cujos vencimentos são imputáveis às candidaturas, inicialmente 12 e atualmente 10 colaboradores afetos, reduziu o valor a imputar. O atraso na execução de outros investimentos previstos para 2023 como a concretização da estratégia de notoriedade, comunicação e visibilidade dos Fundos Europeus para a área dos assuntos internos 2021-2027, reduziu a despesa passível de imputação.	Não foi solicitada a revisão da meta dado que era expectável a execução dos contratos dentro dos prazos, de forma a não ser inferior aos 75%.	Não se identificam impactos decorrentes destes desvios na medida em que as candidaturas serão estendidas até junho de 2024.

UO	Ind.	TR	Justificação dos desvios		
			Razões internas ou externas que conduziram ao desvio	Razões pelas quais não foi solicitada revisão	Impactos, internos e externos, dos desvios
DSGOF	6	166,67%	As razões são de ordem externa e dependem da ADC e da EM-RP, designadamente com a capacidade de avaliar e apurar os valores a desembolsar referentes ao IVA de cada beneficiário.	Foi solicitada a revisão, estando a mesma descrita na página 55 deste relatório.	Não se identificam impactos, na medida em que se verificou liquidez para efetuar os pagamentos.
DSGOF	7	128,00%	Não se verifica um grande desvio na medida em que a execução financeira do DLPIEFSS deve acompanhar a execução material. Os desvios na execução material são acompanhados da respetiva reprogramação financeira. A execução material exequível após data-limite definida para pagamentos pelo DLEO, não divergiu muito da efetiva execução financeira.	A revisão deste indicador implicaria conhecer o valor dos compromissos que seriam pagos, algo que apenas se verifica no dia seguinte ao do termo da data-limite dos pagamentos, em dezembro.	Não se identificam impactos decorrentes destes desvios na medida em que os valores não executados em 2023 em termos financeiros incidem sobre as medidas cujos saldos transitam para 2024, designadamente Infraestruturas, EPI'e e Armamento.
DSGOF	8	105,60%	Validação da proposta no dia 7 de dezembro 2023.	Foi solicitada a revisão, estando a mesma descrita na página 54 deste relatório	Não relevantes. Não há desvio significativo.
EMCC	9	0,00%	Atraso do fornecedor. Para a conclusão do contrato aguarda-se o fornecimento e implementação da Plataforma de Gestão Integrada, que representa 8% do valor total do contrato.	Foi solicitada a revisão, estando a mesma descrita na página 55 deste relatório. Não estando, contudo, previsto atraso por parte do fornecedor.	Não relevantes
DSTIC	10	102,03%	Há maior resiliência na infraestrutura de comunicações da RNSI devido às ações internas desenvolvidas de melhoria dos serviços.	Houve condições durante 2023 para cumprir o objetivo.	Melhor qualidade de serviço.
DSTIC	13	200,00%	Criou-se um procedimento automático que permitiu agilizar o procedimento de configuração dos cerca de 2.000 equipamentos.	O procedimento de automatização foi sendo melhorado ao longo do tempo, tendo o seu resultado no último trimestre superado as expetativas.	Automatização de processos que permitiu melhor o nível de serviço.

UO	Ind.	TR	Justificação dos desvios		
			Razões internas ou externas que conduziram ao desvio	Razões pelas quais não foi solicitada revisão	Impactos, internos e externos, dos desvios
DSRI	14	106,80%	A necessidade de uma estratégia sustentada de projeção das Forças de Segurança do MAI e desenhada em estreita articulação SGMAI-GNR-PSP, concedeu prioridade à sua preparação no quadro das restantes tarefas e objetivos da DSRI.	Não houve necessidade de reformulação.	O desvio não é significativo, mas permitiu a apresentação ao decisor político antes do final do ano e do período festivo. A ser aprovada permitirá uma melhor gestão dos recursos e uma projeção sustentada das Forças de segurança em missões internacionais de paz e gestão civil de crises.
DSPII	15	140,00%	O desvio deveu-se ao aumento significativo de ações não planeadas da UO, os quais foram vindos a ser solicitados, como aquisições de imóveis e a análise aos processos do PRR.	Os processos são presentes à UO, por outras entidades sem qualquer planeamento inicial conhecido da UO, que possibilite a solicitação de revisão	Duplicação de trabalho da UO, aumento da tx de execução nos arrendamentos, aquisições de imóveis, entre outros.
DSAJCPL	16	134,50%	Imprevisibilidade quanto ao nº de colaboradores afetos ao longo do ano de 2023.	Imprevisibilidade quanto ao nº de colaboradores afetos ao longo do ano de 2023.	O impacto foi positivo não obstante a imprevisibilidade quanto ao nº de colaboradores afetos ao longo do ano de 2023.
DSDRP	17	80,00%	Não foi possível assegurar 20% da meta estabelecida devido à sobreposição de prioridades impostas pela agenda do Gabinete MAI que implicaram o envolvimento dos técnicos da DIRP para o respetivo acompanhamento.	Na sequência da eliminação do anterior indicador foi pedida a alteração do peso do indicador de 25% para 50%, estando a mesma descrita na página 55 deste relatório.	Não se identificam impactos decorrentes destes desvios.
DSPCRH	18	200,00%	A importância da avaliação da satisfação para os processos da organização determinou uma maior participação das UO's tanto na elaboração do questionário como na construção da amostra.	Não foi solicitada revisão porque o projeto só começou a ser desenvolvido depois de setembro.	Internamente permite adotar um conjunto de medidas de melhoria aos processos. Externamente o impacto a curto prazo expectável é o aumento do nível de satisfação dos clientes da SGMAI.
DSPCRH	21	150,00%	A necessidade de melhoria dos instrumentos utilizados tinha sido detetada há algum tempo, portanto a colaboração dos interlocutores e o conhecimento dos constrangimentos da equipa de desenvolvimento foi facilitador do andamento dos trabalhos.	Não foi solicitada a revisão, atendendo ao facto de ter sido possível no final de 2023, melhorar mais uma ferramenta do que o planeado.	Impacto positivo, na medida em que aumenta consideravelmente a eficácia do processo de planeamento, monitorização e avaliação associado ao SIADAP 1.

UO	Ind.	TR	Justificação dos desvios		
			Razões internas ou externas que conduziram ao desvio	Razões pelas quais não foi solicitada revisão	Impactos, internos e externos, dos desvios
DSPCRH	23	157,20%	O mapeamento das necessidades realizado em anos anteriores foi facilitador do desenvolvimento necessário.	Foi solicitada a revisão, estando a mesma descrita na página 54 deste relatório.	O facto de as especificações estarem elaboradas antes do expectável viabilizou o desenvolvimento mais cedo do que o previsto.
ELEITORAIS	24	66,67%	A marcação de eleições antecipadas para a Assembleia da República e Assembleia Legislativa da RA Açores veio introduzir atrasos na concretização deste objetivo.	O anúncio da realização das duas eleições antecipadas apenas ocorreu no último trimestre de 2023.	A não implementação de 1 nova funcionalidade não tem impacto significativo, pois trata-se de melhorias na comunicação com o eleitor e não de obrigações legais.

#### 4.4. AVALIAÇÃO QUALITATIVA DA EXECUÇÃO DO QUAR

A SGMAI, em 2023, alcançou os seguintes resultados nos objetivos incluídos no QUAR:

**Quadro 11 - Resultados QUAR SGMAI - Resumo**

Parâmetro	Ponderação Parâmetro	Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Peso OOP	Indicador	Peso Indicador	Meta	Resultado	Taxa de realização	Desvio Indicador	Taxa realização OOP	Resultado OOP ponderado	Resultado Parâmetro	Resultado Parâmetro ponderado
Eficácia	25%	OE1	OO1	70%	1	10%	232 dias úteis (30-11-2023)	232	100,00%	0,00%	122,50%	85,75%	110,38%	27,60%
					2	45%	10 procedimentos	11	110,00%	10,00%				
					3	45%	10 intervenções	14	140,00%	40,00%				
		OE5	OO2	30%	4	100%	90%	73,90%	82,11%	-17,89%	82,11%	24,63%		
Eficiência	45%	OE1	OO3	25%	5	25%	75%	65,00%	86,67%	-13,33%	121,73%	30,43%	109,07%	49,08%
					6	25%	6	10	166,67%	66,67%				
					7	25%	75%	96,00%	128,00%	28,00%				
					8	25%	250 dias úteis (31-12-2023)	236	105,60%	5,60%				
		OE2	OO4	30%	9	20%	239 dias seguidos (05-09-2023)	0,00%	0,00%	-100,00%	100,41%	30,12%		
					10	20%	98%	99,99%	102,03%	2,03%				
					11	20%	20	20	100,00%	0,00%				
					12	20%	1	1	100,00%	0,00%				
					13	20%	50%	100,00%	200,00%	100,00%				
		OE6	OO5	20%	14	100%	250 dias úteis (31-12-2023)	233	106,80%	6,80%	106,80%	21,36%		
		OE4	OO6	25%	15	25%	30	42	140,00%	40,00%	108,63%	27,16%		
					16	25%	1000	1345	134,50%	34,50%				
					17	50%	10	8	80,00%	-20,00%				

Parâmetro	Ponderação Parâmetro	Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Peso OOP	Indicador	Peso Indicador	Meta	Resultado	Taxa de realização	Desvio Indicador	Taxa realização OOP	Resultado OOP ponderado	Resultado Parâmetro	Resultado Parâmetro ponderado
Qualidade	30%	OE1	OO7	50%	18	10%	50%	100,00%	200,00%	100,00%	135,00%	67,50%	117,86%	35,36%
					19	10%	1	1	100,00%	0,00%				
					20	10%	25%	25%	100,00%	0,00%				
		OE1, OE3 OE4, OE7	OO8	50%	21	30%	2	3	150,00%	50,00%	100,72%	50,36%		
					22	40%	1	1	100,00%	0,00%				
					23	10%	1 em 31-12-2023	1 em 107 dias úteis (02-06-2023)	157,20%	57,20%				
					24	10%	3	2	66,67%	-33,33%				
					25	10%	1	1	100,00%	0,00%				

Avaliação Global = 112,04%

Nos resultados do QUAR por parâmetro, verifica-se que no parâmetro Eficácia, dos 4 indicadores planeados, 2 foram superados, 1 atingiu a meta e 1 não foi cumprido. No parâmetro Eficiência, dos 13 indicadores planeados 8 foram superados, 2 atingiram a meta e 3 não foram cumpridos. No parâmetro Qualidade, dos 8 indicadores planeados, 3 foram superados, 4 foram cumpridos e 1 não foi cumprido.

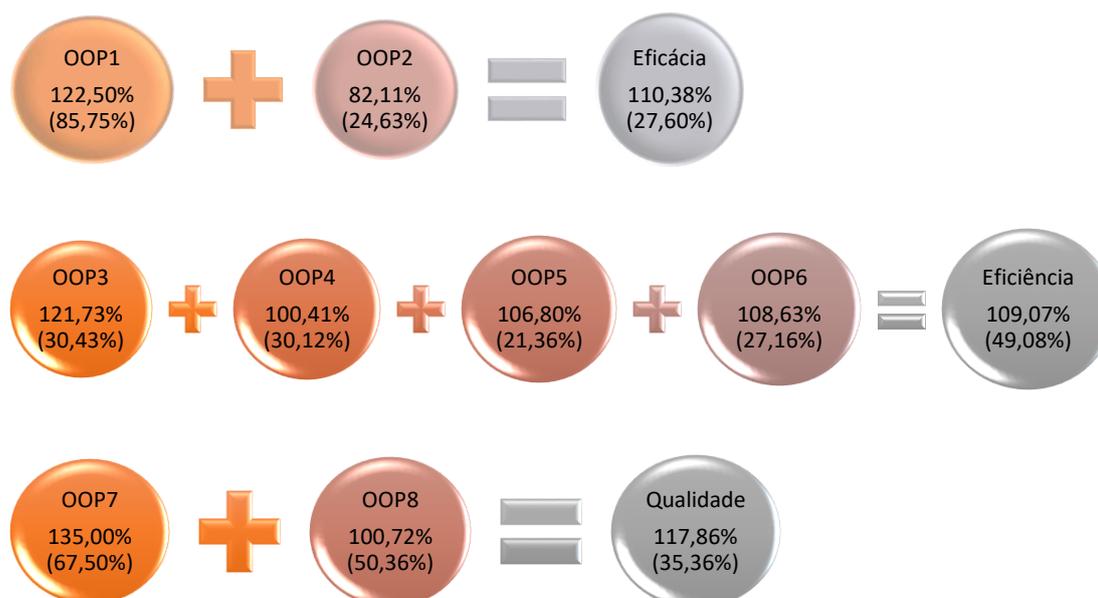
**Quadro 12 - Resultados do QUAR por Parâmetro**

Parâmetro	Número de indicadores	Não cumprido	Cumprido	Superado	Resultados do Parâmetro	Resultados ponderados do Parâmetro
Eficácia	4	1	1	2	110,38%	27,60%
Eficiência	13	3	2	8	109,07%	49,08%
Qualidade	8	1	4	3	117,86%	35,36%



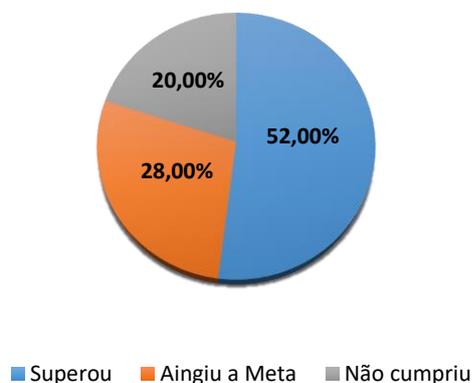
Nos resultados QUAR, por objetivo operacional, verifica-se que, dos 8 objetivos operacionais planeados, 7 foram superados e 1 foi cumprido.

**Gráfico 1 – Resultados do QUAR por Objetivos Operacionais**



No total dos 25 indicadores planeados, verifica-se que houve 52,00% (13) superados, 28,00% cumpridos (7), e 20,00% (5) não cumpridos.

**Gráfico 2 - Resultados do QUAR por Indicador**



De uma forma global, a análise do QUAR SGMAI 2023, evidencia o cumprimento da estratégia implementada, verificando-se como positivos os resultados de praticamente todos os Indicadores. Assinalam-se como principal 'out comes', os seguintes:

- A agilização e otimização dos procedimentos agregados para as Forças de Segurança no âmbito da LPIEFSS;
- O número de intervenções executadas na LPIEFSS;
- A melhoria qualitativa do acompanhamento, avaliação e controlo da atividade financeira da SGMAI e das entidades, serviços e organismos do MAI;
- A garantia da operacionalidade dos sistemas tecnológicos no MAI;
- A adoção de medidas promotoras da participação e da motivação dos trabalhadores.

Existiram, no entanto, 5 indicadores que não atingiram o nível de cumprimento previsto, justificado por condicionalismos impostos por fatores internos, nomeadamente, número insuficiente de Recursos Humanos, ou por fatores externos, como por exemplo, marcação de eleições antecipadas, problemas na logística associada às atividades, ou mesmo cumprimento em baixa da execução prevista por alguns beneficiários.

Da análise efetuada, verifica-se, que a execução global do QUAR, foi de 112,04%, apresentando, desta forma, um desvio positivo de 12,04%, relativamente ao planeado.

#### 4.5. INFORMAÇÃO HISTÓRICA RELATIVA AOS INDICADORES DO QUAR

Analisando a evolução histórica dos resultados obtidos pela SGMAI, ao nível da execução dos objetivos QUAR, verifica-se que dos 25 indicadores estipulados 5 apresentam histórico, o que equivale a 20,00%, apresentando-se no Quadro seguinte, a comparação dos resultados alcançados, entre 2022 e 2023.

**Quadro 13 – Comparação dos Resultados do QUAR, com histórico, entre 2022 e 2023**

Objetivos e Indicadores		Resultado 2022					Resultado 2023					Comparação Resultados 2022/2023		
Objetivos	Indicadores	Meta	Resultado	Desvio	Taxa realização Indicador	Taxa realização Objetivo	Meta	Resultado	Desvio	Taxa realização Indicador	Taxa realização Objetivo	Taxa realização Indicador	Taxa Realização Objetivo	Metas estabelecidas
(OE1) OO1	Ind. 2 - N.º de intervenções executadas/N.º de intervenções necessárias e planeadas na LPIEFSS Executar e acompanhar as intervenções /empreitadas planeadas no âmbito da LPIEFSS	20	16	-20%	80,00%	NA	10	14	40%	140,00%	NA	60,00%	NA	-10
(OE5) OO2	Ind. 4 - Despesa executada / despesa aprovada em candidaturas x 100 Assegurar uma taxa elevada de realização do QFP 2014-2020	75%	58,00%	-23%	77,33%	77,33%	90%	73,90%	-18%	82,11%	82,11%	4,78%	4,78%	15,00%
(OE4) OO6	Ind. 15 - N.º de processos tramitados e ou regularizados /N.º de processos planeados e identificados Melhorar a gestão do património imobiliário do MAI e o acompanhamento e tramitação de processos	20	23	15%	115,00%	NA	30	42	40%	140,00%	NA	25,00%	NA	10
(OE4) OO6	Ind. 16 - N.º de processos jurídicos administrativos com parecer ou proposta/N.º total de processos jurídicos administrativos	1000	1350	35%	135,00%	NA	1000	1345	35%	134,50%	NA	-0,50%	NA	0
(OE3) OO8	Ind. 24 - N.º de novas funcionalidades implementadas no Portal e/ou E-leitor/ N.º de novas funcionalidades planeadas	3	5	67%	166,67%	NA	3	2	-33%	66,67%	NA	-100,00%	NA	0

Relativamente aos indicadores com histórico, constata-se que em 2023, houve um decréscimo na meta do indicador 2 (-10), no entanto, a SGMAI foi mais ambiciosa nas metas dos indicadores 4 (+ 15,00%) e 15 (+10).

Comparando, as taxas de realização dos indicadores com histórico, verifica-se, ainda, que em 2023, aumentaram nos indicadores 2, 4 e 15 e decresceram nos indicadores 16 e 24.

#### 4.6. RECURSOS UTILIZADOS

Em 2023, a diferença de valores entre o Planeado e Executado no âmbito dos objetivos QUAR, está relacionada, principalmente, com a utilização de Recursos Humanos e Financeiros abaixo do planeado.

##### 4.6.1. RECURSOS HUMANOS

No que concerne aos **Recursos Humanos Executados versus Planeados**, verificou-se:

**Quadro 14 - Recursos Humanos Planeado versus Executado**

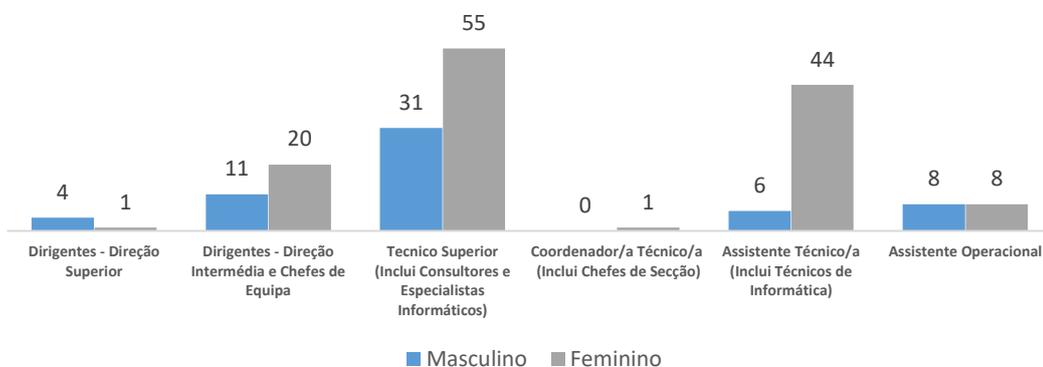
Recursos Humanos <sup>1</sup>	N.º de efetivos planeados	Pontos Planeados	Efetivos Planeados	Nº de efetivos em 2023	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	5	20	100	5	100	0
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	32	16	512	31	496	-16
Técnico Superior (Inclui Consultores e Especialistas Informáticos)	158	12	1896	86	1032	-864
Coordenador/a Técnico/a (Inclui Chefes de Secção)	1	9	9	1	9	0
Assistente Técnico/a (Inclui Técnicos de Informática)	83	8	664	50	400	-264
Assistente Operacional	26	5	130	16	80	-50
<b>TOTAL</b>	<b>305</b>	<b>70</b>	<b>3311</b>	<b>189</b>	<b>2117</b>	<b>-1194</b>

A 31 de dezembro de 2023, a SGMAI registava um total de efetivos de 189 trabalhadores, com um desvio de menos 116 recursos humanos face ao planeado (número global de Trabalhadores aprovado no Mapa de Pessoal da SGMAI).

<sup>1</sup> Optou-se pela colocação dos Especialistas Informáticos na mesma categoria que os Técnicos Superiores, visto terem a mesma pontuação DGAEP, assim como os Técnicos Informáticos junto com os Assistentes Técnicos.

Os Recursos Humanos (RH) da SGMAI dividiram-se pelos cargos e categorias da seguinte forma:

**Gráfico 3 - Distribuição dos Recursos Humanos (RH) por Cargo/Carreira e Género**



Relativamente à caracterização dos efetivos por cargo/carreira, verifica-se que as carreiras que registaram o maior número de trabalhadores, em 2023, são a de Técnico Superior (inclui consultores e especialistas informáticos) que representa 45,50% (86 trabalhadores) e a de Assistente Técnico (inclui Técnicos de Informática), que representa 26,46% (50 trabalhadores) do total de trabalhadores em exercício de funções na SGMAI.

Em 2023, os Recursos Humanos apresentaram uma taxa de execução de 61,97%.

#### 4.6.2. RECURSOS FINANCEIROS

No que concerne aos **Recursos Financeiros Executados versus Planeados**, verificou-se:

**Quadro 15 - Recursos Financeiros Planeado versus Executado**

Designação	Planeado (€)	Executados (€)	Desvio (€)	Taxa de Execução	Taxa de Execução por rubrica
Orçamento de Atividades	80 203 629,00	38 331 190,32	-41 872 438,68	47,79%	33,12%
Despesas com Pessoal	9 509 601,00	7 156 194,80	-2 353 406,20	75,25%	6,18%
Aquisições de Bens e Serviços	19 031 677,00	13 453 163,51	-5 578 513,49	70,69%	11,62%
Juros e Outros Encargos	1 000,00	187,03	-812,97	18,70%	0,0002%
Transferências correntes	7 215 343,00	14 409 333,84	7 193 990,84	199,70%	12,45%
Despesas de capital	1 709 280,00	2 154 096,70	444 816,70	126,02%	1,86%
Outras despesas correntes	39 874 370,00	0	-39 874 370,00	0,00%	0,00%
Outras despesas correntes - Reserva Orçamental	2 862 358,00	1 158 214,44	-1 704 143,56	40,46%	1,00%
ORÇ PROJETOS (Ex-PIDDAC) *	158 266 172,00	77 401 406,47	-80 864 765,53	48,91%	66,88%
TOTAL (OF+Ex - PIDDAC+Outros)	238 469 801,00	115 732 596,79	-122 737 204,21	48,53%	100,00%

\* Nota: ORÇ PROJETOS (Ex-PIDDAC): Inclui Indeminização Compensatória (26 000 000 euros)

A sistemática preocupação com a contenção da despesa, tem determinado na SGMAI a implementação de medidas, especialmente ao nível das rubricas “Despesas com o Pessoal”, “Aquisição de Bens e Serviços,” e “Outras Despesas Correntes + Juros Encargos” e que viabilizaram, em termos globais, a execução de menos €122 737 204,21 do que inicialmente planeado, o que equivale a uma poupança de 51,45%.

Em 2023, os Recursos Financeiros apresentaram uma taxa de execução de 48,53%.

## 4.7. ANÁLISE DO RISCO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

### 4.7.1. FATORES DE RISCO

Face ao histórico da organização como prestadora de serviços comuns e de impulsionadora dentro do Ministério da Administração Interna, da criação de mecanismos de partilha de informação, a SGMAI estará mais exposta ao risco de não conseguir alavancar um grau de desenvolvimento na sua estratégia, que não obstaculize a obtenção ou criação de valor a um nível considerado como desejável.

Os principais fatores de risco associados à inovação e qualidade são os seguintes:

-  Inadequação do tempo na adoção e introdução de metas de qualidade nos processos chave.
-  Informação insuficiente sobre as tendências do ambiente externo em que opera.
-  Não identificação das oportunidades para aumentar a eficiência operacional.
-  Imaturidade das soluções adotadas.
-  Níveis de qualidade de serviço inadequado às expetativas dos clientes internos e externos.
-  Identificação incorreta de novas tecnologias.

#### 4.7.2. GESTÃO DE RISCO

No entanto e na tentativa de minimizar os efeitos acima identificados, a SGMAI, de acordo com a capacidade que tem demonstrado e os resultados atingidos nos últimos anos, tem mantido, também, a capacidade para assegurar e concretizar:

-  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.
-  Melhorias do sistema de gestão e apostar na inovação e qualidade dos serviços prestado numa lógica de gestão e partilha de conhecimento.
-  Planeamento estratégico e operacional do sistema de gestão e de relacionamento com os organismos do MAI que envolve a elaboração de relatórios e análise periódicas da evolução, normalização e adoção de novos procedimentos e tecnologias.

#### 4.8. AUTOAVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS DO PLANO DE ATIVIDADES 2023

Para além dos objetivos fixados em QUAR, a SGMAI elegeu como objetivos a atingir, durante o ano de 2023, os elencados no Quadro 16, parte integrante do respetivo Plano de Atividades.

Quadro 16 - Concretização dos Objetivos do Plano de Atividades SGMAI 2023

Unidade Orgânica	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização	Não cumprido	Cumprido	Superado	Evidências/justificação de desvios
DSGOF	Elaborar o relatório mensal da execução do PO005-Segurança Interna no prazo de 20 dias úteis, após fecho do mês a reportar	Nº de relatórios entregues dentro prazo/nº de relatórios planeados entregar dentro do Prazo	3 relatórios anuais	3	100,00%		=		<b>Evidência:</b> Notas informativas enviadas via e-mail.
DSGOF	Reportar a execução financeira das medidas do DLPIEFSS para os projetos que sejam solicitados	N.º de reportes efetuados	12	13	108,33%			✓	<b>Evidência:</b> Diversos reportes da execução do DLPIEFSS remetidos à DPIE e ao GSEAI. <b>Justificação do desvio:</b> Dependeu do n.º de pedidos de informação solicitada pelas áreas clientes.
DSGOF	Contribuir para a proposta de relatório de execução das medidas e projetos financeiros no âmbito do DLPIEFSS	Nº de dias necessários para execução contados desde 01-01-2023	90 dias úteis (10-05-2023)	43	152,22%			✓	<b>Evidência:</b> Os quadros de informação financeira para o Relatório foram enviados dia 28/02/2023 via e-mail. <b>Justificação do desvio:</b> O desvio decorreu da melhor capacidade de resposta naquele ano.
DSGOF	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	Média anual 2 dias úteis	5	268,00%			✓	<b>Evidência:</b> Envio via e-mail do mapa de pagamentos em atraso. <b>Justificação do desvio:</b> O desvio decorreu da melhor capacidade de resposta naquele ano.

Unidade Orgânica	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização	Não cumprido	Cumprido	Superado	Evidências/justificação de desvios
DSGOF	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	Média anual 2 dias úteis	2	104,40%			✓	<b>Evidência:</b> Registo no Portal dos Serviços on-line da DGO. <b>Justificação do desvio:</b> Não há desvio significativo de reporte.
DSGOF	Apresentar proposta de melhoria do sistema de controlo interno da DPF com a análise de 5 procedimentos internos	Nº de dias necessários para execução contados desde 01-01-2023	250 dias úteis (31-12-2023)	230,00	108,00%			✓	<b>Evidência:</b> Informação 40982/ 2023/ SG/ DSGOF/ DPF de 29/11/2023 e respetivo relatório anexo. <b>Justificação do desvio:</b> Data possível de conclusão do mesmo.
DSGOF	Apresentar propostas de alterações orçamentais entre gabinetes	Nº de propostas planeadas/ Nº de propostas apresentadas	6	7	116,67%			✓	<b>Evidência:</b> Registo na Aplicação SMARTDOC's das alterações orçamentais. <b>Justificação do desvio:</b> Não há desvio significativo de reporte.
DSGOF	Reduzir a taxa de erro na análise mensal do fundo de maneo, face ao ano homólogo	N.º de erros relativamente à análise mensal do fundo de maneo em 2023/ N.º de erros relativamente à análise mensal do fundo de maneo em 2022 *100	-5%	1%	-20,00%	✗			<b>Evidência:</b> Registo na Aplicação Contabilística GERFIP. <b>Justificação do desvio:</b> Não há desvio significativo de reporte.
DSGOF	Assegurar o cumprimento do reporte consolidado da informação à DGO, Tribunal de Contas, Inspeção Geral das Finanças dentro dos prazos estipulados	Nº de reportes apresentados às diversas entidades/ Nº de reportes planeados*100	95%	100%	105,26%			✓	<b>Evidência:</b> Registo no Portal dos Serviços on-line da DGO. <b>Justificação do desvio:</b> Não há desvio significativo de reporte.

Unidade Orgânica	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização	Não cumprido	Cumprido	Superado	Evidências/justificação de desvios
DSGOF	Maximizar os prazos de reporte da receita arrecadada (SGMAI)	N.º de dias necessários para elaborar mapas mensais de receita arrecadada e distribuída, contados a partir do apuramento/ cobrança/ envio da receita	5 dias úteis	3	140,00%			✓	<b>Evidência:</b> Registo na Aplicação Contabilística GERFIP. <b>Justificação do desvio:</b> Não há desvio significativo de reporte.
DSGOF	Apresentar o mapa com a previsão média mensal da despesa do orçamento SGMAI	N.º de despesa executada/ N.º de despesa prevista*100	-60%	0	0,00%	✗			<b>Justificação do desvio:</b> O reporte da PME comunicado pela DGO ficou suspenso no exercício de 2023.
DSGOF	Reduzir os prazos médios de processamento das propostas de pagamento aos beneficiários, de forma a contribuir para a boa execução dos pagamentos a beneficiários dos projetos comunitários	Nº de dias necessários para processamento das propostas de pagamento aos beneficiários, contados desde o dia da entrada da proposta para pagamento	4 dias úteis	2	150,00%			✓	<b>Evidência:</b> Registo na Aplicação Homebanking. <b>Justificação do desvio:</b> Não há desvio significativo de reporte.
DSUMC	Melhorar o SIG-CP, através da criação de reportes de análise que permita ajudar no planeamento das aquisições	N.º de dias úteis necessários para melhorar o SIG-CP, contados a partir de 1 de janeiro de 2023	250 dias úteis (31-12-2023)	250 dias úteis (31-12-2023)	100,00%		=		<b>Evidência:</b> Mapa de Verificação do Artigo 113.º do CCP e Criação do Módulo de Necessidade (Documentos de Suporte).
DSUMC	Proceder ao lançamento no mínimo de 7 procedimentos pré-contratuais no âmbito do PRR	N.º de Procedimentos Lançados no âmbito do PRR / n.º Procedimento previstos no âmbito do PRR X 100	7	11	157,14%			✓	<b>Evidência:</b> Mapa de Ponto de Situação dos Procedimentos. <b>Justificação do desvio:</b> Aquando da elaboração do plano de atividades, previa-se o lançamento de 7 procedimentos, mas efetivamente foram lançados 11.

Unidade Orgânica	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização	Não cumprido	Cumprido	Superado	Evidências/justificação de desvios
DSUMC	Substituição da totalidade da iluminação atualmente existente, em 3 unidades orgânicas da SGMAI, por LED	N.º de dias úteis necessários para substituição do n.º total de lâmpadas existentes, nas 3 unidades, por LED, contados a partir de 01-01-2023	250 dias úteis (31-12-2023)	250 dias úteis (31-12-2023)	100,00%		=		<b>Evidência:</b> Relatório de Avaliação da substituição da iluminação por Unidades Orgânicas.
DPIE	Melhorar e otimizar a monitorização da % de execução financeira dos contratos da medida de infraestruturas	N.º de dias úteis necessários para a atualização e melhoria do sistema de monitorização da execução dos contratos	191 dias úteis (02-10-2023)	191 dias úteis (02-10-2023)	100,00%		=		<b>Evidência:</b> Ficheiro de ponto de situação da medida de infraestruturas, no âmbito do DLPPIEFSS.
DPIE	Melhorar e otimizar o envio dos autos de cedência de imobilizado às FSS	N.º de dias úteis necessários para remeter através de email às FSS os registos de autos de abate/cedência referentes aos contratos executados materialmente e financeiramente no ano de 2022	90 dias úteis (10-05-2023)	25 dias úteis (03-02-2023)	172,22%			✓	<b>Evidência:</b> Email remetido às FS com os autos de abate. <b>Justificação do desvio:</b> Empenho dos colaboradores em superar a meta estabelecida.
DSPCRH	Consolidar o sistema de gestão da qualidade da SGMAI	N.º de instrumentos implementados até 31-12-2023 contados a partir de 01-01-2023	3	3	100,00%		=		<b>Evidência:</b> Manual de Procedimentos; Ferramenta de monitorização de atividades e objetivos

Unidade Orgânica	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização	Não cumprido	Cumprido	Superado	Evidências/justificação de desvios
DSPCRH	Simplificar as metodologias de trabalho e processos associados à gestão de Recursos Humanos	N.º processos de interação entre os RH e os trabalhadores simplificados e harmonizados até 31-12-2023/N.º processos de interação planeados entre os RH e os trabalhadores simplificados e harmonizados até 31-12-2023	3 processos simplificados até 31-12-2023	3	100,00%		=		<b>Evidência:</b> Formulários; N.º de interações realizadas virtualmente.
DSDRP	Promover a implementação do Plano de Classificação e a Portaria de Gestão de Arquivo MAI	N.º de medidas desenvolvidas/N.º de medidas implementadas	2 medidas	2	100,00%		=		<b>Evidência:</b> Medida 1 – revisão do Plano de Classificação, concluída, email "Plano de Classificação e Portaria de Gestão de Arquivo MAI - versão harmonizada", qui 09/11/2023, 16:30. Medida 2 – reuniões com interlocutores para identificar alterações ao articulado legal do Projeto de Portaria e revisões ao Plano de Classificação, concluída, última reunião a 22 de junho de 2023.
DSDRP	Promover a digitalização do Espólio Fotográfico e respetivo tratamento na base de dados de arquivo histórico	N.º fotografias digitalizadas/N.º total de fotografias do EspólioX100	10%	10,00%	100,00%		=		<b>Evidência:</b> email de 16-08-23 com o relatório da execução e Acheevo.
DSDRP	Apresentar uma proposta para a Agenda MAI	N.º de dias úteis necessários para a apresentação da proposta contados a partir de 17 de julho	75 dias úteis(31-10-2023)	93 dias úteis (27-11-2023)	76,00%	✘			<b>Evidência:</b> email de 27-11-2023. <b>Justificação do desvio:</b> Recursos Humanos insuficientes.

Unidade Orgânica	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização	Não cumprido	Cumprido	Superado	Evidências/justificação de desvios
DSDRP	Apresentar a proposta de grafismo para produção de conteúdos da SGMAI (Agenda, mupi, intranet)	N.º de dias úteis necessários para a desenvolver a proposta contados a partir de 17 de julho	54 dias úteis (30-09-2023)	44 dias úteis (15-09-2023)	118,52%			✓	<b>Evidência:</b> email remetido a 15-09-2023 <b>Justificação do desvio:</b> Recursos Humanos insuficientes, no entanto houve um esforço/empenho empregue para conseguir superar o objetivo.
DSDRP	Apresentar propostas para o uso QRCode na área das Relações Públicas	N.º de propostas apresentadas até 31-12-2023 / N.º de propostas planeadas	3 propostas	3	100,00%		=		<b>Evidência.</b> Foram apresentadas propostas para aplicação do QRCODE correspondentes a 3 fases distintas da organização de um evento
DSDRP	Desenvolver a Plataforma Multimédia	N.º de dias necessários para desenvolver a plataforma contados a partir de 20 fevereiro	215 dias úteis (29-12-2023)	98 dias úteis (11-07-2023)	154,42%			✓	<b>Justificação do desvio:</b> Antecipação da concretização do objetivo com o intuito de permitir à outra UO da SGMAI, corresponsável pelo projeto, elaborar novos conteúdos.
DSDRP	Apresentar proposta para a criação de uma rede de arquivos MAI	N.º de dias necessários para apresentar proposta para a criação de uma rede de arquivos MAI contados a partir de 20 fevereiro	215 dias úteis (29-12-2023)	199 dias úteis (05-12-2023)	107,44%			✓	<b>Justificação do desvio:</b> Considerando que ia iniciar-se o processo demorado e complexo da transferência da documentação, de vários pontos de país, da SGMAI para uma empresa de Custódia foi necessário antecipar este trabalho
DSDRP	Elaborar uma proposta de base de dados de bens para partilha entre as Relações Públicas das Secretarias-Gerais	N.º de dias úteis para elaborar a proposta de base de dados de bens para partilha entre as Relações Públicas das Secretarias-Gerais contados a partir de 17 de julho	96 dias úteis (30-11-2023)	65 dias úteis (17-10-2023)	132,29%			✓	<b>Evidência:</b> Informação em Smartdocs a 17/10/2023. <b>Justificação do desvio:</b> Esforço/empenho que cada um empregou para conseguir superar resultados.

Unidade Orgânica	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização	Não cumprido	Cumprido	Superado	Evidências/justificação de desvios
DSDRP	Apresentar propostas para divulgação de conteúdos informativos sobre a cultura ambiental da SGMAI	2 propostas de conteúdos enviados até 29-12-2023 contados a partir de 20 fevereiro	215 dias úteis (29-12-2023)	189 dias úteis (22-11-2023)	112,09%			✓	<b>Evidência:</b> Correio eletrónico: Primeira proposta enviada em 12-07-2023 (99 dias úteis). Segunda proposta enviada em 22-11-2023 (189 dias úteis) <b>Justificação do desvio:</b> Foi possível assegurar mais 12,09% da meta estabelecida em virtude da existência de um bom suporte de base para o desenvolvimento das propostas, como por ex. legislação, documentos oficiais acessíveis na internet e no arquivo interno da DIRP, conjuntura política/medidas do Governo).
DSAJCPL	Contribuir para a modernização, simplificação e inovação da prestação de serviços com a criação de uma base de dados, específica, para o apoio técnico e administrativo da DSAJCPL e DCO	Nº de dias úteis necessários para entrega de projeto para a criação de uma base de dados específica para a DSAJCPL e DCO, contados a partir de 02-01-2023	126 dias úteis (30-06-2023)	1	199,21%			✓	<b>Evidência:</b> Ficheiro ACESS. <b>Justificação do desvio:</b> Necessidade de iniciar no primeiro dia útil de 2023 para controlo dos dados.
DSAJCPL	Garantir a manutenção do sistema de controlo interno, através da monitorização e avaliação das atividades desenvolvidas	Nº de dias úteis necessários para entrega de 2 relatórios semestrais das atividades realizadas na DSAJCPL e DCO, contados a partir de 02-01-2023	250 dias úteis (29-12-2023)	240,00	104,00%			✓	<b>Evidência:</b> Emails de envio dos Relatórios do 2 Semestre da DSAJCPL/DCO.
DSGFC	Submeter os relatórios anuais do FSI e do FAMI 2014-2020	N.º de dias úteis necessários para a submissão dos relatórios, contados a partir de 01-01-2023	64 dias úteis (31-03-2023)	62 dias úteis (28-03-2023)	103,13%			✓	<b>Justificação do desvio:</b> Relatórios submetidos em 28-03-2023.

Unidade Orgânica	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização	Não cumprido	Cumprido	Superado	Evidências/justificação de desvios
DSGFC	Assegurar a realização de controlos no local dos projetos em curso	Projetos controlados no local / projetos com pagamentos efetuados no ano financeiro 2022-2023X100	20%	39,00%	195,00%			✓	<b>Justificação do desvio:</b> Foram controlados 32 projetos no universo de 83 projetos.
DSGFC	Garantir a ampla divulgação dos Programas QFP para a área dos Assuntos Internos 2021-2027	N.º de participantes em evento de divulgação de âmbito internacional/nº de participantes planeados	100 Participantes	0,00	0,00%	✗			<b>Justificação do desvio:</b> O Sistema de Gestão e Controlo do QFP 2021-2027 só foi aprovado em 4 de julho de 2023, com a publicação da RCM n.º 66/2023. Contudo, as portarias regulamentadoras do FSI e do IGFV, portaria n.º 386/2023 e portaria n.º 307/2023, respetivamente, só foram publicadas em 23 de novembro de 2023. Foi, assim, manifestamente impossível legalmente cumprir estes objetivos.
DSGFC	Assegurar a criação e funcionamento regular do Comité de Acompanhamento dos programas IGFV e do FSI (2021-2027)	Nº de reuniões realizadas / N.º de reuniões planeadas	1	0	0,00%	✗			<b>Justificação do desvio:</b> O Sistema de Gestão e Controlo do QFP 2021-2027 só foi aprovado em 4 de julho de 2023, com a publicação da RCM n.º 66/2023. Contudo, as portarias regulamentadoras do FSI e do IGFV, portaria n.º 386/2023 e portaria n.º 307/2023, respetivamente, só foram publicadas em 23 de novembro de 2023. Foi, assim, manifestamente impossível legalmente cumprir estes objetivos.

Unidade Orgânica	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização	Não cumprido	Cumprido	Superado	Evidências/justificação de desvios
DSGFC	Assegurar a participação reuniões da rede de comunicação EU INFORM	N.º de participações efetivas /N.º participações planeadas	1	0	0,00%	✘			<b>Justificação do desvio:</b> O Sistema de Gestão e Controlo do QFP 2021-2027 só foi aprovado em 4 de julho de 2023, com a publicação da RCM n.º 66/2023. Contudo, as portarias regulamentadoras do FSI e do IGFV, portaria n.º 386/2023 e portaria n.º 307/2023, respetivamente, só foram publicadas em 23 de novembro de 2023. Foi, assim, manifestamente impossível legalmente cumprir estes objetivos.
DSGFC	Assegurar a gestão e acompanhamento do PRR da SGMAI na qualidade de Beneficiário Intermediário	N.º de dias úteis necessários para garantir que os reembolsos são analisados, dentro do prazo regulamentar	30 dias úteis	70,00	-33,33%	✘			<b>Justificação do desvio:</b> A falta de recursos humanos para a verificação prévia dos procedimentos de contratação pública, facto que prejudicou a média do n.º de dias úteis despendidos na análise de 4 pedidos de reembolso (de um total de 7 pedidos analisados).
DSRI	Implementar novos instrumentos de articulação e coordenação entre a SGMAI e as entidades MAI, no contexto da EU	N.º de instrumentos implementados até ao final do ano económico/N.º de instrumentos planeados	1 instrumento implementado	2	200,00%			✓	<b>Evidência:</b> 1. Novo modelo de Relatório mensal OL REPER; 2. Relatórios das 4 reuniões com GNR e PSP e elementos nas Missões PCSD. <b>Justificação do desvio:</b> Dada a importância desta articulação foi dada prioridade à conclusão do maior número possível de novos instrumentos.
DSRI	Elaborar as especificações para uma Plataforma de apoio à gestão da Cooperação bilateral MAI	Nº de dias úteis necessários para a elaboração das especificações, contados a partir de 01-01-2023	250 dias úteis (31-12-2023)	15 dias úteis (20-01-2023)	194,00%			✓	<b>Evidência:</b> Informação de Serviço n.º 2031/2023/SGA_RIGFC/DSRI de 20-01-2023 <b>Justificação do desvio:</b> Dada as necessidades deste instrumento foram feitas esforços para uma rápida conclusão.

Unidade Orgânica	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização	Não cumprido	Cumprido	Superado	Evidências/justificação de desvios
ÁREA ELEITORAL	Integrar o Portal euEleitor no Portal do Eleitor - Portal do Eleitor 2.0	Nº de dias úteis necessários para a disponibilização da nova versão do Portal contados a partir de 01-01-2023	250 dias úteis (31-12-2023)	196 dias úteis (12-10-2023)	121,60%			✓	<b>Evidência:</b> Novo Portal do Eleitor disponível ao público em 12-10-2023.
ÁREA ELEITORAL	Implementar melhorias/alterações no Portal do Voto Antecipado	N.º de melhorias/alterações implementadas/N.º de melhorias/alterações planeadas	1	2	200,00%			✓	<b>Evidência:</b> Separação das modalidades de votação de Presos e Doentes Internados; Introdução do novo Scaptcha.
ÁREA ELEITORAL	Desenvolver módulo, integrado na plataforma SIGAAE, que permita a consulta, por parte da AE, das notificações enviadas ao eleitor	Nº de dias úteis necessários para a disponibilização do módulo contados a partir de 01-01-2023	250 dias úteis (31-12-2023)	290 dias úteis (26-02-2024)	84,00%	✗			<b>Evidência:</b> Módulo implementado, encontrando-se em fase de testes. <b>Justificação do desvio:</b> A marcação de eleições antecipadas para a Assembleia da República e Assembleia Legislativa da RA Açores veio introduzir atrasos na concretização deste objetivo.
ÁREA ELEITORAL	Contribuir para a aprovação de um Código Eleitoral	Nº de propostas de alteração apresentadas/ nº de propostas de alteração planeadas	6	0	0,00%	✗			<b>Justificação do desvio:</b> Com a dissolução da Assembleia da República o grupo de trabalho criado para este efeito cessou funções.

Unidade Orgânica	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização	Não cumprido	Cumprido	Superado	Evidências/justificação de desvios
ÁREA ELEITORAL	Desenvolver a plataforma SIGAAE, módulo Siale, na perspetiva da modernização administrativa e de comunicação	N.º de novas funcionalidades implementadas, na componente de gestão logística dos equipamentos e materiais eleitorais nas Câmaras Municipais e nas Forças de Segurança/ N.º de novas funcionalidades planeadas	3	0	0,00%				<b>Justificação do desvio:</b> A marcação de eleições antecipadas para a Assembleia da República e Assembleia Legislativa da RA Açores veio introduzir atrasos na concretização deste objetivo.
DSTIC	Evolução do sistema de cibersegurança composto por plataformas IPS e Sandboxing já com novas características de última geração para uma prevenção avançada contra ameaças.	N.º de sistemas de comunicações substituídos e melhorados/N.º de sistemas de comunicação a substituir e a melhorar	2	2	100,00%				<b>Evidência:</b> Equipamentos a funcionar e o auto de aceitação.
DSTIC	Garantir os serviços de conectividades RNSI na operação das JMJ 2023	$\sum$ SLA (%) dos Postos de Comando e Controlo/6	Garantir uma disponibilidade de serviço superior a 98%	100,00%	102,04%				<b>Justificação do desvio:</b> Não houve falhas nos serviços de comunicações durante o evento JMJ2023.
DSTIC	Execução do Projeto Evolução da segurança tecnológica de comunicações dos Centros de Dados da RNSI	Data do auto de aceitação	Cumprir a meta de execução estabelecida no PRR - 31/12/2023	180 dias úteis (15-09-2023)	128,00%				<b>Evidência:</b> Equipamentos a funcionar e o auto de aceitação.

Unidade Orgânica	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização	Não cumprido	Cumprido	Superado	Evidências/justificação de desvios
DSTIC	Dotar a RNSI de uma plataforma de segurança unificada para os sistemas de videovigilância a operar pelas forças de segurança do MAI.	Execução do projeto/Execução do projeto planeado X100	85%	10,00%	11,76%				<b>Justificação do desvio:</b> A decorrer o procedimento de aquisição através de consulta pública.
EMSP	Disponibilizar os sistemas computacionais no âmbito do PRR: Novos Sistemas Computacionais e Serviços de Computação on-prem RNSI para as Plataformas Eleitorais no período 2021-25	Nº de dias necessários para disponibilizar os sistemas para os testes, ensaios e atos eleitorais	Disponibilizar 1 mês antes de cada teste ou ensaio	30 dias seguidos	100,00%				<b>Evidência:</b> Foram realizados os 3 ensaios gerais nas três 5ªs feiras antes de cada ato eleitoral.
EMSP	Garantir a gestão e monitorização da disponibilidade dos 250 sistemas 'mission critical' 24x7 na RNSI	Nº de sistemas computacionais disponibilizados nos 2 data centers / nº de sistemas computacionais planeados disponibilizar nos 2 data centers X100	98%	100,00%	102,04%				<b>Evidência:</b> Esta monitorização é feita 24h x7 x 365d e pressupõe a operacionalidade permanente dos sistemas críticos (somente com 2% de paragens para manutenções disruptivas programadas).

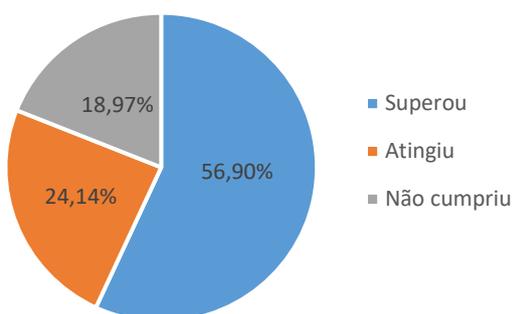
Unidade Orgânica	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização	Não cumprido	Cumprido	Superado	Evidências/justificação de desvios
EMSP	Assegurar a resolução e apoio local ou remoto aos utilizadores e/ou via os gabinetes de informática das FSS e dos Municípios (eleições) com a disponibilização e registo de tickets numa nova ferramenta de gestão de serviço ITSM	N.º de tickets registados e fechados no ITSM/N.º de tickets planeados registar e fechar no ITSM	5000	7400	148,00%			✓	<b>Evidência:</b> Tickets registados na Plataforma de ITSM / Gestão de Serviço – SMAX. <b>Justificação do desvio:</b> Aumento crescente da utilização da plataforma SMAX por todas as entidades do MAI e dos Municípios como forma preferencial na comunicação, pedidos de resolução das avarias e dos pedidos de serviço IT.
EMSP	Executar os Projetos PRR da EMSP já iniciados com a disponibilização dos serviços e infraestruturas de apoio (computacionais)	N.º infraestruturas de suporte aos serviços transversais / projetos PRR iniciados implementados/N.º infraestruturas de suporte aos serviços transversais / projetos PRR iniciados planeados	2	3	150,00%			✓	<b>Evidência:</b> Adquiridas via PRR, foram disponibilizadas em junho 2023 duas Plataformas (Nova plataforma de Eleições e a Plataforma de VDI - Citrix. No 2º semestre (julho) concluiu-se uma 3ª contratação PRR tendo sido disponibilizada no final de 2023 a Plataforma de HW para os Serviços Partilhados das FSS. <b>Justificação do desvio:</b> Não existiram contratempos / contestações processuais aquisitivas e concursais.
EMCC	Garantir a execução do Proc. 57/DSUMC/2023 - Aq. de Equipamento de Monitorização Rede Tetra	Nº dias necessários para executar o procedimento	75 dias seguidos contados a partir da data da publicação no Vortal	25 dias seguidos	166,67%			✓	<b>Evidência:</b> Procedimento Vortal Nº 13331 de 07/08/2023. Contrato Nº 90/2023 de 01/09/2023.

Unidade Orgânica	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização	Não cumprido	Cumprido	Superado	Evidências/justificação de desvios
EMCC	Garantir a execução do procedimento Evolução das Soluções de Gestão de Falhas e Mediação do SIRESP	Nº dias necessários para executar o procedimento	120 dias seguidos contados a partir da data da publicação no Vortal	62 dias seguidos	148,33%			✓	<b>Evidência:</b> Procedimento Vortal Nº 6318 de 20/04/2023. Contrato Nº 57/2023 de 21/06/2023.
EMCC	Garantir o Hardware para upgrade tecnológico dos Centros Operacionais do 112	Nº de dias para aquisição dos novos equipamentos para upgrade dos centros Operacionais do 112	287 dias seguidos (14-10-2023)	186 dias seguidos	135,19%			✓	<b>Evidência:</b> Guia de aceitação. <b>Justificação do desvio:</b> O Consórcio 112 conseguiu antecipar a entrega do hardware para 186 dias.
EMCC	Implementar a capacidade de recepção e decodificação de mensagens Advanced Mobile Location oriundas de smartphones Huawei	Nº de dias necessários para implementar e realizar testes em ambiente de qualidade e entrada em produção (1 de março - 30 de setembro)	213 dias seguidos (01-08-2023)	213	100,00%		=		<b>Evidência:</b> Documento de confirmação da Huawei
EMRM da RNSI	Dinamizar as soluções aplicativos, com análise de requisitos para a criação do Portal Único do MAI	Nº de propostas com as especificações técnicas do Portal Único do MAI/ nº de propostas de especificações planeadas	1	1	100,00%		=		<b>Evidência:</b> Especificações técnicas submetidas à consideração superior a 29/12/2023
EMRM da RNSI	Disponibilização de piloto CHATBOT, usando componentes de IA	Nº de pilotos disponibilizados/Nº de Pilotos Disponibilizados X100	80%	80,00%	100,00%		=		<b>Evidência:</b> A execução está agora pendente de decisão da PSP em se utilizar gravações 112 para a aprendizagem do BOT
EMRM da RNSI	Disponibilização de estruturas de dados otimizadas para BI	N.º de estruturas disponibilizadas às áreas de negócio/ Nº de estruturas planeadas disponibilizar às áreas de negócio	2	3	150,00%			✓	<b>Evidência:</b> 1. Relatório com métricas SGMAI 2. BI sobre a plataforma ESTOU AQUI CRIANÇAS! 3. BI sobre a plataforma Sistema de Queixas Eletrônicas (SQE)

Foram identificados 58 objetivos operacionais para o PA. A cada um dos objetivos operacionais, estava associado um indicador, perfazendo, igualmente, um total de 58 indicadores.

Tendo em conta a taxa de realização, verifica-se uma superação de 33 indicadores (56,90%), 14 indicadores atingiram a meta estabelecida (24,14%) e 11 atingiram valores inferiores à meta (18,97%). A taxa global de execução dos Objetivos foi avaliada a 81,03%.

Gráfico 4 - Resultados do PA por Indicador



#### 4.9. MONITORIZAÇÃO E PEDIDO DE REVISÃO DO QUAR E PA 2023

De acordo com o previsto no artigo 13º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, foi realizada uma monitorização intercalar do QUAR da SGMAI. Em resultado da análise dessa monitorização intercalar, foi remetido um pedido de revisão do QUAR, para a Tutela, em 01/09/2023, tendo obtido a homologação em 15/02/2024.

Algumas Unidades Orgânicas da SGMAI, com base em constrangimentos verificados durante a monitorização, propuseram as seguintes alterações ao QUAR:

- 1- Pedido de alteração do valor da meta e critério de superação de 3 indicadores:
  - a) indicador 8 - alteração da meta **de** “126 dias úteis (30/06/2023)” **para** “250 dias úteis (31/12/2023)”. E alteração do critério de superação **de** “Supera se executar em menos 43 dias úteis antes do estabelecido na meta (83 dias, 30/04/2023)” **para** “Supera se entregar em menos de 15 dias úteis antes da meta definida (07/12/2023)”;
  - b) indicador 20 - alteração da meta **de** “2” **para** “1”. E alteração do critério de superação **de** “Supera se implementar mais 1 medida do que o estabelecido na meta (3)” **para** “Supera se implementar mais 1 medida do que o estabelecido na meta (2)”;

- c) indicador 23 - alteração da meta **de “2” para “1”**. E alteração do critério de superação **de “Supera se implementar mais 1 medida do que o estabelecido na meta (3)” para “Supera se implementar mais 1 medida do que o estabelecido na meta (2)”**;
- 2- Pedido de eliminação do indicador 17.
- 3- Pedido de alteração do peso do indicador 18 **de “25%” para “50%”**.
- 4- Pedido de alteração da formulação de 2 indicadores, bem como a respetiva meta e critério de superação:
- a) indicador 6 – alteração da descrição do indicador **de “Ind. 6 - Nº de Pedidos de reembolso realizados/Nº de Pedidos de reembolso rececionados) (Assegurar a gestão financeira do PRR na componente C19-i04.02)” para “Ind. 6 - Nº de Pedidos de reembolso realizados (Assegurar a gestão financeira do PRR na componente C19-i04.02)”**. Alteração da meta **de “3” para “6”** e alteração do critério de superação **de “Supera de executar mais 1 do que o estabelecido na meta (4)” para “Supera de executar mais 1 do que o estabelecido na meta (7)”**.
- b) indicador 9 – alteração da descrição do indicador **de “Ind. 9 - Nº dias seguidos necessários para executar o contrato relativo aos Equipamentos Router na Rede SIRESP contados a partir de 01-01-2023 (Garantir a execução do contrato SIRESP)” para “Nº dias seguidos necessários para executar o contrato relativo aos Equipamentos Router na Rede SIRESP, contados a partir de 10-01-2023. (Garantir a execução do contrato nº 100/2022)”**. Alteração da meta **de “240 dias seguidos (28-08-2023)” para “239 dias seguidos (05-09-2023)”** e alteração do critério de superação **de “Supera se executar 30 dias úteis antes da meta definida (30-07-2023)” para “Supera se executar 30 dias úteis antes da meta definida (25-07-2023)”**.

## CAPÍTULO V – 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, desenhados para perceber e antecipar as suas necessidades atuais e potenciais, de forma a procurar supri-las, sendo este um fator crítico de sucesso do modelo de gestão da SGMAI.

Assim, de forma a reforçar junto dos *Stakeholders* a importância da sua participação, foram aplicados inquéritos de Satisfação no segmento específico e voltado para o cidadão, dos requerentes das Angariações de Receita.

### 5.2. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DAS ANGARIAÇÃO DE RECEITAS

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

**Quadro 17 - Procedimentos de Construção Amostral e Universo de Análise**

Tipologia de Cliente	Procedimentos de construção Amostral	Universo
Utilizadores do serviço das Angariações de Receitas	Métodos. Amostrais aleatórios ou probabilísticos	Todos as entidades que solicitaram autorização para Angariações de Receitas

**Quadro 18 – Dimensão da Amostra**

Universo Amostral	Dimensão da Amostra		
	Nº de inquiridos	Nº de Respostas	% de Respostas
Utilizadores do serviço que solicitaram autorização para Angariações de Receitas	34	31	91,18%

Os inquéritos foram aplicados on line, a 19 de janeiro de 2024, com data limite de resposta a 26 de janeiro de 2024, tendo sido remetidos através de um link, via email, para todas as entidades que solicitaram autorização, à SGMAI, em 2023 no âmbito deste procedimento. O tratamento de dados foi feito automaticamente através da Base de Dados dedicada às Angariações de Receitas.

Dos 34 inquéritos aplicados, 31 utilizadores deste serviço, respondeu ao inquérito, avaliado com um índice de satisfação global de 4,38 correspondente a “Muito Satisfeitos” com o serviço prestado.

Das respostas obtidas e em termos percentuais, 20,03% dos clientes consideram estar “satisfeitos” com o serviço prestado e 70,97% consideram estar “muito satisfeitos”.

**Quadro 19 - Grau de satisfação atingido por área analisada**

Área analisada	Grau de satisfação atingido
Atendimento (telefónico/por email)	3,63
Tempo de resposta	4,50
Informação disponibilizada no Site da SGMAI	4,50
Plataforma online das Angariações de Receitas	4,53
Satisfação global	4,75
<b>Índice de satisfação global</b>	<b>4,38</b>

Analisando cada um dos pontos do inquérito, constata-se que relativamente ao **Atendimento telefónico ou por email**, na “Amabilidade e Simpatia” na “Clareza nas informações prestadas” as respostas foram idênticas, 67,74% muito satisfeito e 32,26% satisfeito e na “Adequação da informação” 64,52% clientes apresentaram estar muito satisfeitos e 35,48% satisfeitos.

Relativamente ao **Tempo de respostas**, 51,61% clientes apresentaram estar muito satisfeitos e 48,39% satisfeitos.

Quanto à **Informação disponibilizada no Site da SGMAI**, tanto na “Clareza da informação” como na “Informação adequada” as respostas foram iguais 51,61% satisfeito e 48,39% muito satisfeito.

Analisando a **Plataforma online das Angariações de Receitas**, quanto à “Clareza da informação” 51,61% dos clientes consideram estar muito satisfeitos e 48,39% satisfeitos. Relativamente à “Facilidade de manuseamento” 54,84% dos clientes consideram estar muito satisfeitos e 38,71% satisfeitos e 6,45% Insatisfeitos. Quanto à “Informação adequada” 61,28% consideram estar muito satisfeitos, 38,71% satisfeitos.

Por último, fazendo uma análise às respostas dadas pelos clientes do processo de Autorização das Angariações de Receitas, pelo grau de satisfação, utilizando a escala de Likert de 1 a 5, verifica-se uma taxa de satisfação global com o serviço de 4,38, o que equivale a Muito Satisfeito.

### 5.3. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS DA SGMAI

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

**Quadro 20 - Procedimentos de Construção Amostral e Universo de Análise**

Tipologia de Cliente	Procedimentos de construção Amostral	Universo
Clientes Externos da SGMAI	Método amostral não aleatório intencional	Membros dos gabinetes governamentais; Organismos do Ministério da Administração Interna a quem a SGMAI presta serviços transversais; outras Entidades da Administração Pública; e Cidadãos

Atendendo à complexidade da tipologia de avaliação que se pretendia realizar e ao perfil dos clientes a inquirir, tomou-se a seguinte população alvo: (1) Organismos do Ministério da Administração Interna a quem a SGMAI presta serviços transversais; (2) membros dos gabinetes governamentais; (3) cidadãos; e (4) outras entidades da Administração Pública.

No âmbito deste desdobramento, optou-se pelo recurso a procedimentos de construção amostral integrados nos métodos amostrais não aleatórios intencionais. Optou-se, ainda, por uma amostra alargada, na medida em que se pretendia uma amostra fiável e representativa, ou seja, que tivesse um contacto efetivo com os serviços prestados pela SGMAI.

**Quadro 21 – Dimensão da Amostra**

Universo Amostral	Dimensão da Amostra		
	Nº de inquiridos	Nº de Respostas	% de Respostas
Outros Organismos MAI	369	55	13,68%
Gabinetes Ministeriais	65	5	7,69%
Cidadão	117	16	7,44%
Outras Entidades da Administração Pública	363	27	14,91%
<b>Total</b>	<b>914</b>	<b>103</b>	<b>11,27%</b>

A técnica de investigação adotada na implementação deste estudo corresponde ao inquérito por questionário. Os inquéritos foram remetidos através de um link, via email, no dia 20 de dezembro de 2023, com data-limite de resposta a 31 de dezembro de 2023.

O modelo de questionário utilizado para avaliar o nível de satisfação dos clientes, relativamente aos atributos dos serviços prestados pela SGMAI, teve em conta que as perceções de qualidade de um serviço, refletem as apreciações que os clientes fazem num determinado momento específico de tempo (CRONIN e TAYLOR:1992). Sendo que esta qualidade percebida, pode ser considerada como o grau e a direção das discrepâncias entre as perceções de desempenho, as expectativas dos clientes e a importância do serviço (PARASURAMAN:1985), assim o questionário aplicado estruturou-se da seguinte forma:

- Cruzamento da importância atribuída com o nível de satisfação percebida;
- Nível de contacto com a área, ou seja, muito, pouco ou nenhum;
- 14 dimensões selecionadas, agrupadas por atributos das Unidades Orgânicas: (1) Orçamento, Finanças e Contabilidade; Aprovisionamento, (2) Contratação Pública e Logística; (3) Infraestruturas e Equipamentos; (4) Património e Planeamento de Instalações; (5) Planeamento e Controlo; (6) Qualificação; (7) Recursos Humanos; (8) Documentação e Arquivo; (9) Informação e Relações-Públicas; (10) Jurídico e Contencioso; (11) Fundos Comunitários; (12) Relações Internacionais; (13) Administração Eleitoral; (14) Tecnologias de Informação e Comunicação (inclui Equipas Multidisciplinares).
- Escala de Lickert de 4 níveis em que 1 corresponde a Nada Importante/Nada Satisfeito, 2 a Pouco Importante/Pouco Satisfeito; 4 Importante/Satisfeito e 5 corresponde a Muito Importante/Muito Satisfeito.

O questionário utilizado integrou um conjunto de instruções de preenchimento e as questões destinadas a obter informação relativa à importância e satisfação dos atributos, das 14 dimensões selecionadas.

Foi incluído um índice de satisfação global, numa escala de Lickert, de 4 níveis, em que: 1 equivalia a Nada Satisfeito e 5 a Muito Satisfeito.

O tratamento dos dados foi realizado através da Plataforma Google Formulários, e a análise estatística foi realizada com recurso às ferramentas gráficas do Excel Microsoft Office, complementada com uma análise por parâmetro de cada grupo de questões.

Tendo sido aplicados 914 inquéritos, 103 clientes externos responderam ao inquérito, correspondendo a uma taxa de resposta de 11,27%.

De acordo com a tipologia de clientes definida, verifica-se que as “Outras Entidades”, foram os que participaram em maior número (14,91%), seguidos dos “Organismos MAI” com 13,68%. Por sua vez, 7,69% dos clientes afetos aos “Gabinetes Ministeriais” responderam ao questionário e, por fim, apenas 7,44% do grupo “Cidadão”.

**CONTACTO COM AS ÁREAS:** Em média, no total de inquiridos, 8,74% responderam que tinham muito contacto com as áreas da SGMAI, 11,45% responderam que tinham Pouco Contacto e 79,81% responderam que não tinha Nenhum Contacto.

**IMPORTÂNCIA DAS ÁREAS:** Em média no total dos inquiridos 0,94% responderam que as atividades desenvolvidas pela SGMAI eram Nada Importantes; 8,04% Pouco Importantes; 43,36% Importantes e 47,68% consideraram que eram Muito Importantes para o desempenho das suas atividades.

**SATISFAÇÃO DAS ÁREAS:** Em média 4,06% dos inqueridos mostraram-se Nada Satisfeitos, 8,98% Pouco Satisfeitos; 50,53% Satisfeitos e 36,44% Muito Satisfeitos.

**ÍNDICE SATISFAÇÃO GLOBAL DA SGMAI:** 4,32.

Os resultados Globais dos Clientes Externos são os seguintes:

**Quadro 22 – Resultados Globais Clientes Externos**

Dimensões da avaliação	Níveis analisados	Médias das Respostas				Apreciação da avaliação da satisfação (Referência 50%)
		Nada Importante/Nada Satisfeito	Pouco Importante/Pouco Satisfeito	Importante /Satisfeito	Muito Importante/Muito Satisfeito	
Orçamento, Finanças e Contabilidade	Importância	10,70%	14,30%	39,30%	35,70%	😊
	Satisfação	0,80%	15,30%	54,20%	29,80%	
Contratação Pública, Aprovisionamento e Logística	Importância	0,00%	4,20%	54,20%	41,70%	😊
	Satisfação	6,30%	14,30%	54,80%	24,60%	
Infraestruturas e Equipamentos	Importância	0,00%	12,50%	31,30%	56,30%	😊
	Satisfação	8,30%	35,00%	40,00%	16,70%	

Dimensões da avaliação	Níveis analisados	Médias das Respostas				Apreciação da avaliação da satisfação (Referência 50%)
		Nada Importante/Nada Satisfeito	Pouco Importante/Pouco Satisfeito	Importante /Satisfeito	Muito Importante/Muito Satisfeito	
Patrimônio e Planeamento de Instalações	Importância	0,00%	17,60%	41,20%	41,20%	😊
	Satisfação	5,60%	23,10%	55,60%	15,70%	
Planeamento e Controlo	Importância	0,00%	7,10%	57,10%	35,70%	😊
	Satisfação	3,90%	10,70%	53,40%	32,00%	
Qualificação	Importância	0,00%	0,00%	62,50%	37,50%	😊
	Satisfação	14,30%	0,00%	57,10%	28,60%	
Recursos Humanos	Importância	0,00%	7,70%	53,80%	38,50%	😊
	Satisfação	2,60%	9,10%	64,90%	23,40%	
Documentação e Arquivo	Importância	0,00%	21,40%	50,00%	28,60%	😊
	Satisfação	1,30%	8,20%	39,00%	51,60%	
Informação e Relações-Públicas	Importância	0,00%	4,50%	59,10%	36,40%	😊
	Satisfação	0,00%	0,00%	39,20%	60,80%	
Jurídico e Contencioso	Importância	0,00%	0,00%	43,80%	56,30%	😊
	Satisfação	0,00%	0,00%	70,80%	29,20%	
Fundos Comunitários	Importância	0,00%	11,10%	27,80%	61,10%	😊
	Satisfação	8,11%	5,41%	45,05%	41,44%	
Relações Internacionais	Importância	0,00%	0,00%	35,70%	64,30%	😊
	Satisfação	0,00%	1,45%	42,03%	56,52%	
Administração Eleitoral	Importância	2,40%	4,80%	14,30%	78,60%	😊
	Satisfação	0,60%	1,00%	41,40%	57,00%	
Tecnologias de Informação e Comunicação (inclui Equipas Multidisciplinares)	Importância	0,00%	7,40%	37,00%	55,60%	😊
	Satisfação	5,07%	2,17%	50,00%	42,75%	
<b>Média de resposta entre o Satisfeito e o Muito Satisfeito</b>				86,96%		😊

## 5.5. AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E DEMAIS TRABALHADORES NA AUTOAVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Para a elaboração do Relatório de Atividades de 2023, houve envolvimento dos dirigentes e demais trabalhadores, de todas as Unidades Orgânicas da SGMAI, em consequência da construção dos indicadores do QUAR e PA, com base em informação produzida pelas várias Unidades Orgânicas.

No final do ciclo de gestão de 2023, não foram aplicados inquéritos de satisfação internos, que permitissem ter uma percepção da opinião dos dirigentes e colaboradores sobre as várias questões relacionadas com a organização e procedimentos internos da SGMAI.

## 5.6. SISTEMAS E MEDIDAS DE CONTROLO INTERNO E EXTERNO

### 5.6.1. CONTROLO INTERNO

Ao nível dos mecanismos de controlo interno, a SGMAI mantém atualizado o Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, que permite identificar as zonas de potencial risco e, nesse sentido, enfocar 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 decisão e, portanto, com os planos, políticas e objetivos definidos pelos responsáveis.

Conforme orientações do Conselho Coordenador da Avaliação dos Serviços (CCAS), foi efetuada a monitorização do controlo interno, com base na grelha de apoio, que se apresenta de seguida.

**Quadro 23 - Resumo do Controlo Interno**

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
<b>1. Ambiente de controlo</b>				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	✓			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"> <li>• Procedimento de ciclo anual de gestão implementado;</li> <li>• Aplicação de Gestão Integrada implementada</li> </ul>
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

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
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"> <li>A Missão, Visão e Valores da SGMAI está disponível em <a href="http://www.sg.mai.gov.pt">www.sg.mai.gov.pt</a>;</li> <li>O Código de Conduta aprovado em 2018.</li> </ul>
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"> <li>Relatório de avaliação da formação 2023;</li> <li>Diagnóstico de Necessidades de Formação que tem por base a Avaliação do SIADAP3;</li> </ul>
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
<b>2. Estrutura organizacional</b>				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	✓			Os despachos de criação das UO das SGMAI, estão a ser cumpridos na íntegra.
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 2023
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	✓			16,40% (31 colaboradores)
<b>3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço</b>				
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)
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	✓			Plano riscos de corrupção e infrações conexas. Disponível em: <a href="http://www.sg.mai.gov.pt">www.sg.mai.gov.pt</a>
<b>4. Fiabilidade dos sistemas de informação</b>				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	✓			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?	✓			

### 5.6.2. CONTROLO EXTERNO

Relativamente ao controlo externo, a SGMAI é objeto de frequentes ações de controlo, muitas delas com periodicidade anual, executadas por entidades, como por exemplo, o Tribunal de Contas.

Em 2023, a SGMAI foi submetida, às seguintes auditorias externas:

**Quadro 24 - Auditorias Externas**

Mês	Entidade externa que realizou a auditoria	Objeto	Recomendações
Fevereiro	Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P. (AD&C)	Verificação da legalidade e regularidade da despesa validada no período de 16 de outubro de 2021 a 15 de outubro de 2022	A entidade beneficiária deverá elaborar uma chave de imputação de custos devidamente fundamentada com o respetivo método de cálculo.
			A entidade beneficiária deverá elaborar uma chave de imputação de custos devidamente fundamentada com o respetivo método de cálculo, com recurso a timesheets que identifiquem o colaborador, o projeto e as identifiquem o colaborador, o projeto e as horas afetas a cada um dos Fundos.
Fevereiro 2023 até à presente data	Tribunal de Contas	Auditoria à execução da Lei/Decreto-Lei de Programação de Infraestruturas e Equipamentos das Forças e Serviços de Segurança	Auditoria ainda em curso.
Janeiro	IGF	Auditoria de conformidade aos sistemas de gestão e controlo do QFP 2014-2020	Reforçar os procedimentos de supervisão, bem como reiterar a necessidade de adoção de medidas para regularizar as situações que originaram as recomendações pendentes.
Janeiro a abril	ADC	Auditoria às contas de 2022 (31 projetos FAMI e 7 do FSI)	Dar cumprimento aos prazos estabelecidos na legislação enquadradora.

### 5.6.3. FACTORES DE RISCO DO SISTEMA DE CONTROLO

Não cumprimento de algum ou alguns aspetos incluídos no plano de gestão de riscos e corrupção, nas políticas 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

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:

### 5.6.4. GESTÃO DE RISCO DO SISTEMA DE CONTROLO

Estes fatores são monitorizados através de:

Instrumentos  
internos de  
avaliação

Diálogo com as  
partes  
interessadas para  
a identificação de  
fragilidades

Canais de  
comunicação  
confidenciais e  
anónimos  
disponibilizados  
pela organização,  
para a denúncia de  
irregularidades

Auditorias  
externas e aposta  
na criação de um  
sistema de  
auditorias  
internas,  
especialmente,  
auditorias de  
gestão

## CAPÍTULO VI – 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 2024, procurar-se-á dar continuidade ao que tem sido feito nos últimos anos, dando 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 do MAI 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) desenvolvimento e implementação de um sistema de auditoria interna e de gestão do risco, que tenha repercussões ao nível da gestão; (v) desenvolvimento de iniciativas, nomeadamente através da adoção de medidas de conciliação e de responsabilidade social, que motivem as equipas de trabalho e os colaboradores.

## CAPÍTULO VII – MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Quanto a medidas de Modernização Administrativa implementadas, previstas no Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, nomeadamente, as medidas relativas à desburocratização, qualidade e inovação, destacam-se, algumas iniciativas que foram inscritas no QUAR da SGMAI 2023, nomeadamente:

- Agilizar e otimizar os procedimentos de contratação pública e reforçar os mecanismos de aquisição agregada de bens, serviços e empreitadas;
- Melhorar qualitativamente o acompanhamento, avaliação e controlo da atividade financeira das entidades, serviços e organismos do MAI.

A SGMAI, em 2023, pretendeu ainda “Melhorar e agilizar o processo eleitoral”, apostando na sua modernização, com maior proximidade e fiabilidade e prosseguindo com a modernização e reforço da credibilidade internacional do processo eleitoral português, com a implementação do 24 – “N.º de novas funcionalidades implementadas no Portal euEleitor/ N.º de novas funcionalidades planeadas” e do indicador 25 – “N.º de ações realizadas para contribuir para o

envolvimento esclarecido dos agentes das Bolsas Eleitorais/ Nº de ações Planeadas”, que estão inseridos no objetivo operacional (OE3) OO8 Contribuir para a simplificação Administrativa no MAI.

Para além destas medidas inscritas no QUAR, ressalva-se que no ano 2023, foram realizadas outras medidas de modernização administrativa, nomeadamente, (1) respostas por meios eletrónicos, com uma maior utilização de emails em detrimento de correio via CTT; (2) reuniões realizadas através de plataformas online; (3) permanente atualização do site da SGMAI, tendo em consideração as necessidades do cidadão.

Salienta-se, ainda, que a SGMAI tem implementadas Plataformas Online que permitem aos cidadãos acederem a serviços da SGMAI de uma maneira mais conveniente e eficiente. É disso exemplo a Plataforma Online de Gestão de Denúncia, denominada “Canal das Denúncia” e a Plataforma Online das Angariações de Receitas, ambas acessíveis através do site da SGMAI.

## CAPÍTULO VIII – PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

Nos termos da Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto (artigo 3.º) entende-se por Publicidade Institucional do Estado – «as campanhas, ações informativas e publicitárias e quaisquer outras formas de comunicação realizadas pelas entidades abrangidas, divulgadas a uma pluralidade de destinatários indeterminados, com o objetivo direto ou indireto de promover iniciativas ou de difundir uma mensagem relacionada com os seus fins, atribuições ou missões de serviço público, mediante a aquisição onerosa de espaços publicitários»;

Neste contexto, todas as campanhas de publicidade institucional realizadas pela SGMAI, estão sujeitas às regras e aos deveres de transparência previstos no mencionado imperativo legal.

Em 2023, as campanhas de publicidade realizadas pela SGMAI foram as seguintes:

Data da Campanha	Designação da Campanha	Objetivo	Entidade	Valor c/ IVA
21/08/2023 a 22/09/2023	Compra e gestão de espaços nos media para a campanha de sensibilização no âmbito da Eleição da Assembleia Legislativa da Região Autónoma da Madeira – 2023	Esclarecimento aos eleitores da Região Autónoma da Madeira sobre “Como votar” e “Onde votar”	Nova Expressão - Planeamento de Media e Publicidade SA	61.364,70€

## CAPÍTULO IX – AVALIAÇÃO DO “CORE BUSINESS”

### 9.1. AVALIAÇÃO DA OPERACIONALIZAÇÃO DA ESTRATÉGICA

A complexidade e a diversidade de competências que estão atribuídas à SGMAI têm sido determinantes na construção da sua estratégia e igualmente a exigência de flexibilidade do respetivo planeamento, constitui a forma mais adequada de, devido às contingências impostas, sobretudo pelo ambiente externo, a ajustar ao contexto operativo, sem, contudo, alterar substancialmente os pressupostos de ação definidos, anteriormente.

O peso das atividades correntes na execução da estratégia foi, em 2023, substancial,

determinando este facto, a necessidade de dar continuidade à avaliação dos impactos das alterações e da redefinição de processos ou a introdução das oportunidades de melhoria identificadas no ano anterior ou a identificar.

Esta redefinição é fundamental na medida que irá permitir à organização, no presente, focar 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).

**Quadro 25 - Matriz de Análise da Operacionalização da Estratégia**

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

## 9.2. AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA E OPERACIONAL DA SGMAI EM 2023

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 perspetivar quais as melhorias a introduzir, através de monitorização e avaliação dos objetivos programados para 2023 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 26 - Objetivos Estratégicos**

Objetivos Estratégicos	
<b>OE1</b>	Modernizar, simplificar e inovar na prestação de serviços e no apoio técnico e administrativo
<b>OE2</b>	Operacionalizar, desenvolver e promover a evolução tecnológica e a Inovação na Administração Interna
<b>OE3</b>	Melhorar e agilizar o processo Eleitoral
<b>OE4</b>	Promover a gestão eficiente e em rede
<b>OE5</b>	Coordenar os mecanismos de financiamento europeu e internacional
<b>OE6</b>	Potenciar a representação e participação internacional do Estado Português no domínio da Administração Interna
<b>OE7</b>	Promover a economia circular e contribuir para a mitigação das alterações climáticas

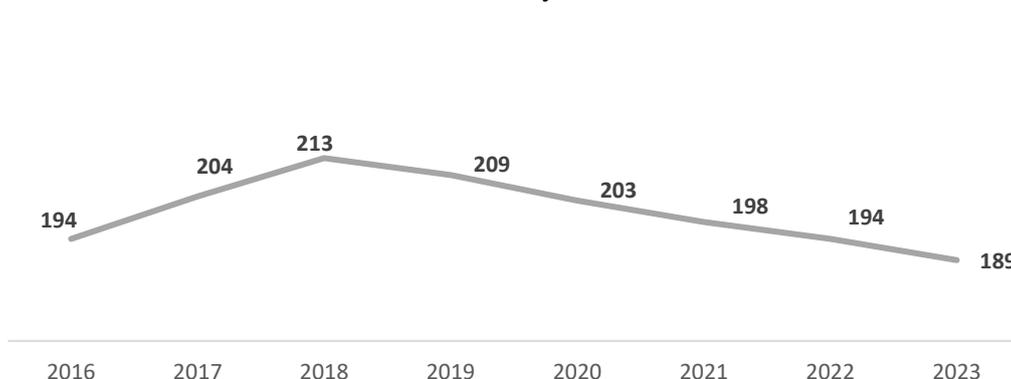
### 9.3. SINTESE DO BALANÇO SOCIAL

#### 9.3.1 SINTESE DOS RECURSOS HUMANOS

O Balanço Social constitui um instrumento de planeamento e de gestão dos Recursos Humanos das Organizações, incluído no respetivo ciclo anual de gestão, que disponibiliza informação sobre a sua caracterização e evolução, auxiliando os serviços e organismos a adotar metodologias e linhas orientadoras que permitam o desenvolvimento de uma estratégia para a qualidade, na qual devem estar integrados.

A 31 de dezembro de 2023, encontravam-se a desempenhar funções, na SGMAI, um total de 189 trabalhadores, menos 5 do que em 2022 (194).

**Gráfico 5 - Evolução dos RH**



### 9.3.1.1. Evolução do número de recursos humanos por género

A evolução do número de recursos humanos, por género, apresenta-se conforme o gráfico seguinte:

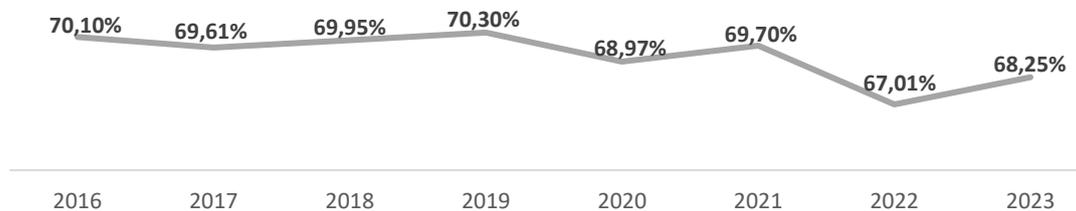
**Gráfico 6 - Evolução dos RH, por género**



A taxa de feminização aumentou ligeiramente de 2016 a 2018, tendo sofrido uma ligeira diminuição, sem grande significado, de 2020 a 2023.

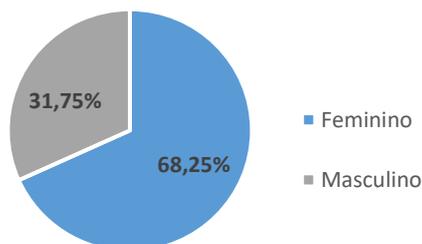
O universo masculino tem-se mantido praticamente igual, nos últimos anos, com pouca variação no número de elementos, em 2023 contabilizando 60 trabalhadores, representando 31,75%.

**Gráfico 7 - Taxa de feminização 2016-2023**



Neste universo, em 2023, continua a ter como grupo dominante, o género feminino, representando 68,25% (129 trabalhadoras).

**Gráfico 8 - RH, por género, em 2023**



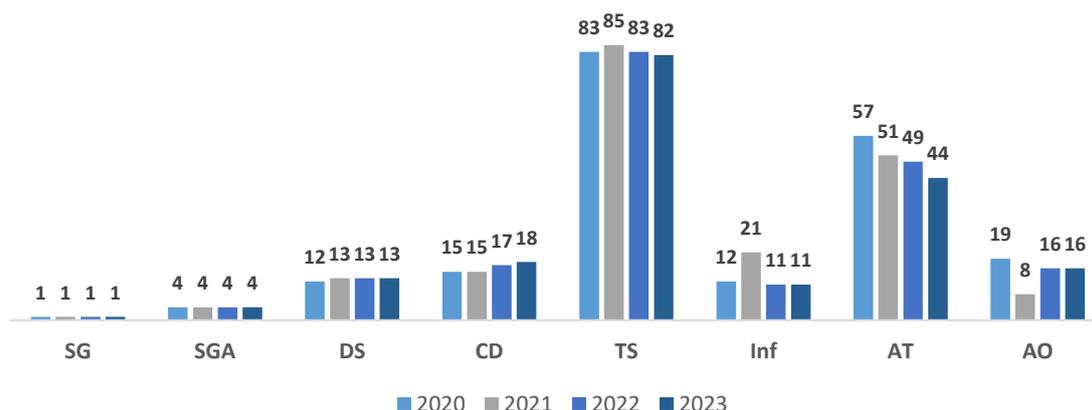
Poderá assim concluir-se pelo compromisso da SGMAI em salvaguardar as questões de igualdade de género, mantendo cotas elevadas para as mulheres.

### 9.3.1.2. Evolução do número de recursos humanos por cargos/carreiras

Comparativamente com os anos anteriores, podemos constatar que a evolução dos cargos/carreiras na SGMAI, tem-se mantido bastante constante, não se verificando subidas ou descidas bruscas no número de trabalhadores que as integram.

Salientamos que o cargo/carreira dos Técnicos Superiores é a que apresenta maior representatividade, tendo ocorrido um maior aumento de trabalhadores entre 2016 e 2019, mantendo-se bastante constante nos últimos 4 anos, entre os 82 e os 85 trabalhadores.

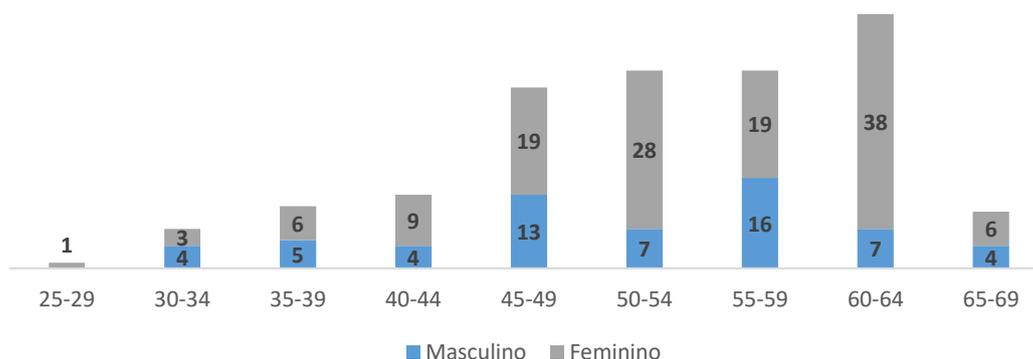
Gráfico 9 - Evolução de Trabalhadores por cargo/categoria 2020-2023



### 9.3.1.3. Estrutura Etária

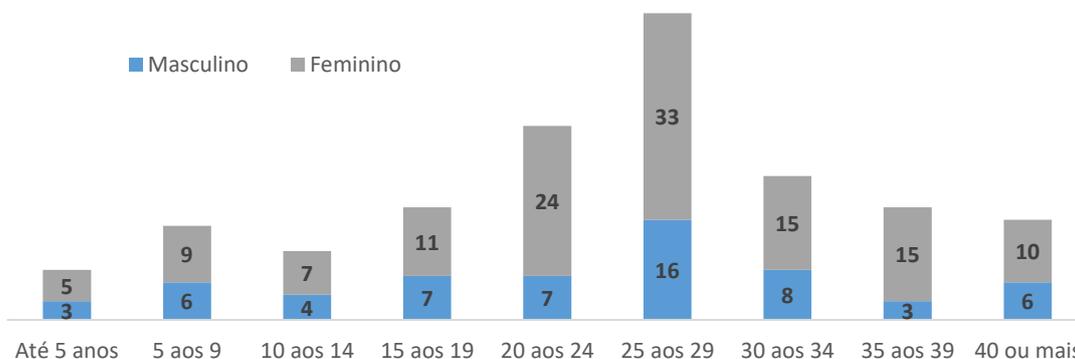
No que concerne à caracterização dos efetivos da SGMAI, atendendo ao seu nível etário, pode verificar-se que no ano 2023, 8 trabalhadores enquadrados no intervalo de idades de 25 aos 39 anos, o que corresponde a 4,23%, e, no extremo oposto, com mais de 60 anos, encontravam-se 55 trabalhadores, o correspondente a 29,10% do total de efetivos.

**Gráfico 10 - Estrutura Etária**



Ao nível do impacto da estrutura etária na antiguidade dos efetivos, de realçar que 23 trabalhadores detêm uma antiguidade até aos 9 anos, o que corresponde a 12,17%, sendo que os intervalos onde se registam maior número de trabalhadores são o dos 25-29 anos de antiguidade, 49 trabalhadores, correspondendo a 25,93% e dos 20-24 anos de antiguidade, com 31 trabalhadores, correspondendo a 16,40%, do total de efetivos.

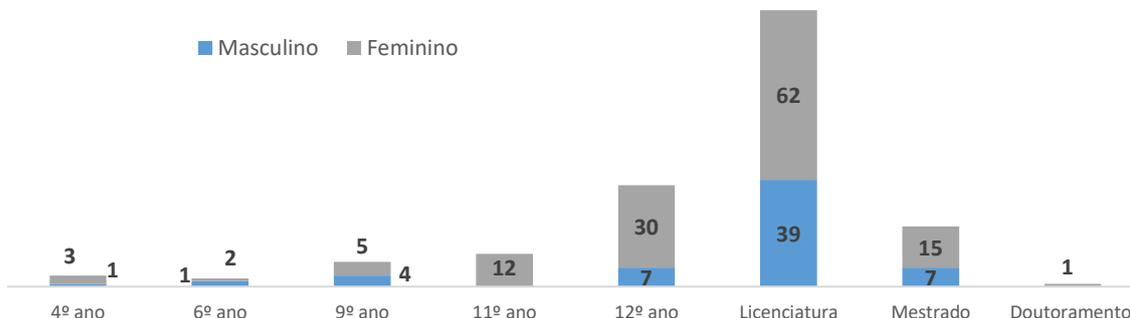
**Gráfico 11 - Antiguidade na Função Pública**



#### 9.3.1.4. Habilitações literárias

No que respeita à caracterização dos trabalhadores da SGMAI, segundo as respetivas habilitações literárias, verifica-se que a maioria são detentores de licenciatura, sendo este o nível habilitacional com maior representatividade (53,44%).

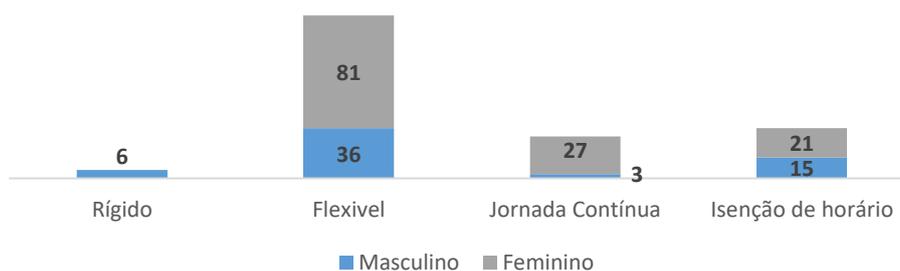
**Gráfico 12 - Habilitações Literárias**



### 9.3.1.5. Horário de trabalho

Em matéria de organização do trabalho, o horário que regista maior incidência é o horário flexível, com 117 trabalhadores (61,90%), identificando-se uma diminuição na sua prática de 17 trabalhadores comparativamente a 2022. Também a jornada contínua e a isenção de horário apresentam uma utilização de 15,87% e 19,05% respetivamente, o que demonstra a preocupação da SGMAI em corresponder aos pedidos dos trabalhadores, numa lógica de conciliação trabalho-família. Ressalva-se que em 2023, 6 trabalhadores desempenharam as suas funções com horário rígido.

**Gráfico 13 - Horário de trabalho**



No Quadro seguinte será representado sucinta e graficamente o Balanço Social da SGMAI, 2023.

DASHBOARD  
 RECURSOS HUMANOS SGMAI  
 REPORT

ANO 2023

MAPA DE PESSOAL APROVADO PARA 2023

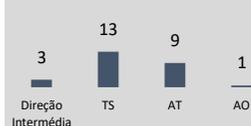
MAPA DE PESSOAL SGMAI APROVADO POR CATEGORIAS



DIREÇÃO



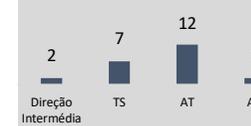
DSGOF



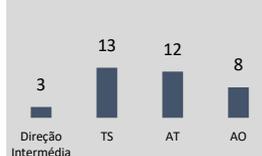
DSUMC



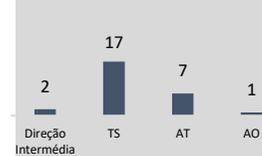
DSPCRH



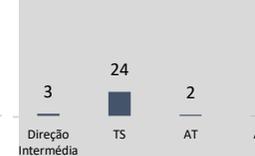
DSDRP



DSAJCPL



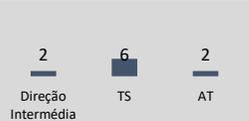
DSGFC



DSRI



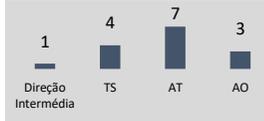
DSATEE



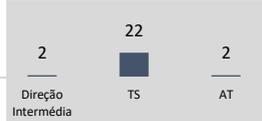
DSGSIE



DAE



DSPPI



DPIE



DSTIC

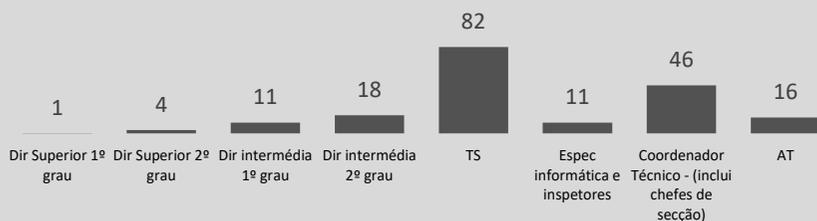


EQUI. MULTIDISCIPLINARES

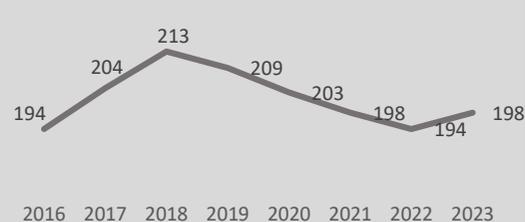


RECURSOS HUMANOS - A 31 DE DEZEMBRO 2023

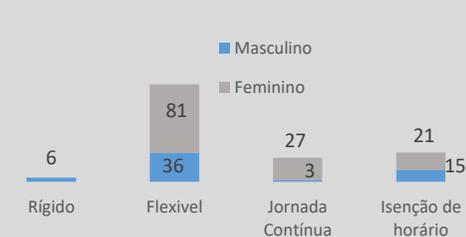
MAPA DE PESSOAL SGMAI, POR CATEGORIAS



EVOLUÇÃO DOS RH 2016-2023



HORÁRIO DE TRABALHO



(...) Continuação

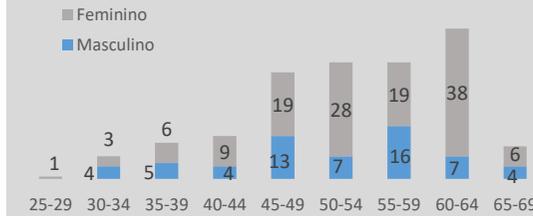
DASHBOARD  
RECURSOS HUMANOS SGMAI  
REPORT

ANO 2023

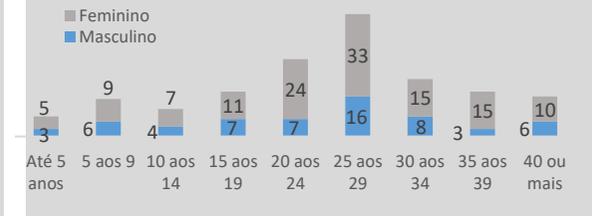
HABILITAÇÕES LITERÁRIAS



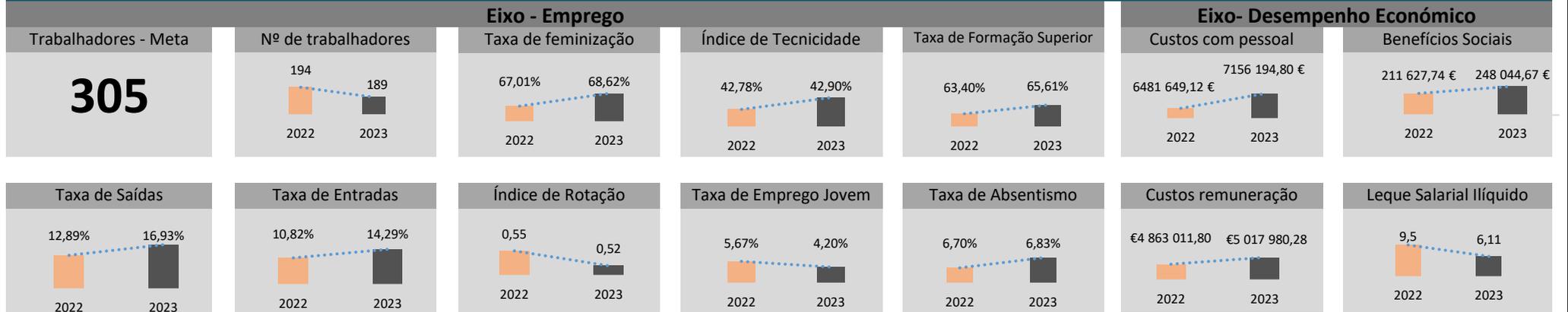
ESTRUTURA ETÁRIA



ANTIGUIDADE DA FUNÇÃO PÚBLICA



INDICADORES DE DESEMPENHO DE RH DA SGMAI



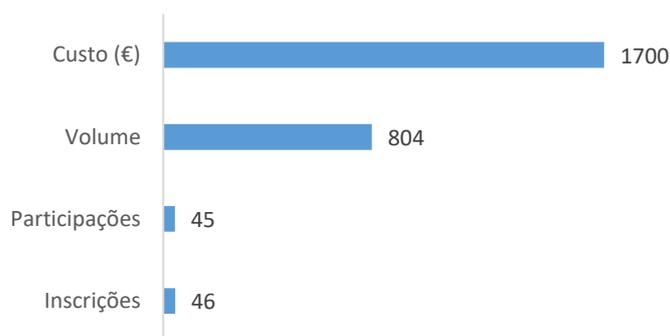
### 9.3.2 SINTESE DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL

No decurso de 2023, das 41 ações de formação externa registadas e inicialmente previstas, os colaboradores da SGMAI participaram em 38 ações de formação externa (3 delas não tiveram participações), perfazendo um volume de 804,00 horas.

Contabilizam-se 31 colaboradores do quadro de pessoal da SGMAI que tiveram acesso a pelo menos uma ação de formação, assim, representando 16,40% dos trabalhadores do quadro de pessoal da SGMAI, num universo de 189 trabalhadores<sup>2</sup>, à data de 31 de dezembro de 2023 (Número de colaboradores constantes no Balanço Social).

Em 2023 não foi ministrada formação interna.

**Gráfico 14 - Participações e Volume – Formação Externa**



De todas as ações de formação frequentadas, em 2023, a maioria representou uma carga horária inferior a 30 horas.

Os encargos com as ações de formação externa, em 2023, representaram um total de 1.700,00€.

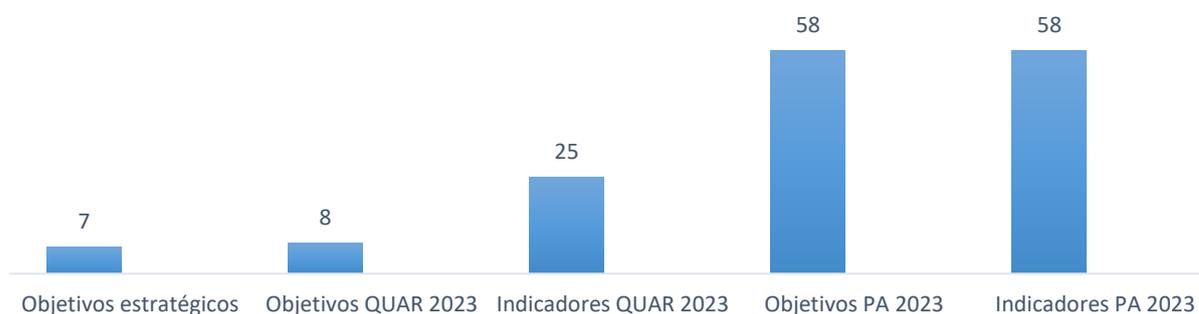
<sup>2</sup> Para os 184 colaboradores a 31/12/2023, constantes no BS, apenas foi contabilizado o pessoal do quadro.

## CAPÍTULO X – CONCLUSÕES

### 10.1. CONCLUSÕES GERAIS DO DESEMPENHO DA SGMAI EM 2023

Em 2023, os objetivos da SGMAI encontravam-se distribuídos conforme o seguinte gráfico:

Gráfico 15 - Distribuição dos Objetivos Estratégico, QUAR e PA



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 a análise feita nos quadros seguintes.

Quadro 27 - Análise Quantitativa da Performance da SGMAI - Resultados 2023

Execução QUAR 2023			Resultados Avaliação Satisfação Cliente		Estratégia Operacional	
Desempenho	RH	RF	Angariação de Receitas	Cientes externos SGMAI	Taxa Execução Objetivos PA	Poupanças Geradas
112,04%	61,97% 2117	48,53%	4,38	4,32	81,03%	51,47%

Quadro 28 - Concretização do QUAR: Comparação com o período homólogo

	Grau de concretização QUAR	Objetivos					RH		RF
		Objetivos	Indicadores	Não cumprido	Cumprido	Superado	Executados	Executados	
2023	112,04%	8	25	1	0	7	61,97%	2117	48,53%
2022	125,02%	8	23	1	0	7	63,19%	2149	68,62%

**Quadro 29 - Concretização do QUAR – Realização por parâmetro: Comparação com o período homólogo**

	Eficácia		Eficiência		Qualidade	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
<b>Peso por parâmetro</b>	25%	25%	50%	45%	25%	30%
<b>% de realização por parâmetro</b>	26,23%	27,60%	73,07%	49,08%	25,72%	35,36%

Relativamente à concretização dos objetivos constantes do QUAR 2023, verifica-se, por comparação com o QUAR 2022, um decréscimo de 12,76%.

**Quadro 30 - Concretização do PA: Comparação com período homólogo**

	Taxa Execução Objetivos	Objetivos					Poupança
		Objetivos	Indicadores	Não cumprido	Cumprido	Superado	%
<b>2023</b>	81,03%	58	58	11	14	33	51,47%
<b>2022</b>	81,67%	60	60	11	17	32	31,38%

Relativamente à concretização dos objetivos constantes do PA 2023, verifica-se, por comparação com o PA 2022, um decréscimo de 0,63%.

### 10.1.1 CONCLUSÕES GERAIS DOS RESULTADOS DO QUAR

Da análise global à concretização dos objetivos QUAR da SGMAI, constata-se que:

- Foram planeados 8 objetivos operacionais QUAR, concorrentes para os 7 objetivos estratégicos;
- Aos 8 objetivos operacionais QUAR estavam associados 25 indicadores;
- Dos 8 objetivos operacionais QUAR, 1 apresenta uma taxa de execução inferior a 100% e 7 apresentam uma taxa de execução superior a 100%.
- Dos 25 indicadores QUAR, 5 não conseguiram obter resultado positivo, 7 alcançaram a meta e 13 indicadores superaram a meta.

No que concerne ao QUAR, os objetivos propostos, e alinhados com os documentos estratégicos, tiveram um grau de concretização de 112,04%.

### **10.1.2. CONCLUSÕES GERAIS DOS RESULTADOS DOS OBJETIVOS DO PLANO DE ATIVIDADES**

Para além dos objetivos QUAR, foram planeados, igualmente, 58 objetivos operacionais para o Plano de Atividades, constatando-se que:

- a) Dos 58 objetivos operacionais PA, a sua maioria apresenta uma taxa de execução igual ou superior a 100%, contudo, ficaram 11 objetivos por cumprir;
- b) Em termos gerais e considerando o contributo dos objetivos operacionais para os estratégicos planeados para 2023, obteve-se uma taxa de execução positiva de 81,03%.

### **10.1.3. ANÁLISE QUALITATIVA DO DESEMPENHO DA SGMAI EM 2023**

A estratégia da SGMAI foi desenhada tendo em conta a complexidade e a diversidade de competências que lhe estão atribuídas sendo que o planeamento, como já foi dito, 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 2023.

O peso das atividades correntes na execução da estratégia foi em 2023, aliás como se tem verificado ao longo dos últimos anos, substancial devido às inúmeras competências e ao necessário ajustamento da estrutura da organização.

Este facto determina a necessidade de uma viragem para o ambiente interno da Organização em 2024, 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.

Apesar deste condicionalismo de contexto a taxa de realização dos objetivos QUAR e dos objetivos estratégicos e operacionais espelham tanto a evolução do modelo de gestão da SGMAI, como o empenho das equipas no bom desempenho dos processos, que fica espelhada nos resultados da avaliação da satisfação realizada.

Em suma, pode concluir-se o seguinte:

- Da análise da produtividade, conceito entendido como a relação entre desempenho atingido e Recursos Humanos utilizados, constata-se que o desempenho da SGMAI se posicionou acima do planeado com a utilização de Recursos Humanos abaixo do planeado, com uma Taxa de Execução de 61,97%.
- Da análise de custo-eficácia, conceito entendido como a relação entre desempenho atingido e Recursos Financeiros utilizados, constata-se que o desempenho da SGMAI se

posicionou acima do planejado com a utilização de Recursos Financeiros abaixo do planejado, com uma Taxa de Execução de 48,53%.

Assim, considera-se que o balanço da atividade desenvolvida pela SGMAI, no ano de 2023, foi notoriamente positivo.

## 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.

Quadro 31 - Avaliação Final por Parâmetros

	Parâmetros		
	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação	25%	45%	30%
TR do parâmetro	110,38%	109,07%	117,86%
Resultado ponderado	27,60%	49,08%	35,36%

Quadro 32 - Avaliação Final

Avaliação Final da SGMAI		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
112,04%		

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 2024

Vive-se numa época de incerteza em que da forma súbita e imprevisível com que despontam forças de mudança tende a causar preocupação em relação ao futuro. Cabe, por isso, às organizações da administração pública tomar medidas impactantes para a construção do futuro coletivo.

À semelhança do que acontece em muitos outros países europeus, o clima de incerteza tornou necessário o regresso, em geral, a atividades de prospetiva. Com este intuito a SGMAI vai apostar em 2024 em construir e robustecer competências e práticas a este nível, tendo em vista melhorar a capacidade de antecipação das grandes tendências políticas, tecnológicas, sociais, económicas e internacionais que influenciam a administração pública em geral e a SGMAI em particular, procurando analisar e avaliar os seus eventuais impactos, nomeadamente nas seguintes vertentes transformacionais:

- A aceleração da transformação tecnológica em curso irá afetar a sociedade e as organizações profundamente, na medida em que irá alimentar e influenciar decisivamente a inovação e a mudança. O seu potencial de transformação sobre modos de produção, modelos de organização e gestão imporá mudanças profundas, entre outras na crescente necessidade de regulamentação e de regulação relacionados com o desenvolvimento e a utilização da tecnologia em resposta à preocupação com as questões éticas em particular nos domínios da inteligência artificial, da magnitude de campanhas de desinformação e do aumento potencial nocivo e da frequência dos ciberataques. Esta aceleração ditará, também, profundas alterações no mercado de trabalho com a obsolência de certas funções, emergência de novas profissões e a necessidade de criar novos modelos de organização atrativos para a chamada geração Z;
- A maior importância dada ao combate das desigualdades será cada vez mais um elemento definidor da confiança dos cidadãos nas instituições públicas o que implicará uma maior viragem para o cidadão e para a satisfação das suas necessidades;
- A diversificação e mudança dos modelos económicos poderá criar contextos propícios à adoção de modelos de negócio mais inovadores e mais circulares, que implicarão a necessidade de serviços públicos mais leves e flexíveis e menos centralizados.

# **Anexo I**

## QUAR da SGMAI

**QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2023**

Versão: 2023-02-01  
Revisão do QUAR homologada em: 15-02-2024

Ministério da Administração Interna						
Serviço: Secretaria-Geral da Administração Interna						
<b>MISSÃO:</b> 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						
<b>VISÃO:</b> Alcançar níveis de excelência ao nível da prestação de serviços, tendo como referencial a realidade das administrações públicas portuguesa e europeia.						
<b>Objetivos Estratégicos</b>						
<b>OE1:</b>	Modernizar, simplificar e inovar na prestação de serviços e no apoio técnico e administrativo					
<b>OE2:</b>	Operacionalizar, desenvolver e promover a evolução tecnológica e a Inovação na Administração Interna					
<b>OE3:</b>	Melhorar e agilizar o processo Eleitoral					
<b>OE4:</b>	Promover a gestão eficiente e em rede					
<b>OE5:</b>	Coordenar os mecanismos de financiamento europeu e internacional					
<b>OE6:</b>	Potenciar a representação e participação internacional do Estado Português no domínio da Administração Interna					
<b>OE7:</b>	Promover a economia circular e contribuir para a mitigação das alterações climáticas					
<b>Objetivos Operacionais</b>						
<b>Eficácia</b>					<b>Ponderação</b>	<b>25%</b>
<b>(OE1) OO1 - Agilizar e otimizar os procedimentos de contratação pública e reforçar os mecanismos de aquisição agregada de bens, serviços e empreitadas</b>					<b>Peso</b>	<b>70%</b>
<b>INDICADORES</b>	<b>Resultado 2022</b>	<b>META 2023</b>	<b>PESO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>TAXA REALIZAÇÃO</b>	<b>Desvio</b>
<b>Ind. 1 - N.º de dias úteis necessários para elaborar o Plano Compras para 2024, contados a partir de 01-01-2023</b> (Elaborar o Plano Anual de Compras da SGMAI para 2024)	N/D	232 dias úteis (30-11-2023)	10%	232	100,00%	<b>Atingiu (0,00%)</b>
<b>Ind. 2 - N.º de procedimentos agregados das necessidades da GNR e da PSP/n.º total de procedimentos agregados planeados</b> (Agilizar e otimizar os procedimentos agregados para as Forças de Segurança no âmbito da LPIEFSS)	N/D	10 procedimentos	45%	11	110,00%	<b>Superou (10,00%)</b>
<b>Ind. 3 - N.º de intervenções executadas/N.º de intervenções necessárias e planeadas na LPIEFSS</b>	16	10 intervenções	45%	14	140,00%	<b>Superou (40,00%)</b>

<b>(OE5) OO2 - Garantir uma adequada gestão técnica, administrativa e financeira de programas financiados</b>					Peso	30%
INDICADORES	Resultado 2022	META 2023	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	Desvio
<b>Ind. 4 - Despesa executada / despesa aprovada em candidaturas x 100</b> Assegurar uma taxa elevada de realização do QFP 2014-2020	58,00%	90%	100%	73,90%	82,11%	<b>Não atingiu (-17,89%)</b>
<b>Eficiência</b>					Ponderação	<b>45%</b>
<b>(OE1) OO3 - Melhorar qualitativamente o acompanhamento, avaliação e controlo da atividade financeira da SGMAI e das entidades, serviços e organismos da AI</b>					Peso	25%
INDICADORES	Resultado 2022	META 2023	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	Desvio
<b>Ind. 5 - Valor imputado / valor previsto na candidatura para o período x 100</b> (Maximizar a execução de projetos comunitários FAMI e FSI)	NA	75%	25%	65,00%	86,87%	<b>Não atingiu (-13,33%)</b>
<b>Ind. 6 - Nº de Pedidos de reembolso realizados</b> (Assegurar a gestão financeira do PRR na componente C19-i04.02)	NA	6	25%	10	166,67%	<b>Superou (66,67%)</b>
<b>Ind. 7 - Valores Pagos / Valor dos investimentos compromissados X 100</b> (Contribuir para a execução do valor anual definido no âmbito da LPIEFSS)	NA	75%	25%	96,00%	128,00%	<b>Superou (28,00%)</b>
<b>Ind. 8 - Nº dias úteis necessários para apresentar a proposta de tabela uniformizada contados a partir de 01-01-2023</b> (Criar tabela de uniformização do enquadramento legal das AO's, para as entidades do PO005-Segurança Interna)	NA	250 dias úteis (31-12-2023)	25%	236 dias úteis (07-12-2023)	105,60%	<b>Superou (5,60%)</b>
<b>(OE2) OO4 - Garantir a operacionalidade dos sistemas tecnológicos no MAI</b>					Peso	30%
INDICADORES	Resultado 2022	META 2023	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	Desvio
<b>Ind. 9 - Nº dias seguidos necessários para executar o contrato relativo aos Equipamentos Router na Rede SIRESP, contados a partir de 10-01-2023.</b> (Garantir a execução do contrato nº 100/2022)	N/A	239 dias seguidos (05-09-2023)	20%	0,00%	0,00%	<b>Não atingiu (-100,00%)</b>
<b>Ind. 10 - Nº de serviços de comunicações disponibilizados /Nº de serviços de comunicações a disponibilizarX100</b> (Gerir e manter a infraestrutura ao nível das comunicações e segurança nos dois centros de dados da RNSI)	N/A	98%	20%	99,99%	102,03%	<b>Superou (2,03%)</b>
<b>Ind. 11 - N.º de serviços disponibilizados via Hub de Serviços/ N.º de serviços planeados disponibilizar via Hub de Serviços</b> (Dinamizar o geoMAI através da disponibilização de serviços no Hub de Serviços)	N/A	20	20%	20	100,00%	<b>Atingiu (0,00%)</b>

Ind.12 - N.º de propostas com as especificações técnicas do Portal Único de serviços online do MAI/ N.º de Propostas de Especificações Planeadas (Dinamizar as soluções aplicacionais, com análise de requisitos para a criação do Portal Único de serviços online do MAI)	N/A	1	20%	1	100,00%	Atingiu (0,00%)
Ind. 13 - N.º de equipamentos configurados com encriptação/N.º de equipamentos configurados com encriptação planeados X100 (Garantir que as conectividades móveis da RNSI nos sistemas RNSI-in-a-box são feitas de forma encriptada)	N/A	50%	20%	100,00%	200,00%	Superou (100,00%)
<b>(OE6) OO5 - Planear e coordenar a Avaliação da implementação do Acervo Schengen em Portugal na área da AI</b>					Peso	20%
INDICADORES	Resultado 2022	META 2023	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	Desvio
Ind. 14 - N.º de dias úteis necessários para apresentar a proposta de Estratégia plurianual MAI de projeção de elementos das FSS nas missões de paz das NU e de Gestão Civil de Crises da UE, contados a partir de 01-01-2023 (Propor uma Estratégia plurianual MAI de projeção de elementos das FSS nas missões de paz das NU e de Gestão Civil de Crises da UE)	N/A	250 dias úteis (31-12-2023)	100%	233 dias úteis (04-12-2023)	106,80%	Superou (6,80%)
<b>(OE4) OO6 - Contribuir para o aperfeiçoamento do modelo de governo interno, reforçando a função organização, planeamento e controlo</b>					Peso	25%
INDICADORES	Resultado 2022	META 2023	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	Desvio
Ind. 15 - N.º de processos de gestão do património do MAI tramitados e ou regularizados/ N.º de processos planeados e identificados	23	30	25%	42	140,00%	Superou (40,00%)
Ind. 16 - N.º de processos jurídicos administrativos com parecer ou proposta/N.º total de processos jurídicos administrativos	1350	1000	25%	1345	134,50%	Superou (34,50%)
Ind. 17 - N.º de conteúdos informativos sobre a cultura ambiental da SGMAI divulgados até 31-12-2023	N/A	10	50%	8	80,00%	Não atingiu (-20,00%)
<b>Qualidade</b>					Ponderação	<b>30%</b>
<b>(OE1) OO7 - Contribuir para a adoção de medidas promotoras da participação e da motivação dos trabalhadores</b>					Peso	50%
INDICADORES	Resultado 2022	META 2023	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	Desvio
Ind. 18 - N.º de serviços da SGMAI com avaliação satisfação realizada /Total de serviços prestados pela SGMAI) x100 Implementar um sistema integrado de avaliação de satisfação de clientes da SGMAI	N/A	50%	35%	100%	200,00%	Superou (100,00%)
Ind. 19 - N.º de medidas de responsabilidade social implementadas/N.º de medidas de responsabilidade social propostas	N/A	1	30%	1	100,00%	Atingiu (0,00%)

Ind. 20- N.º de requerimentos teletrabalho elegíveis aprovados / N.º de requerimentos de teletrabalho elegíveis x 100	N/A	25%	35%	25%	100,00%	Atingiu (0,00%)
<b>(OE1, OE3, OE4, OE7) OO8 - Contribuir para a simplificação Administrativa no MAI</b>					Peso	50%
INDICADORES	Resultado 2022	META 2023	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	Desvio
Ind. 21 - N.º de ferramentas de apoio à aplicação do SIADAP 1 no MAI melhoradas/N.º de ferramentas existentes	N/A	2	10%	3	150,00%	Superou (50,00%)
Ind. 22 - N.º de medidas que contribuam para a mitigação dos riscos da ação climática implementadas/Nº de medidas propostas	N/A	1	10%	1	100,00%	Atingiu (0,00%)
Ind. 23 - N.º de plataformas de comunicação/informação de gestão de recursos humanos especificadas até 31-12-2023	N/A	1 plataforma especificada até 31-12-2023	10%	1 plataforma especificada em 02-06-2023 (107 dias úteis)	157,20%	Superou (57,20%)
Ind. 24 - N.º de novas funcionalidades implementadas no Portal euEleitor/ Nº de novas funcionalidades planeadas	5	3	30%	2	66,67%	Não atingiu (-33,33%)
Ind. 25 - N.º de ações realizadas para contribuir para o envolvimento esclarecido dos agentes das Bolsas Eleitorais/ Nº de ações Planeadas	N/A	1	40%	1,00	100,00%	Atingiu (0,00%)

Indicadores que dão cumprimento ao Artigo 18.º da LOE 2023 (50% do QUAR): 9, 10, 11, 12, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 24 e 25, totalizando um peso de 53,93%.

Recursos Humanos				
DESIGNAÇÃO	Nº DE EFETIVOS	PONTOS PLANEADOS	EFETIVOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS
Dirigentes - Direção Superior	5	20	100	100
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	32	16	512	496
Técnico/a Superior - (inclui Consultores e Especialistas de Informática)	158	12	1896	1032
Coordenador/a Técnico/a - (inclui Chefes de Secção)	1	9	9	9
Assistente Técnico/a - (inclui Técnicos de Informática)	83	8	664	400
Assistente Operacional	26	5	130	80
<b>Total</b>	<b>305</b>	<b>70</b>	<b>3311</b>	<b>2117</b>

Recursos Financeiros		Unidade: euros	
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	80 203 629,00	38 331 190,32	-41 872 438,68
Despesas com Pessoal	9 509 601,00	7 156 194,80	-2 353 406,20
Aquisições de Bens e Serviços	19 031 677,00	13 453 163,51	-5 578 513,49
Juros e Outros Encargos	1 000,00	187,03	-812,97
Transferências correntes	7 215 343,00	14 409 333,84	7 193 990,84
Outras despesas correntes	1 709 280,00	2 154 096,70	444 816,70
Outras despesas correntes - Reserva Orçamental	39 874 370,00	0,00	-39 874 370,00
Despesas de capital	2 862 358,00	1 158 214,44	-1 704 143,56
ORÇ PROJETOS (Ex-PIDDAC)	158 266 172,00	77 401 406,47	-80 864 765,53
<b>TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)</b>	<b>238 469 801,00</b>	<b>115 732 596,79</b>	<b>-122 737 204,21</b>

Parâmetros			AVALIAÇÃO 2023	
	Eficácia	Eficiência		Qualidade
<b>Ponderação</b>	<b>25%</b>	<b>45%</b>	<b>30%</b>	<b>112,04%</b>
<b>Taxa de realização</b>	110,38%	109,07%	117,86%	
<b>Parâmetro ponderado</b>	27,60%	49,08%	35,36%	

Indicadores	Fontes de verificação	Evidências
<p><b>Ind. 1</b>  <b>Métrica:</b> N.º de dias úteis necessários para elaborar o Plano Compras para 2024, contados a partir de 01-01-2023  <b>Critério de Superação:</b> Supera se entregar 22 dias úteis antes do estabelecido na meta (211, 31-10-2023)</p>	Envio do Plano Anual de Compras	Plano Anual de Compras
<p><b>Ind. 2</b>  <b>Métrica:</b> N.º de procedimentos agregados das necessidades da GNR e da PSP/n.º total de procedimentos agregados planeados  <b>Critério de Superação:</b> Supera de lançar mais 1 procedimento do que o estabelecido na meta (11)</p>	Ficheiro de ponto de situação dos procedimentos no âmbito do DLPPPIEF	<p>Armamento - Proc. 13/DPIE/2023 - Aquisição de Glockes e Proc. 17/DPIE/2023 - Aquisição de Bastões extensíveis;            Veículos - Proc. 16/DPIE/2023 - Aquisição de veículos ligeiros, Proc. 60/DPIE/2022 - Aquisição de motocicletas e Proc. 61/DPIE/2022 - Aquisição de Veículos Pesados; EPI - Proc. 35/DPIE/2023 - Aquisição de equipamentos balísticos; EAAOP - Proc. 12/DPIE/2023 - Aquisição de mobiliário; EFE - Proc. 4/DPIE/2023 - Aquisição de alcoolímetros e Proc. 34/DPIE/2023 - Aquisição de Sistemas Anti-Drone; STIC - Proc. 29/DPIE/2023 - Aquisição de computadores e acessórios e Proc. 60/DPIE/2023 - Aquisição de Bastidores e UPS</p>

<p><b>Ind. 3</b> <b>Métrica:</b> N.º de intervenções executadas/N.º de intervenções necessárias e planeadas na LPIEFSS <b>Critério de Superação:</b> Supera se realizar mais 3 intervenções do que o estabelecido na meta (13)</p>	<p>Relatório de execução da LPIEFSS e verificação no documento designado de PDS mensalmente submetidos à Tutela</p>	<p>Projetos: 1. Div. da Amadora e Esq. de Mina; 2. Esq. da Reboleira; 3. Divisão da Maia; 4. Esq. do Entroncamento; 5. PT Sever do Vouga; 6. PT de Santo André; 7. PT de Azinheira dos Bairros; 8. Dest. e PT do Fundão; 9. PT de Óbidos; 10. PT Carrazeda de Ansiães; Empreitadas: 1. PSP de Matosinhos; 2. Divisão da Maia; 3. Divisão de Lamego; 4. Edifício Rainha Sta Isabel (COMETPOR).</p>
<p><b>Ind. 4</b> <b>Métrica:</b> Despesa executada / despesa aprovada em candidaturas x 100 <b>Critério de Superação:</b> Supera se realizar mais 5% do que o estabelecido na meta (95%)</p>	<p>Aplicação SIGFC</p>	<p>O montante de despesa validada foi de 79.740.103,06€ para o montante de despesa aprovada de 107.908.490,50€.</p>
<p><b>Ind. 5</b> <b>Métrica:</b> Valor imputado / valor previsto na candidatura para o período x 100 <b>Critério de Superação:</b> Supera de executar mais 1% do que o estabelecido na meta (76%)</p>	<p>Aplicação SIGFC</p>	<p>Aplicação SIGFC</p>
<p><b>Ind. 6</b> <b>Métrica:</b> N.º de Pedidos de reembolso realizados <b>Critério de Superação:</b> Supera de executar mais 1 do que o estabelecido na meta (7)</p>	<p>Aplicação SI-PRR</p>	<p>Aplicação SI-PRR</p>
<p><b>Ind. 7</b> <b>Métrica:</b> Valores Pagos / Valor dos investimentos compromissados X 100 <b>Critério de Superação:</b> Supera de executar mais 1% do que o estabelecido na meta (76%)</p>	<p>Aplicação SIGFC</p>	<p>Aplicação Gerfip</p>
<p><b>Ind. 8</b> <b>Métrica:</b> N.º dias úteis necessários para apresentar a proposta de tabela uniformizada contados a partir de 01-01-2023 <b>Critério de Superação:</b> Supera se entregar em menos de 15 dias úteis antes da meta definida (07/12/2023)</p>	<p>Email, informação SmartDocs, envio de proposta de tabela ao SG da SGMAI, enquanto responsável máximo da EC</p>	<p>Validação da proposta no dia 7 de dezembro</p>
<p><b>Ind. 9</b> <b>Métrica:</b> N.º dias seguidos necessários para executar o contrato relativo aos Equipamentos Router na Rede SIRESP, contados a partir de 10-01-2023. (Garantir a execução do contrato nº 100/2022) <b>Critério de Superação:</b> Supera se executar 30 dias úteis antes da meta definida (25-07-2023)</p>	<p>Auto de Aceitação Global (n.º 5 da Clausula 10 do contrato) e mail de notificação do visto do TC ao adjudicatário</p>	<p>Atraso do fornecedor. Para a conclusão do contrato aguarda-se o fornecimento e implementação da Plataforma de Gestão Integrada, que representa 8% do valor total do contrato.</p>
<p><b>Ind. 10</b> <b>Métrica:</b> N.º de serviços de comunicações disponibilizados /N.º de serviços de comunicações a disponibilizarX100 <b>Critério de Superação:</b> Supera se executar mais 1% do que o estabelecido na meta (99%)</p>	<p>Relatório mensal de Gestão de Serviço da RNSI</p>	<p>Relatório mensal de Gestão de Serviço da RNSI</p>

<p><b>Ind. 11</b> <b>Métrica:</b> N.º de serviços disponibilizados via Hub de Serviços/ N.º de serviços planeados disponibilizar via Hub de Serviços <b>Critério de Superação:</b> Supera se forem disponibilizados mais 5 serviços via o HUB do que o estabelecido na meta (25)</p>	<p>Consulta do HUB de Serviços disponibilizado às entidades do projeto geoMAI</p>	<p>Hipsometria de Portugal Continental_TIF; Hipsometria das Zonas Costeiras 2014-2015 de Portugal Continental; CAOP2021 – Continente; AOP2021 - Continente (Concelhos); CAOP2021 - Continente (Distritos); CAOP2022 – Madeira; CAOP2022 - Madeira (Concelhos); CAOP2022 – Açores; CAOP2022 - Açores (Concelhos); Carta de Áreas Edificadas 2018; Carta de Interface de Áreas Edificadas Conjuntural 2021; Carta de Interface de Áreas Edificadas Estrutural 2018; Cartas de Áreas Edificadas e Interface Estrutural 2018, Carta de Interface Conjuntural 2021; Ortofotos 25 cm - Portugal Continental – 2018; Rede Geodésica Nacional; Toponímia de Portugal Continental 1:200 000; Mosaico de imagens Sentinel-2 com resolução de 10 m - Portugal Continental - 2022 SRUP - Aeroportos e Aeródromos; SRUP - Carta de Perigosidade de Incêndio Rural; SRUP - Domínio Público Hídrico.</p>
<p><b>Ind. 12</b> <b>Métrica:</b> N.º de propostas com as especificações técnicas do Portal Único de serviços online do MAI/ N.º de Propostas de Especificações Planeadas <b>Critério de Superação:</b> Supera se apresentar mais uma proposta relativamente à meta para o procedimento concursal para o Portal Único (2)</p>	<p>Documento técnico de requisitos do Portal</p>	<p>Especificações técnicas submetidas à consideração superior a 29/12/2023</p>
<p><b>Ind. 13</b> <b>Métrica:</b> N.º de equipamentos configurados com encriptação/n.º de equipamentos configurados com encriptação planeados X100 <b>Critério de Superação:</b> Supera se executar mais 30% do que o estabelecido na meta (80%)</p>	<p>Documentação da implementação e testes do projeto</p>	<p>Documentação da implementação e testes do projeto</p>
<p><b>Ind. 14</b> <b>Métrica:</b> N.º de dias úteis necessários para apresentar a proposta de Estratégia plurianual MAI de projeção de elementos das FSS nas missões de paz das NU e de Gestão Civil de Crises da UE, contados a partir de 01-01-2023 <b>Critério de Superação:</b> Supera se entregar 40 dias úteis antes do que o estabelecido na meta (211, 31-10-2023)</p>	<p>Mensagem/missiva de envio ao SGA para remessa ao decisor político</p>	<p>Informação de Serviço N.º 41321/2023/*SGA_RIGFC/DSRI de 04-12-2023 e remetida ao Ministro da Administração interna no mesmo dia pelo Senhor Secretário Geral</p>
<p><b>Ind. 15</b> <b>Métrica:</b> N.º de processos de gestão do património do MAI tramitados e ou regularizados/ N.º de processos planeados e identificados <b>Critério de Superação:</b> Supera se tramitar e/ou realizar mais 9 processos do que o estabelecido na meta (39)</p>	<p>Plataforma do SIIE, Documentos de reporte à tutela, Listas de pendentes com a DGTF, aplicação SIGMAIPAT quanto estiver em condições de operação</p>	<p>PRR- Candidaturas: 1. Lotes de urbanização dos Cucos Amadora; 2. Lotes de urbanização Casal de Boba Amadora; 3. Reabilitação de 9 frações na Rua do Chibuto e Fachadas, Olivais; 4. 6.ª Candidatura Reabilitação - SSPSP – Funchal; 5. 9 habitações – Chaves; 6. Candidatura n.º 10, SSPSP; 7. 7.ª Candidatura PRR SSPSP – Setúbal; 8. Reabilitação de 8 frações na Rua do Dondo; 9. Reabilitação de Espaço Equiparado a Centro de Instalação Temporário - Aeroporto Internacional de Faro, Faro - Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF); 10. Reabilitação de</p>

		<p>Espaço Equiparado a Centro de Instalação Temporário - Aeroporto Francisco Sá Carneiro, Porto - Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF); 11. Reabilitação de 9 frações na Rua do Chibuto, lotes 409, 410 e 411 – Lisboa; 12. Reabilitação de 3 frações na Rua António Carvalho Serra, São Sebastião- Setúbal. Arrendamentos: 1. CF CMD PT de Alcobça; 2. CF CMD PT da Praia da Vitória; 3. CF CMD PT de Arruda dos Vinhos; 4. CF CMD UIPS 13 Viseu – Cancelamento; 5. Contrato de Arrendamento para Fins Não Habitacionais - Tagus Park; 6. Arrendamento de Imóvel - 4ª Esquadra da 3ª Divisão Policial do Comando Metropolitano do Porto; 7. Arredamento de Imóvel - 9ª Esquadra da 1ª Divisão Policial do Comando Metropolitano do Porto; 8. Ilha do Corvo; 9. CF CMD do Dest. Terr. dos Açores; 10. Esquadra da Polícia de Segurança Pública, em Santa Cruz. Estudos de Impacte Ambiental: 1. Revisão do PDM de Caldas da Rainha Pedido de Parecer a Entidades Externas à CC; 2. Estudo de Grandes Condicionantes Ambientais de parques eólicos em Ribeira de Pena; 3. Estudos ambientais do projeto da Central Fotovoltaica de Vale Sobreirinho; 4. Estudo ambiental do Projeto Central solar Fotovoltaica da Atalaia; 5. Estudo de Impacte Ambiental de Central Fotovoltaica nos concelhos de Ourique, Santiago do Cacém e Odemira; 6. Estudo de Impacte Ambiental (EIA) da Central Fotovoltaica de Arez de Nisa; 7. Estudo de Grandes Condicionantes do Projeto Híbrido Fotovoltaico da Serra da Amêndoa; 8. Estudo de Grandes Condicionantes Ambientais (EGCA) do parque eólico da Nortada; 9. Estudo de Grandes Condicionantes Ambientais da Linha Elétrica de Média Tensão, 30 kV - Penamacor 4 à Subestação de Penamacor 2; 10. Estudo de Impacte Ambiental para o Projeto da Central Solar de Falagueira; 11. Estudo de Impacte Ambiental para o Projeto da Central Solar de Divor.</p> <p>Protocolos e Contratos Interadministrativos: 1. PT Monchique; 2. PT Fundão; 3. PT Vinhais; 4. PT Rebordelo; 5. PT de Poceirão; 6. CMD Distrital da PSP de Vila Real; 7. PT de Vila Real de Santo António; 8. Destacamento Terr. da GNR de Grândola; 9. Destacamento Terr. da GNR do Fundão.</p>
<p><b>Ind. 16</b> <b>Métrica:</b> Nº de processos jurídicos administrativos com parecer ou proposta/Nº total de processos jurídicos administrativos <b>Critério de Superação:</b> Supera se realizar mais 1 do que o estabelecido na meta (1001)</p>	<p>DSAJCPL - Listas de distribuição de processos aos técnicos; DCO - Nº de decisões condenatórias e relatório final de 2023</p>	<p>Relatório Anual da DSAJCPL e da DCO</p>

<p><b>Ind. 17</b> <b>Métrica:</b> N.º de conteúdos informativos sobre a cultura ambiental da SGMAI divulgados até 31-12-2023 / N.º de conteúdos informativos sobre a cultura ambiental da SGMAI planeados <b>Critério de Superação:</b> Supera se forem realizadas mais 2 sessões sobre boas práticas ambientais (12)</p>	<p>Smartdocs Correio eletrónico</p>	<p>Smartdocs, Correio eletrónico</p>
<p><b>Ind. 18</b> <b>Métrica:</b> (Nº de serviços da SGMAI com avaliação satisfação realizada / Total de serviços prestados pela SGMAI) x100 <b>Critério de Superação:</b> Supera se mais 10% os serviços prestados pela SGMAI tiverem avaliação de satisfação relativamente à Meta (60%)</p>	<p>Relatório de avaliação da satisfação dos clientes/utentes da SGMAI</p>	<p>Relatório de avaliação da satisfação dos clientes/utentes da SGMAI</p>
<p><b>Ind. 19</b> <b>Métrica:</b> N.º de medidas de responsabilidade social implementadas/Nº de medidas de responsabilidade social propostas <b>Critério de Superação:</b> Supera se implementar mais 1 medida do que o estabelecido na meta (2)</p>	<p>Relatório de avaliação da implementação das medidas e seus impactos</p>	<p>Relatório de avaliação da implementação das medidas e seus impactos</p>
<p><b>Ind. 20</b> <b>Métrica:</b> N.º de requerimentos teletrabalho elegíveis aprovados / N.º de requerimentos de teletrabalho elegíveis x 100 <b>Critério de Superação:</b> Supera se aprovar mais 5% do que o estabelecido na meta (30%)</p>	<p>Requerimentos Aprovados</p>	<p>Requerimentos Aprovados</p>
<p><b>Ind. 21</b> <b>Métrica:</b> N.º de ferramentas de apoio à aplicação do SIADAP 1 no MAI melhoradas/N.º de ferramentas existentes <b>Critério de Superação:</b> Supera se melhorar mais 1 medida do que o estabelecido na meta (3)</p>	<p>Relatório de avaliação da implementação das medidas e seus impactos</p>	<p>Relatório de avaliação da implementação das medidas e seus impactos</p>
<p><b>Ind. 22</b> <b>Métrica:</b> N.º de medidas que contribuam para a mitigação dos riscos da ação climática implementadas/Nº de medidas propostas <b>Critério de Superação:</b> Supera se implementar mais 1 medida do que o estabelecido na meta (2)</p>	<p>Relatório de avaliação da implementação das medidas e seus impactos</p>	<p>Relatório de avaliação da implementação das medidas e seus impactos</p>
<p><b>Ind. 23</b> <b>Métrica:</b> N.º de plataformas de comunicação/informação de gestão de recursos humanos especificadas até 31-12-2023 <b>Critério de Superação:</b> Supera se apresentar 1 plataforma especificada 30 dias úteis antes do estabelecido na meta (30-11-2023)</p>	<p>Informação com as especificações da plataforma</p>	<p>Informação com as especificações da plataforma em 02-06-2023</p>
<p><b>Ind. 24</b> <b>Métrica:</b> N.º de novas funcionalidades implementadas no Portal euEleitor/ Nº de novas funcionalidades planeadas <b>Critério de Superação:</b> Supera se implementar mais 1 funcionalidade do que o estabelecido na meta (4)</p>	<p>Funcionalidade implementada e disponibilizada no Portal</p>	<p>Consulta de Locais de Voto; Formulário de contacto com a Administração Eleitoral.</p>
<p><b>Ind. 25</b> <b>Métrica:</b> N.º de ações realizadas para contribuir para o envolvimento esclarecido dos agentes das Bolsas Eleitorais/ Nº de ações Planeadas <b>Critério de Superação:</b> Supera se implementar mais 1 ação do que o estabelecido na meta (2)</p>	<p>Disponibilização on line</p>	<p>Curso de formação "Agentes Eleitorais - Membros de Mesa" disponibilização na plataforma NAU em 16 de outubro de 2023.</p>

### Alinhamento Objetivos Estratégicos e Operacionais

Objetivo Operacional	OE 1	OE 2	OE 3	OE 4	OE 5	OE 6	OE 7
OO1 - Agilizar e otimizar os procedimentos de contratação pública e reforçar os mecanismos de aquisição agregada de bens, serviços e empreitadas	■						
OO2 - Garantir uma adequada gestão técnica, administrativa e financeira de programas financiados					■		
OO3 - Melhorar qualitativamente o acompanhamento, avaliação e controlo da atividade financeira das entidades, serviços e organismos da AI	■						
OO4 - Garantir a operacionalidade dos sistemas tecnológicos no MAI		■					
OO5 - Planear e coordenar a Avaliação da implementação do Acervo Schengen em Portugal na área da AI						■	
OO6 - Contribuir para o aperfeiçoamento do modelo de governo interno, reforçando a função organização, planeamento e controlo				■			
OO7 - Contribuir para a adoção de medidas promotoras da participação e da motivação dos trabalhadores	■						
OO8 - Contribuir para a simplificação Administrativa no MAI			■	■			■

Indicadores	Justificação dos Desvios
1	Sem desvio.
2	Possibilidade de agregação de mais necessidades do que inicialmente se estimou. Empenho dos colaboradores em superar a meta estabelecida.
3	A escassez de recursos humanos, foi mitigada com a contratação externa de prestação de serviços, revisão da meta objetivos do QUAR.
4	O montante de despesa validada foi de 79.740.103,06€ para o montante de despesa aprovada de 107.908.490,50€. Os desvios prendem-se com razões externas, visto que este indicador está dependente da execução dos projetos por parte dos beneficiários finais.
5	A redução que se verificou na equipa afeta aos FC, cujos vencimentos são imputáveis às candidaturas, inicialmente 12 e atualmente 10 colaboradores afetos, reduziu o valor a imputar. O atraso na execução de outros investimentos previstos para 2023 como a concretização da estratégia de notoriedade, comunicação e visibilidade dos Fundos Europeus para a área dos assuntos internos 2021-2027, reduziu a despesa passível de imputação.
6	As razões são de ordem externa e dependem da ADC e da EM-RP, designadamente com a capacidade de avaliar e apurar os valores a desembolsar referentes ao IVA de cada beneficiário.
7	Um controlo mais eficiente dos compromissos exequíveis em 2023, acompanhando com maior rigor a execução dos contratos de empreitada e interadministrativos, conjuntamente com um melhor escalonamento dos encargos suportados por PEE's e despachos de reprogramação plurianuais permitiu adequar os compromissos à real execução.
8	Validação da proposta pelo Sr. Secretário-Geral no dia 7 de dezembro.
9	Atraso do fornecedor. Para a conclusão do contrato aguarda-se o fornecimento e implementação da Plataforma de Gestão Integrada, que representa 8% do valor total do contrato.
10	Há maior resiliência na infraestrutura de comunicações da RNSI devido às ações internas desenvolvidas de melhoria dos serviços.
11	Sem desvio.

Indicadores	Justificação dos Desvios
12	Sem desvio.
13	Criou-se um procedimento automático que permitiu agilizar o procedimento de configuração dos cerca de 2.000 equipamentos.
14	A necessidade de uma estratégia sustentada de projeção das Forças de Segurança do MAI e desenhada em estreita articulação SGMAI-GNR-PSP, concedeu prioridade à sua preparação no quadro das restantes tarefas e objetivos da DSRI.
15	O desvio deveu-se ao aumento significativo de ações não planeadas da UO, os quais foram vindos a ser solicitados, como aquisições de imóveis e a análise aos processos do PRR.
16	Imprevisibilidade quanto ao nº de colaboradores afetos ao longo do ano de 2023.
17	Não foi possível assegurar 20% da meta estabelecida devido à sobreposição de prioridades impostas pela agenda do Gabinete MAI que implicaram o envolvimento dos técnicos da DIRP para o respetivo acompanhamento.
18	A importância da avaliação da satisfação para os processos da organização determinou uma maior participação das UO's tanto na elaboração do questionário como na construção da amostra.
19	Sem desvio.
20	Sem desvio.
21	A necessidade de melhoria dos instrumentos utilizados tinha sido detetada há algum tempo, portanto a colaboração dos interlocutores e o conhecimento dos constrangimentos da equipa de desenvolvimento foi facilitador do andamento dos trabalhos.
22	Sem desvio.
23	O mapeamento das necessidades realizado em anos anteriores foi facilitador do desenvolvimento necessário.
24	A marcação de eleições antecipadas para a Assembleia da República e Assembleia Legislativa da RA Açores veio introduzir atrasos na concretização deste objetivo.
25	Sem desvio.

## **Anexo II**

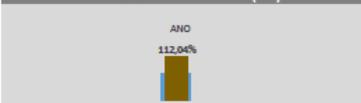
### Dashboard QUAR da SGMAI

MONITORIZAÇÃO DO DESEMPENHO  
QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIDADE - QUAR  
SGMAI

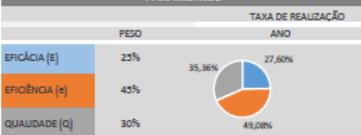
2023 Ano  
TRIMESTRAL Frequência de monitorização  
ANUAL Período em análise

IDG, PARÂMETROS, OBJETIVOS E U.O's

ÍNDICE DESEMPENHO GLOBAL (IDG)



PARÂMETROS



OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)

		TAXA DE REALIZAÇÃO	
		ANO	
OO1	Cojetivo 1	E-60%	122,50%
OO2	Cojetivo 2	E-40%	82,11%
OO3	Cojetivo 3	e-25%	121,73%
OO4	Cojetivo 4	e-25%	0,00%
OO5	Cojetivo 5	e-25%	100,41%
OO6	Cojetivo 6	e-25%	106,80%
OO7	Cojetivo 7	Q-20%	133,00%
OO8	Cojetivo 8	Q-80%	100,72%

CONTRIBUTOS DAS UNIDADES ORGÂNICAS

		TAXA DE REALIZAÇÃO	
		ANO	
DGGOF	Ind. 5 / 6 / 7 / 8		121,73%
DSUMC	Ind. 1		100,00%
DPIE	Ind. 2		110,00%
DSFPI	Ind. 3 / 15		140,00%
DSPCRH	Ind. 19 / 20 / 21 / 22 / 23 / 24		134,77%
DSAI CPL	Ind. 16		134,50%
DSGFC	Ind. 4		82,11%
DSRI	Ind. 14		106,80%
A. Eletorai	Ind. 25 / 26		50,00%
DSDRP	Ind. 17 / 18		140,00%
EMCC	Ind. 9		0,00%
EMRNGI	Ind. 11 / 12		100,00%
DSTIC	Ind. 10 / 13		151,02%

INDICADORES

INDICADOR	TAXA DE REALIZAÇÃO	DESVIO	EXECUÇÃO		
			N. Cumprido	Atingido	Superou
Indicador 1 OE1   OO1   E M324   P10%	100,00%	0,00%		X	
Indicador 2 OE1   OO1   E M10   P45%	110,00%	10,00%			X
Indicador 3 OE1   OO1   E M10   P45%	140,00%	40,00%			X
Indicador 4 OE1   OO2   e M90%   P100%	82,11%	-17,89%	X		
Indicador 5 OE1   OO3   e M475%   P25%	86,67%	-13,33%	X		
Indicador 6 OE1   OO3   e M3   P25%	166,67%	66,67%			X
Indicador 7 OE1   OO3   e M75%   P25%	128,00%	28,00%			X
Indicador 8 OE1   OO3   e M126d   P25%	105,60%	5,60%			X
Indicador 9 OE2   OO4   e M240d   P20%	0,00%	-100,00%	X		
Indicador 10 OE2   OO4   e M89%   P20%	102,03%	2,03%			X
Indicador 11 OE2   OO4   e M20   P20%	100,00%	0,00%		X	
Indicador 12 OE2   OO4   e M1   P20%	100,00%	0,00%		X	
Indicador 13 OE2   OO4   e M50%   P20%	200,00%	100,00%			X
Indicador 14 OE6   OO5   e M250d   P100%	106,80%	6,80%			X
Indicador 15 OE4   OO6   e M30   P25%	140,00%	40,00%			X
Indicador 16 OE4   OO6   e M1000   P25%	134,50%	34,50%			X
Indicador 17 OE4   OO6   e M180d   P50%	80,00%	-20,00%	X		
Indicador 18 OE4   OO6   e M101   P25%	200,00%	100,00%			X
Indicador 19 OE1   OO7   Q M50%   P35%	100,00%	0,00%		X	
Indicador 20 OE1 e 3   OO8   Q M2   P30%	100,00%	0,00%		X	
Indicador 21 OE1 e 3   OO8   Q M25%   P35%	130,00%	30,00%			X
Indicador 22 OE1, 4, 4, 7   OO8   Q M2   P10%	100,00%	0,00%		X	
Indicador 23 OE1, 4, 4, 7   OO8   Q M2   P10%	137,20%	37,20%			X
Indicador 24 OE1, 4, 4, 7   OO8   Q M1   P10%	86,67%	-13,33%	X		
Indicador 25 OE1, 4, 4, 7   OO8   Q M3   P30%	100,00%	0,00%		X	

ANÁLISE DE INDICADORES

	ANO	%
SUPERA	13	52,00%
CUMPRE	7	28,00%
NÃO CUMPRE	5	20,00%
Σ	25	

RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

RECURSOS HUMANOS

DESIGNAÇÃO	PONTOS EXECUTADOS			
	# DE PESSOAS	PONTOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS
Dirigentes - Direção Superior	5	20	100	100
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	32	16	512	464
Técnicos Superiores (Inclui Consultores e Especialistas Informáticos)	158	12	1.896	1.032
Coordenador/a Técnico/a - (Inclui Chefes de Secção)	1	9	9	9
Assistente Técnico/a - (Inclui Técnicos de Informática)	83	8	664	400
Assistente Operacional	26	5	130	80
<b>Total</b>	<b>305</b>	<b>70</b>	<b>3.311</b>	<b>2.117</b>

RECURSOS FINANCEIROS

DESIGNAÇÃO	PONTOS EXECUTADOS		
	PLANEADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	80 203 629,00	38 331 190,32	41 872 438,68
Despesas com Pessoal	9 509 601,00	7 156 194,80	2 353 406,20
Aquisições de Bens e Serviços	19 031 677,00	13 453 163,51	5 578 513,49
Juros e Outros Encargos	1 000,00	187,03	812,97
Transferências correntes	7 215 343,00	14 409 333,84	7 193 990,84
Outras despesas correntes	1 709 280,00	2 154 096,70	444 816,70
Outras despesas correntes - Reserva Orga	39 874 370,00	0,00	39 874 370,00
Despesas de capital	2 862 358,00	1 158 214,44	1 704 143,56
Org. Projetos (Ex-PDDAC)	158 266 172,00	77 401 406,47	80 864 765,53
<b>Total (OF+PDDAC+Outros)</b>	<b>238 469 801,00</b>	<b>115 732 596,79</b>	<b>122 737 204,21</b>

LEGENDA

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

COMENTÁRIOS

Análise da produtividade: a utilização de Recursos Humanos ficou abaixo do planeado, com uma Taxa de Execução de 61,97%.  
Análise de custo-eficácia: a utilização de Recursos Financeiros ficou abaixo do planeado, com uma Taxa de Execução de 48,53%.

## **Anexo III**

### Balanço Social 2023 da SGMAI



# BS

2023

Balço Social

**Ficha técnica:**

**Título:**

**Balanço Social 2023**

**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](http://www.SGMAI.mai.gov.pt) | [sec.geral.mai@SGMAI.mai.gov.pt](mailto:sec.geral.mai@SGMAI.mai.gov.pt)

**Elaborado por:**

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

**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,2024**

## Índice

1.	Enquadramento .....	1
1.1.	Contexto e Objetivos .....	1
1.2.	Caracterização da SGMAI.....	2
1.2.1.	Missão, visão e valores.....	3
1.2.2.	Atribuições .....	3
1.2.4.	Organização.....	4
1.2.5.	Serviços Prestados.....	5
2.	Recursos humanos da SGMAI .....	7
2.1.	Evolução do Número de Trabalhadores .....	7
2.2.	Evolução do número de trabalhadores por ano .....	8
2.3.	Caracterização dos trabalhadores .....	10
2.3.6	Antiguidade na Função Pública .....	16
2.3.6	Caracterização segundo a estrutura habilitacional .....	18
2.3.7	Trabalhadores portadores de deficiência.....	19
2.4.	Movimentos de trabalhadores .....	19
2.4.1.	Admissão/Retorno de Trabalhadores.....	19
2.4.2.	Saída de Trabalhadores.....	20
2.4.3.	Alteração de situação de trabalhadores .....	22
2.5.	Modalidades de horário.....	22
2.6.	Assiduidade.....	23
2.6.1.	Absentismo .....	23
2.7.	Formação .....	24
3.	Encargos com pessoal.....	25
3.1.	Estrutura remuneratória.....	25
3.2.	Total de encargos.....	28
4.	Indicadores de Gestão .....	29

## Índice de Quadros

Quadro 1 - Mapa de Pessoal por Cargo/Carreira e UO aprovado para 2023 .....	7
Quadro 2 - Número de efetivos por Cargo/Carreira e UO .....	8
Quadro 3 - Nº de Efetivos por Cargo/carreira e género .....	13
Quadro 4 - Participantes por Cargo/Categoria .....	25

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Evolução do nº de trabalhadores Planeados por ano .....	9
Gráfico 2 - Evolução do nº de trabalhadores Planeados e Efetivos por ano .....	9
Gráfico 3 - Evolução média entre 2016-2021 de Efetivos por cargo/carreira .....	10
Gráfico 4 - Análise comparativa da evolução do Nº de trabalhadores por UO .....	10
Gráfico 5 - Distribuição de Trabalhadores por Género em 2023 .....	11
Gráfico 6 - Evolução do nº de trabalhadores segundo o género por anos .....	11
Gráfico 7 - Trabalhadores por Modalidade de Vinculação e Género.....	12
Gráfico 8 - % Cargo/Categoria face ao Total de Recursos Efetivos.....	13
Gráfico 9 - Evolução média do número de trabalhadores nos Cargos /Carreiras 2016-2023 .....	14
Gráfico 10 - Estrutura etária da SGMAI em 2023 por género .....	15
Gráfico 11 - Pirâmide Etária da SGMAI 2023 .....	15
Gráfico 12 - Evolução média das faixas etárias dos trabalhadores efetivos entre 2016 e 2021 .....	16
Gráfico 13 - Antiguidade na Função por Sexo.....	17
Gráfico 14 - Estrutura de Antiguidade na função.....	17
Gráfico 15 - Caracterização dos trabalhadores segundo o nível de escolaridade .....	18
Gráfico 16 - Caracterização dos trabalhadores segundo o nível de escolaridade e Género .....	18
Gráfico 17 - Caracterização das Admissões/Regresso dos trabalhadores por Género.....	19
Gráfico 18 - Caracterização das Admissões/Regressos por Carreira .....	20
Gráfico 19 - Caracterização das saídas de trabalhadores por Género .....	20
Gráfico 20 - Caracterização das saídas por motivo .....	21
Gráfico 21 - Caracterização das saídas de trabalhadores por Cargo/Categoria .....	21
Gráfico 22 - Modalidade de Horário de Trabalho .....	22
Gráfico 23 - Análise da evolução/variação da Taxa de absentismo .....	23
Gráfico 24 - Absentismo por motivo .....	23
Gráfico 25 - Absentismo por motivo e sexo .....	24
Gráfico 26 - Participações e Volume – Formação Externa .....	25
Gráfico 27 - Escalões Remuneratórios (FI) .....	26
Gráfico 28 - Escalões Remuneratórios (%) .....	26
Gráfico 29 - Escalões Remuneratórios Agrupados (%).....	27
Gráfico 30 - Remunerações Máximas e Mínimas por Género em dezembro de 2023 .....	27
Gráfico 31 - Encargos com Pessoal (%) .....	28
Gráfico 32 - Distribuição dos suplementos remuneratórios (%).....	28

## 1. Enquadramento

### 1.1. Contexto e Objetivos

O Balanço Social é um instrumento de planeamento e gestão de recursos humanos, inserido no ciclo anual de gestão. A análise dos indicadores aferidos com base neste instrumento permite caracterizar os recursos humanos da organização, tendo no caso presente como referência 31 de dezembro de 2023.

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 a comparação de resultados, com anos anteriores, permite aferir quais as tendências da evolução dos recursos humanos (RH) da organização.

A função de reporte de dados, especialmente ao nível da gestão de RH, é cada vez mais crítica numa era em que a inteligência Artificial (IA) está a transformar profundamente diversas áreas e a gestão de pessoas é, com certeza, uma delas. Esta (r)evolução tem-se manifestado de diversas formas, trazendo benefícios consideráveis, mas também desafios.

Eficiência, produtividade e satisfação são alguns dos resultados positivos que se podem retirar da utilização da IA no contexto laboral, tomando partido das vantagens mais significativas destas ferramentas, como, por exemplo:

- Apoio na tomada de decisões.

Em RH, um dos processos que pode beneficiar largamente da IA é o da tomada de decisões, que podem passar a ser mais informadas e baseadas em dados. Ao aproveitar a IA para analisar grandes volumes de dados, podem obter-se insights valiosos para estratégias de planeamento da força de trabalho, previsão de necessidades futuras e identificação de tendências no ambiente de trabalho

- Personalização

A personalização da experiência de cada colaborador é outro benefício notável, sendo que a IA permite, por exemplo, o desenvolvimento de programas de benefícios e de formação sob medida, atendendo às necessidades específicas de cada colaborador e promovendo, assim, a aprendizagem contínua e o crescimento profissional.

Apesar destes benefícios – sem dúvida, consideráveis -, a IA também apresenta diversos desafios e limitações que merecem atenção, nomeadamente:

- Questões éticas e de privacidade

A privacidade dos dados pessoais recolhidos, com a exigência de conformidade com regulamentos como o RGPD, é um dos desafios da utilização da IA. De realçar também o viés algorítmico, que pode levar a preconceito e a discriminação injusta. É necessário, por isso, estabelecer princípios éticos sólidos e garantir a transparência nas decisões tomadas pela IA.

- Cibersegurança e erros técnicos

A questão da cibersegurança é, com certeza, uma das preocupações principais, uma vez que a IA não é imune a ciberataques. Os possíveis problemas e erros técnicos têm também de ser considerados, podendo afetar a qualidade e a confiança associadas à utilização de ferramentas de IA no contexto de trabalho.

- Resistência e adaptação

A resistência cultural à IA e as preocupações relacionadas com a substituição de empregos também precisam de ser abordadas. Da mesma forma, é preciso ter em conta que nem toda a gente se adapta igualmente a novas ferramentas e é necessário dar esse espaço para a aquisição de novas competências.

- Perda de conexão humana e empatia

A dependência excessiva da IA pode levar à perda de fatores fundamentais na gestão de pessoas, como a conexão humana e a empatia. Este é, um dos desafios mais críticos, considerando a responsabilidade do papel dos líderes de RH. A verdade é que estamos a falar de seres humanos, sendo que a sua gestão implica uma série de competências exclusivamente... humanas.

A aplicação da IA à gestão de pessoas tem o potencial de moldar significativamente o futuro do trabalho, otimizando processos e aprimorando a eficiência e a produtividade; ajudando as organizações a adaptarem-se, até, às próprias mudanças no mercado laboral. Por outro lado, é importante refletir sobre os desafios para garantir uma implementação ética, segura e eficaz, sendo fundamental a regulação deste tipo de ferramentas e a definição de diretrizes para um uso responsável das mesmas.

Com uma gestão ética, cuidadosa e equilibrada da IA, combinada com interações humanas relevantes, o impacto será, com certeza, significativo e positivo, com um potencial enorme de melhorar a experiência dos colaboradores, empoderar os líderes de RH, e contribuir para o sucesso organizacional.

A SGMAI estará atenta a estas (r) evoluções com a devida consideração pelos benefícios e desafios, numa lógica de utilizar a tecnologia disponível para melhorar os processos associados ao reporte e gestão dos RH da organização.

## **1.2. Caracterização da SGMAI**

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, à violência doméstica, 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 para a angariação de receitas a nível do território continental.

### 1.2.1. Missão, visão e valores

#### Visão

Pretende-se que a SGM AI seja um serviço no âmbito do MAI que sustenta a sua atividade na satisfação das necessidades e expectativas das partes interessadas e no respeito pelos princípios éticos próprios da Administração Pública (AP).



#### Missão

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

#### Valores

**Qualidade:** Trabalhar para superar as expectativas dos clientes da organização e oferecer continuamente um serviço que satisfaça as necessidades destes;

**Inovação:** Procurar novas soluções para responder aos desafios diários. Valorizar o espírito inovador e a iniciativa individual e manter canais abertos para implementar novos métodos de trabalho, abordagens e metodologias;

**Rigor:** Assegurar um desempenho com elevados níveis de profissionalismo e competência, com o empenho na procura de soluções eficazes e eficientes para alcançar objetivos;

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

### 1.2.2. Atribuições

Nos termos do seu diploma orgânico e com a estrutura formal definida, a SGM AI 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;
- Elaboração anual do 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;

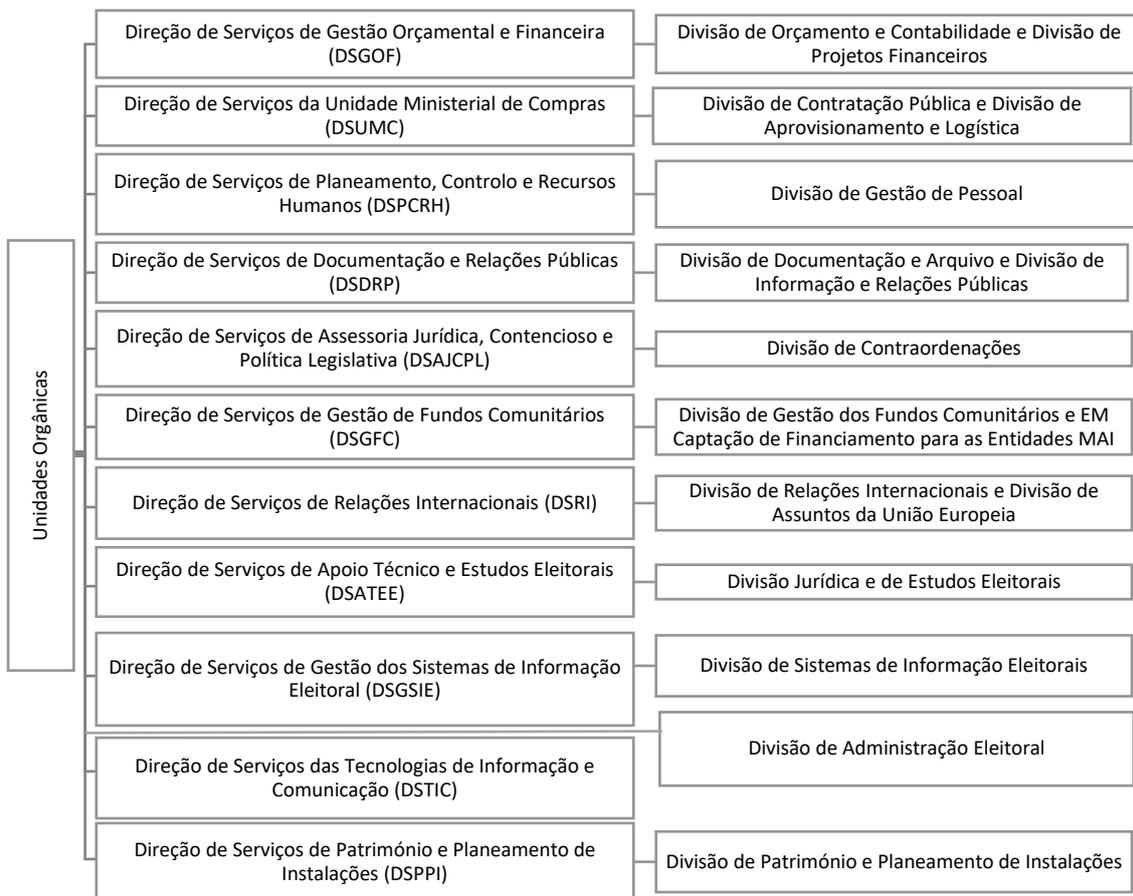
- Relações Internacionais, sem prejuízo das competências próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros e de acordo com os objetivos definidos para a política externa portuguesa;
- Administração Eleitoral;
- Gestão dos sistemas de informação e de comunicação;
- Produção de estatísticas e estudos ao 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.

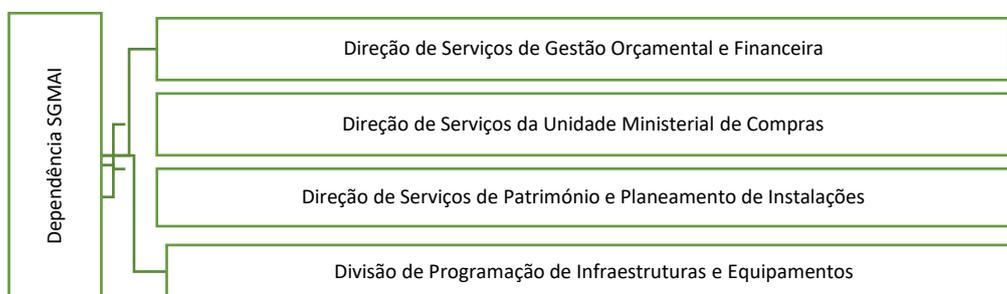
#### **1.2.4. Organização**

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, 18 unidades orgânicas flexíveis e 3 equipas multidisciplinares, coordenadas por Diretores de Serviço, Chefes de Divisão e Chefes de Equipa.

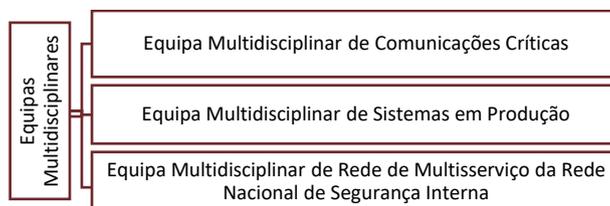
As unidades orgânicas nucleares e flexíveis, bem como as respetivas dependências hierárquicas estão organizadas da seguinte forma:



A SGMAI tem, ainda, como Unidades Flexíveis, dependentes diretamente do Secretário-Geral:



### Equipas Multidisciplinares



### 1.2.5. Serviços Prestados

No âmbito das suas atribuições, a SGMAI presta um conjunto alargado de serviços que têm, igualmente, um conjunto diversificado de destinatários.

Por forma a diminuir a complexidade na intervenção em temáticas tão variadas, e garantir a coesão na intervenção, estão definidos procedimentos e consequentemente circuitos de comunicação diferenciados ajustados à tipologia das partes interessadas e dos serviços prestados, de acordo com quadro seguinte:

Partes interessadas / Stakeholders	Serviços prestados
<b>Estrutura Dirigente SGMAI</b>	Coordenação dos serviços técnico administrativo, recursos humanos, financeiros, logísticos, jurídicos, relações-públicas, qualificação, inovação, qualidade, e controlo orçamental, dados estatísticos e informativos.
<b>Colaboradores SGMAI</b>	Recursos humanos, financeiros, logísticos, jurídicos, relações-públicas, qualificação, inovação, qualidade, e iniciativas de responsabilidade social.
<b>Gabinetes Ministeriais</b>	Apoio técnico administrativo, recursos humanos, financeiros, logísticos, jurídicos, relações-públicas, qualificação, inovação, qualidade e controlo orçamental, dados estatísticos e informativos.
<b>ANSR</b>	Recursos humanos, qualificação, execução e controlo orçamental.
<b>Outros organismos MAI</b>	Contratação Pública, Qualificação, qualidade, relações-públicas, controlo orçamental, Parcerias em projetos específicos, Interoperabilidade de sistemas, Planeamento e Avaliação e Projetos na área da Segurança Interna.
<b>Cidadão / Empresa</b>	Angariação de receitas, registo de cartões de identidade, Recenseamento e processos eleitorais e referendários.
<b>Outras entidades AP</b>	Projetos de Benchmarking, sistema de reporte e feedback, Interoperabilidade de sistemas.
<b>Entidades da Administração Local (CM's/JF's)</b>	Apoio técnico, financeiro, logístico e jurídico; Disponibilização de plataformas de gestão do recenseamento e processos eleitorais. Consolidação de contributos das entidades MAI para posição nacional/resposta a questionários; Emissão de pareceres sobre projetos/iniciativas; Coordenação do Plano Nacional de Implementação do Pacto de Reforço da PCSD Civil; Divulgação, processo de seleção e reporte da participação das FSS na PCSD - gestão Civil de Crises; Participação na Comissão Interministerial dos Assuntos Europeus (CIAE); BREXIT - coordenação posição MAI; (Nações Unidas) Processo relativo ao empenhamento das FSS nas missões de paz e Coordenação da participação das entidades MAI nos instrumentos das NU no domínio dos Direitos Humanos; <b>Preparação das cimeiras bilaterais e Participação na Comissão Interministerial de Política Externa (CIPE)</b>

## 2. Recursos humanos da SGMAI

### 2.1. Evolução do Número de Trabalhadores

Atendendo ao planeamento do efetivo para 2023, o mapa de pessoal da SGMAI para este ano contemplou 305 postos de trabalho (número de postos considerados necessários à prossecução das suas atribuições), apresentando um número idêntico ao de 2022, distribuídos da seguinte forma pelas diferentes Unidades Orgânicas (UO's):

**Quadro 33 - Mapa de Pessoal por Cargo/Carreira e UO aprovado para 2023**

Carreiras	Direção Superior	Direção Intermédia	Técnico Superior (TS)	Consultores	Informáticos	Assistente Técnico (AT)	Assistente Operacional (AO)	Total por UO	% UO
UO									
Direção	5		1	4		5	7	22	7,2
DSGOF		3	13			9	1	26	8,5
DSUMC		3	9			9	2	23	7,5
DSPCRH		2	7			12	2	23	7,5
DSDRP		3	13			12	8	36	11,8
DSAJCP		2	17			7	1	27	8,9
DSGFC		3	24			2	1	30	9,8
DSRI		3	25			1		29	9,5
DSATEE		2	6			2		10	3,3
DSGSIE		2	3		7	5		17	5,6
DAE		1	4			7	3	15	4,9
DSPPI		2	22			2		26	8,5
DPIE		1						1	0,3
DSTIC		1	1		11	2	1	16	5,2
Equipas Multidisciplinares		4						4	1,3
<b>Total de RH</b>	<b>5</b>	<b>32</b>	<b>145</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>75</b>	<b>26</b>	<b>305</b>	<b>-</b>
<b>% do Total</b>	<b>1,6</b>	<b>10,5</b>	<b>47,5</b>	<b>1,3</b>	<b>5,9</b>	<b>24,6</b>	<b>8,5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

A 31 de dezembro de 2023, os efetivos por UO distribuíram-se da seguinte forma:

**Quadro 34 - Número de efetivos por Cargo/Carreira e UO**

UO	Direção Superior	Direção Intermédia	Técnico Superior (TS)	Consultores	Informáticos	Assistent e Técnico (AT)	Assistent e Operacional (AO)	Total por UO	Desvio Planeado/Executado (%)
DIREÇÃO	5			1		3	5	14	-0,4
DSGOF		3	9			4	1	17	-0,3
DSUMC		3	3			5	1	12	-0,5
DSPCRH		2	5			10	2	19	-0,2
DSDRP		2	11			8	4	25	-0,3
DSAJCPL		2	11			4		17	-0,4
DSGFC		3	9			1		13	-0,6
DSRI		3	15			1		19	-0,3
DSATEE		2	4			2		8	-0,2
DSGSIE		2	1		6			9	-0,5
DAE		1	3			3	3	10	-0,3
DSPPI		2	9			1		12	-0,5
DPIE		1						1	0,0
DSTIC		1	1		5	2		9	-0,4
Eq.Multidis.		4						4	0,0
<b>Total RH</b>	<b>5</b>	<b>31</b>	<b>81</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>44</b>	<b>16</b>	<b>189</b>	<b>-0,4</b>
<b>%total (Desvio Planeado/Executado)</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>-0,4</b>	<b>-0,8</b>	<b>-0,4</b>	<b>-0,4</b>	<b>-0,4</b>	<b>-0,4</b>	<b>-</b>

A percentagem de efetivos face ao planeado foi de 62%, tendo-se verificado que a Unidade Orgânica (UO) que apresentou um maior desvio foi a DSGFC (-0,6), seguida pelas DSUMC, pela DSGSIE e pela DSPPI (-0,5), sendo que a maioria das restantes UO's apresentou um desvio entre 0,4 e 0,2.

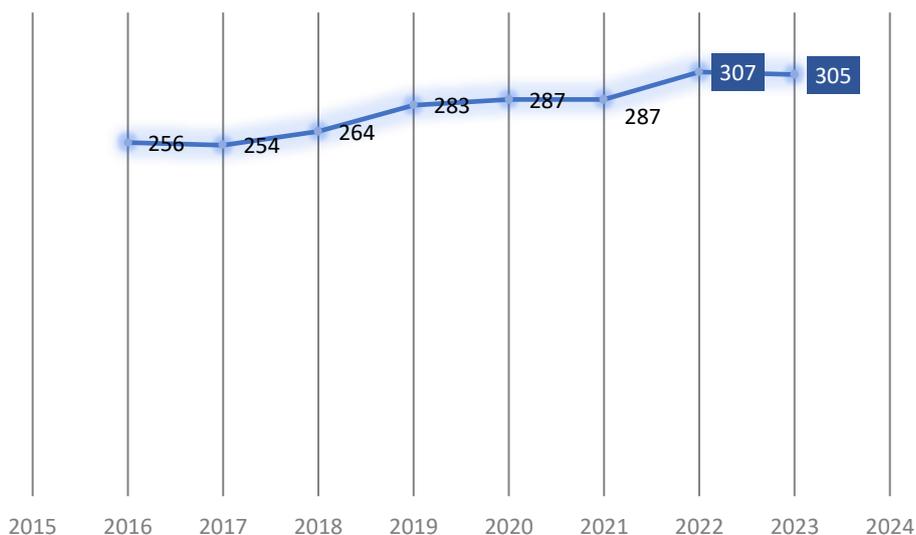
Ao termos em conta o Cargo/Categoria, foi ao nível dos Consultores que se verificou o maior desvio (-0,8), seguido pela categoria dos Técnicos Superiores (-0,4).

Estes desvios negativos, que aliás mantêm a tendência dos últimos anos, ficaram-se a dever, fundamentalmente, à dificuldade de recrutamento.

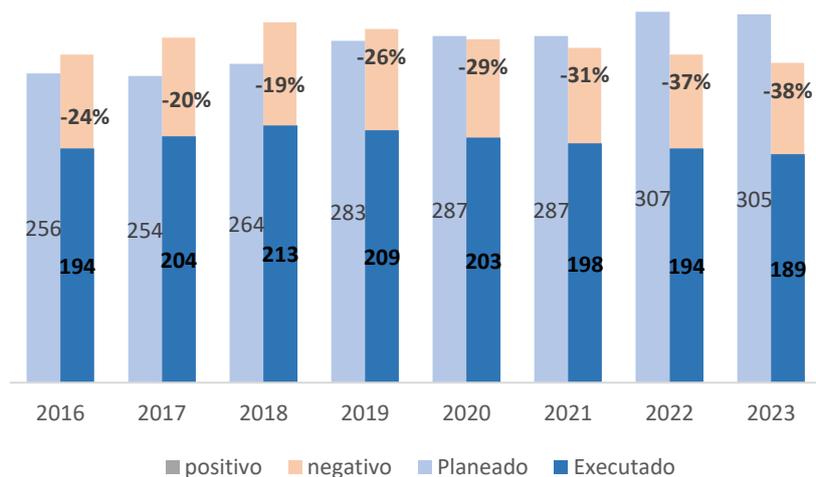
## 2.2. Evolução do número de trabalhadores por ano

O gráfico 1, espelha a evolução do número de trabalhadores no mapa de pessoal da SGMAI nos últimos 8 anos, o que permite verificar que a curva tem sofrido aumentos e reduções de um ano para o outro, verificando-se globalmente em média uma variação nos últimos 8 anos, de menos 28%.

**Gráfico 16 - Evolução do nº de trabalhadores Planeados por ano**



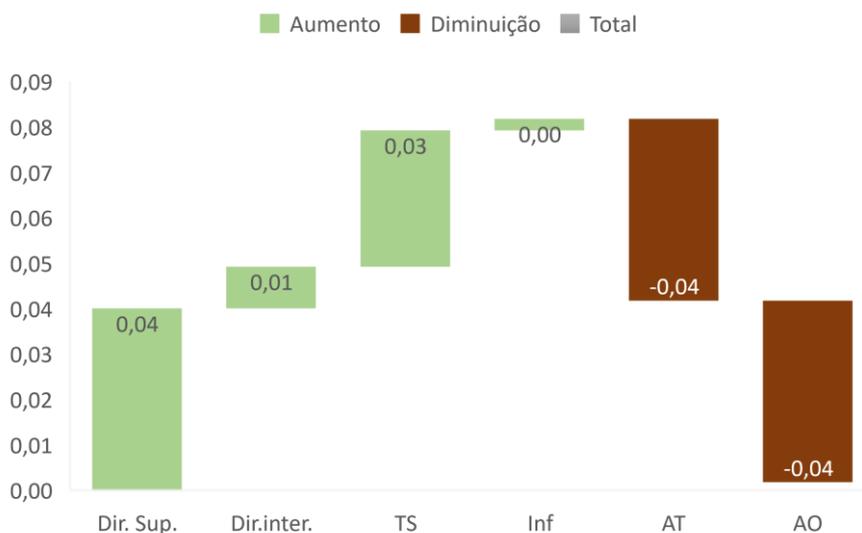
**Gráfico 17 - Evolução do nº de trabalhadores Planeados e Efetivos por ano**



De acordo com o Gráfico 2, nos últimos 8 anos, os maiores desvios entre o número de trabalhadores planeados e o número de efetivos a 31 de dezembro, foram os três últimos, ou seja, 2021 com menos 31%, 2022 com menos 37% e 2023 com menos 38%, sendo que o ano com um desvio menos significativo se registou em 2018, com menos 19%.

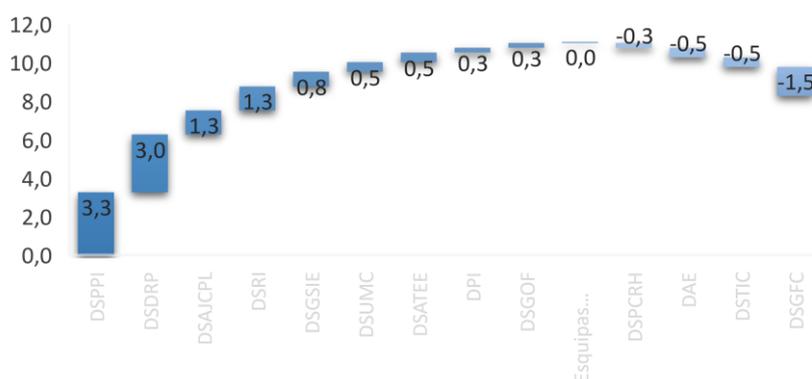
De acordo com o Gráfico 3, nos últimos 8 anos as categorias em que se registaram em média maiores perdas de efetivos foram a de Assistente Técnico e Assistente Operacional (AO) menos 0,04. Nos restantes cargos/categoria verificou-se em média que aumentaram ou que estabilizaram, como é o caso respetivamente dos Técnicos Superiores e dos Informáticos.

**Gráfico 18 - Evolução média entre 2016-2021 de Efetivos por cargo/carreira**



Assim, nestes últimos 8 anos e de acordo com o Gráfico 4, a média de crescimento das diferentes UO's foi de 8,5, sendo que aquelas que em média cresceram mais foram a DSDRP, a DSAJCPL e a DSRI, e as que cresceram menos em média foram a DSTIC e a DSPCRH.

**Gráfico 19 - Análise comparativa da evolução do Nº de trabalhadores por UO**

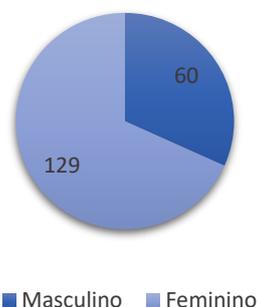


### 2.3. Caracterização dos trabalhadores

Nos pontos seguintes irá procurar definir-se o perfil dos trabalhadores da SGMAI, por forma, a apoiar as decisões estratégicas nesta área, sendo que com este intuito se procurará apresentar análises comparativas com anos anteriores, por forma a definir tendências que permitam apoiar as opções estratégicas a serem tomadas na gestão dos RH da organização.

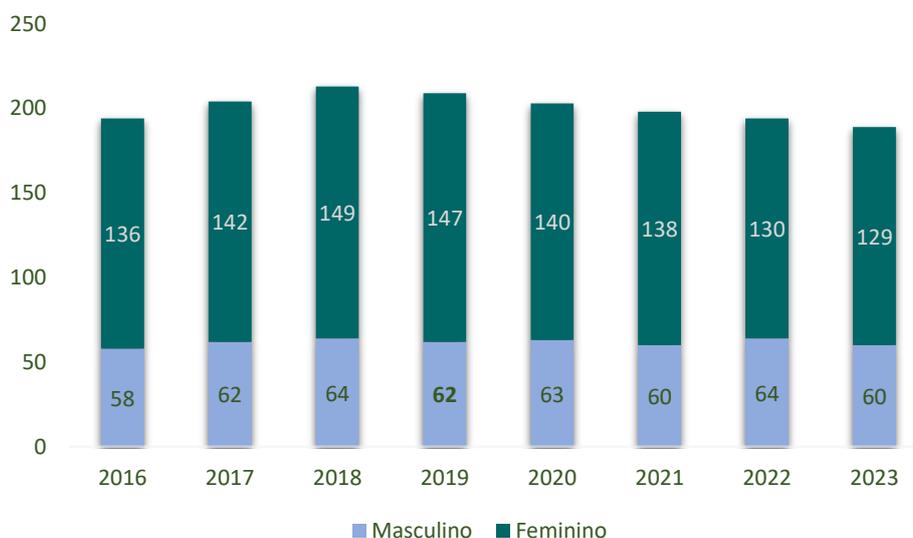
### 2.3.1. Trabalhadores segundo o género

**Gráfico 20 - Distribuição de Trabalhadores por Género em 2023**



O Gráfico 6, apresenta a evolução dos trabalhadores efetivos da SGMAI, segundo o género e por ano, nos últimos oito anos.

**Gráfico 21 - Evolução do nº de trabalhadores segundo o género por anos**



Constata-se que, apesar de haver um acréscimo no número de trabalhadores de ambos os sexos, desde 2016, esta tendência alterou-se a partir de 2020, sendo que em 2021 se verificou uma diminuição de 5 trabalhadores (3 trabalhadores do sexo feminino e 2 do sexo masculino) em relação a 2020; entre 2021 e 2022, registou-se uma diminuição de 4 trabalhadores, menos 8 trabalhadores do sexo feminino e mais 4 do sexo masculino, finalmente entre 2022 e 2023, foi

o período em que a diminuição foi idêntica a 2021, ou seja menos 5 trabalhadores, 1 do sexo feminino e 4 do sexo masculino.

A 31 de dezembro de 2023, existiam 129 trabalhadores efetivos do género feminino, o que representa 68,3% do universo da organização e 60 trabalhadores do género masculino, que representam 31,7% do universo total. Assim, a taxa média de feminização da SGMAI é de 68,3%, de acordo com o quadro abaixo.

#### Taxa de Feminização

Anos	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Taxa de Feminização (%)	70,1	69,6	70	70,3	69	69,7	67,1	<b>68,3</b>

Esta elevada taxa de feminização está em linha com o que se verifica na administração pública em geral, segundo o Boletim Estatístico do Emprego Público, por cada 10 trabalhadores nas administrações públicas, mais de 6 são mulheres, em resultado de uma elevada taxa de participação feminina nas administrações públicas (61,8%), quando comparada com o índice de participação das mulheres no mercado de trabalho em geral (49,9%).

### 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 7 permite-nos verificar que, à semelhança do que se verificou em 2022, a modalidade de vinculação predominante é o contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, correspondendo a 79,4 % do total do efetivo da SGMAI, sendo que os restantes 19,6 %, dizem respeito ao pessoal em exercício de funções dirigentes, encontrando-se em comissão de serviço no âmbito da LVCR.

**Gráfico 22 - Trabalhadores por Modalidade de Vinculação e Género**



Em termos percentuais, os valores dos três últimos anos são muito idênticos variando entre 1 a 2%, invertendo-se a tendência que desde 2018, era de acréscimo anual, na casa dos 0,1%, tanto

em relação aos trabalhadores em regime de contrato de trabalho em funções públicas, como no número de trabalhadores em comissão de serviço no âmbito da LVCR, o que se justifica pelo facto de o número de efetivos ter vindo a diminuir em média, nos últimos 8 anos, cerca de 0,28.

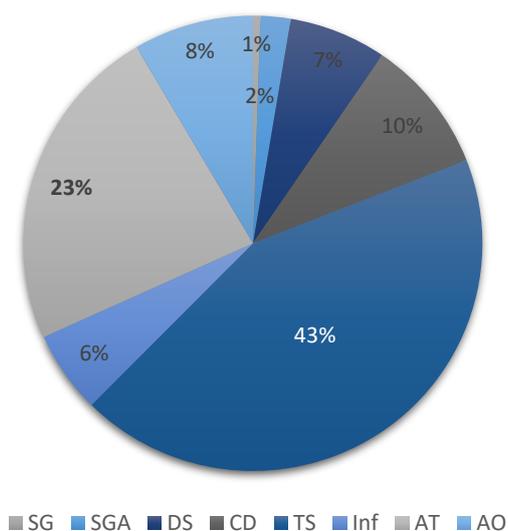
### 2.3.4. Trabalhadores por cargo e carreira

O Quadro 3 e o Gráfico 8, apresentam a caracterização dos trabalhadores em exercício de funções segundo o cargo/carreira em que se encontram integrados, nomeadamente: Quadro 3 espelha a divisão dos trabalhadores por cargo/carreira em 2023; e por sua vez, no Gráfico 8, efetua-se uma comparação do número de trabalhadores integrados em carreiras, nos últimos 8 anos.

**Quadro 35 - Nº de Efetivos por Cargo/carreira e género**

Cargo/Categoria /Função	Nº de Efetivos	Feminino	Masculino	Taxa de Feminização
SG	1	0	1	0,0
SGA	4	1	3	0,5
DS	13	8	5	4,2
CD	18	12	6	6,3
TS	82	54	28	28,6
Inf	11	7	4	3,7
AT	44	39	5	20,6
AO	16	8	8	4,2
<b>Totais</b>	<b>189</b>	<b>129</b>	<b>60</b>	<b>68,3</b>

**Gráfico 23 - % Cargo/Categoria face ao Total de Recursos Efetivos**

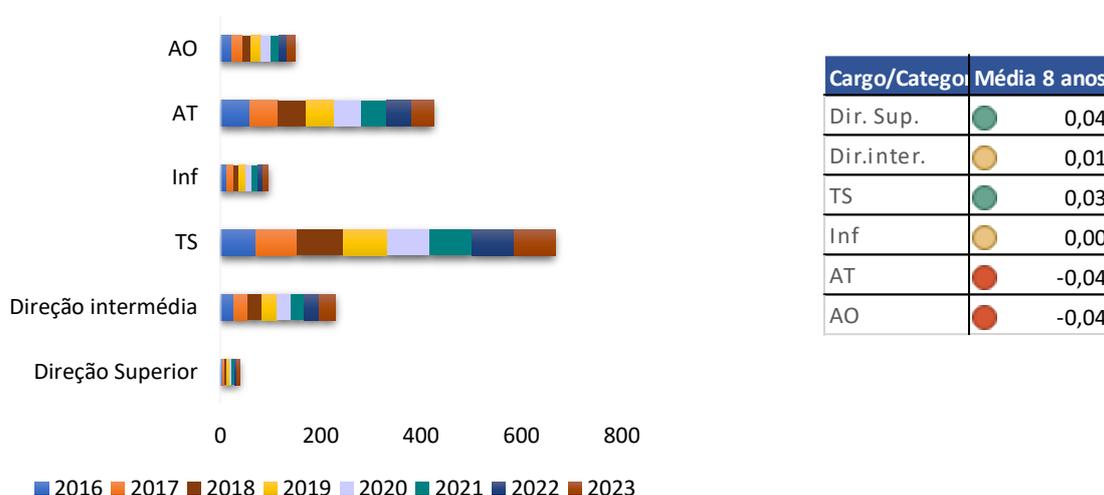


Relativamente, à caracterização dos efetivos por cargo/carreira, verifica-se que as carreiras que registam o maior número de trabalhadores em 2023, são as de Técnico Superior e de Assistente

Técnico, que representam, respetivamente, 43% e 23 % do total de trabalhadores em exercício de funções na SGMAI. Relativamente à taxa de feminização é na carreira dos Técnicos Superiores e dos Assistentes Técnicos que a percentagem de mulheres é mais elevada, respetivamente 28,6% e 20,6%.

Comparativamente com os oito anos anteriores, Gráfico 9, podemos verificar que existe um aumento em média da representatividade dos Dirigentes Superiores e dos Técnicos Superiores e uma redução da representatividade dos Assistentes Técnicos e dos Assistentes Operacionais. Todavia a evolução tendencial dos cargos/carreiras na SGMAI, tem-se mantido bastante constante, não se verificando subidas ou descidas bruscas no nº de trabalhadores que as integram.

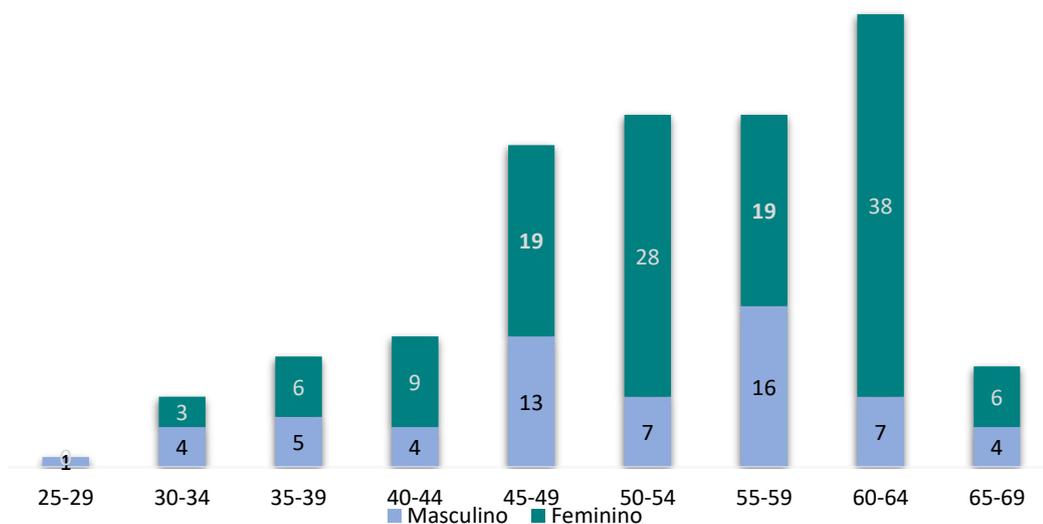
**Gráfico 24 - Evolução média do número de trabalhadores nos Cargos /Carreiras 2016-2023**



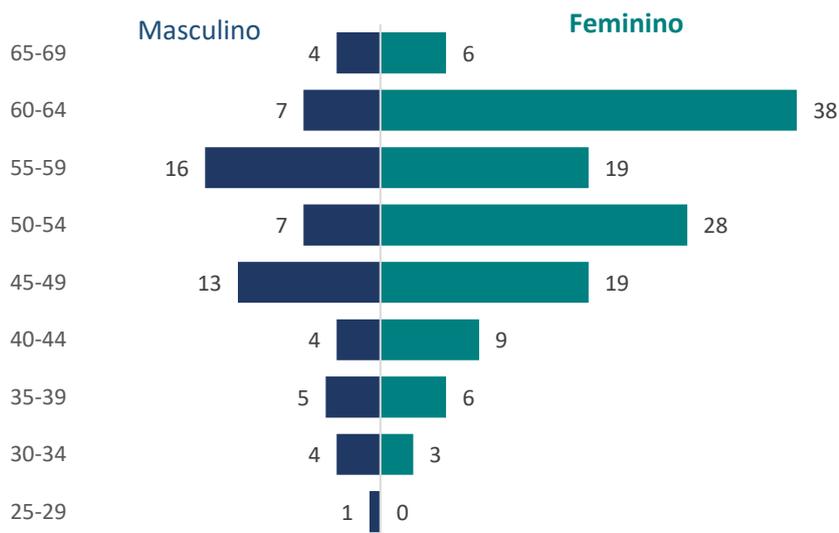
### 2.3.5. Estrutura Etária

No que concerne à caracterização dos efetivos da SGMAI, atendendo ao seu nível etário, pode verificar-se, pelo Gráfico 10, que apenas 1 trabalhador masculino se encontra no intervalo de idades 25 aos 29 anos, o que corresponde a 0,5 % do total de efetivos, sendo que, no extremo oposto, no intervalo entre os 65 e os 69, se encontram 10 trabalhadores o que correspondente a 5,3 % do total de efetivos.

**Gráfico 25 - Estrutura etária da SGMAI em 2023 por género**



**Gráfico 26 - Pirâmide Etária da SGMAI 2023**



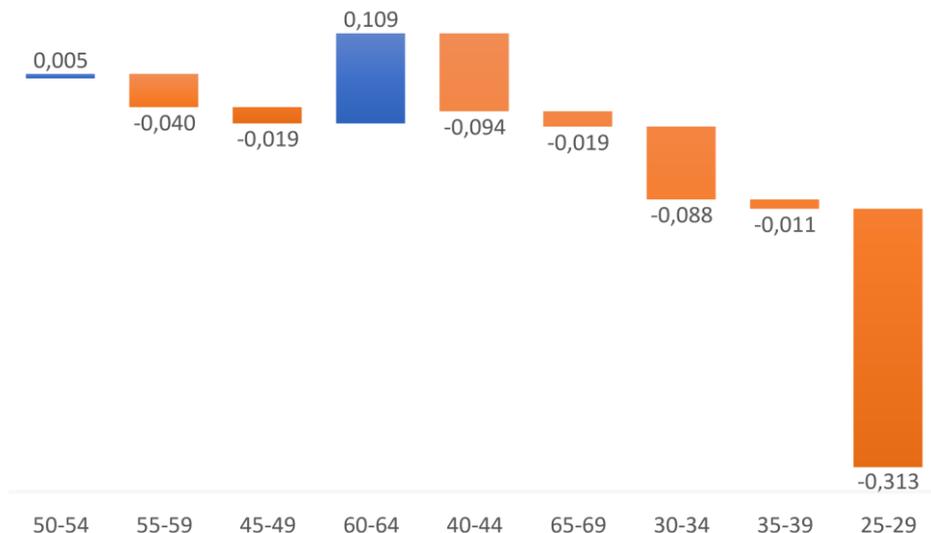
A pirâmide da SGMAI permite inferir o índice de envelhecimento dos recursos humanos da SGMAI, medido pela percentagem de trabalhadores com mais de 55 anos, que no total dos trabalhadores é de 33,3%, sendo que a média estimada de idades é de 52 anos.

O índice de envelhecimento permite perspetivar que no médio prazo a percentagem de trabalhadores com possibilidade de se aposentarem é muito elevada, sendo que não se perspetiva, considerando a experiência dos últimos anos, a contratação de trabalhadores entre os 25 e os 29 anos, ao ponto de inverter esta pirâmide, bem como, se ressalva que o índice de envelhecimento é mais acentuado nos trabalhadores do sexo Feminino.

Esta constatação fica reforçada se considerarmos o gráfico 12, em que se faz a comparação da evolução média, entre 2018 e 2023, das faixas etárias dos trabalhadores da SGMAI, em que se verifica que a maior diminuição se registou nas faixas etárias mais baixas pela já apontada

dificuldade de recrutamento, nomeadamente a abertura de procedimentos concursais externos.

**Gráfico 27 - Evolução média das faixas etárias dos trabalhadores efetivos entre 2016 e 2021**

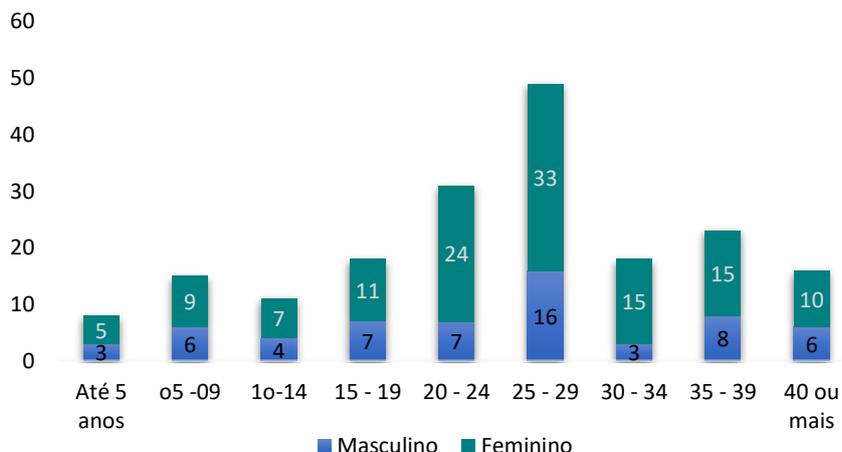


De referir, ainda sobre a estrutura etária, que esta é uma tendência de toda a administração pública (AP) em geral, ou seja, de acordo com o boletim estatístico trimestral da DGAEP e tendo em consideração dezembro de 2011 (início da produção da série estatística) a base da pirâmide etária do emprego na AP tornou-se mais estreita e o topo mais largo, com o aumento do número de trabalhadores em idades mais avançadas, particularmente mulheres entre os 55 e os 64 anos. Assim, em 31 de dezembro de 2022, 61,8% dos postos de trabalho na AP eram ocupados por mulheres, proporção que aumentou face a 2011 (58,9%). A distribuição do emprego por sexo e escalão etário revela uma quebra acentuada do número de trabalhadores entre os 25 e os 34 anos e entre os 35 e os 44 anos, mais evidente no caso das mulheres (-31,5 milhares e -34,0 milhares respetivamente, em 2022 face a 2011). O aumento do número de trabalhadores nas faixas etárias mais elevadas (a partir dos 55 anos) também foi mais evidente nas mulheres, passando de 66,8 milhares em 2011 para 155,8 milhares em 2022.

### 2.3.6 Antiguidade na Função Pública

Relativamente à antiguidade na função pública, pode constatar-se, pelo Gráfico 13, que 25,9% (49) dos trabalhadores detêm uma antiguidade entre os 25 e os 29 anos. Regista-se, igualmente, e se consideramos os três escalões de antiguidade mais baixos (até 5; entre 05 e 09 e entre 10 a 14 ano) que entre 2022 e 2023, se manteve a tendência de estabilidade nos 18%, invertendo a diminuição nestes escalões registado até 2021 (ano de integração dos PREVPAP). Esta tendência fica-se a dever aos esforços nos processos de recrutamento, e na aposta estratégica da organização em inverter tanto a pirâmide etária como a de anos de serviço, como forma de tentar recuperar da tendência de envelhecimento e logo da saída rápida de recursos para a aposentação.

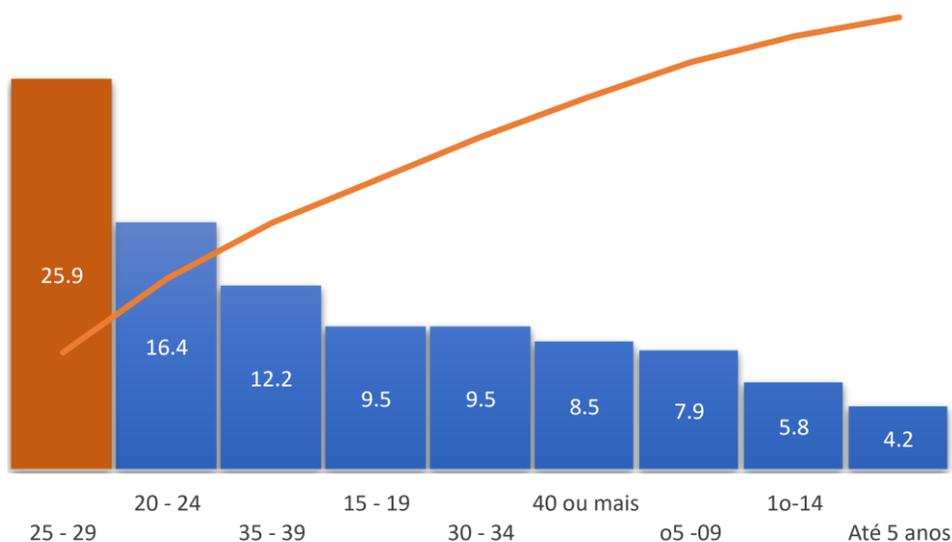
**Gráfico 28 - Antiguidade na Função por Sexo**



Comparando os dois gêneros, verifica-se que o sexo masculino apresenta um Nível de Antiguidade Médio de 23,8 anos, valor inferior ao do sexo feminino que se situa nos 25 anos. Em termos globais, o Nível de Antiguidade Médio na Função Pública é de 24,8 anos, valor igual ao verificado em 2022 (24).

Para além destes, os intervalos onde se registam maior número de trabalhadores são os de 25-29 anos e de 20 a 24 anos de antiguidade, onde se encontram respetivamente 49 e 31 trabalhadores, o que correspondendo a 25,9% e 16,4% do total de trabalhadores, de acordo com o Gráfico 14.

**Gráfico 29 - Estrutura de Antiguidade na função**



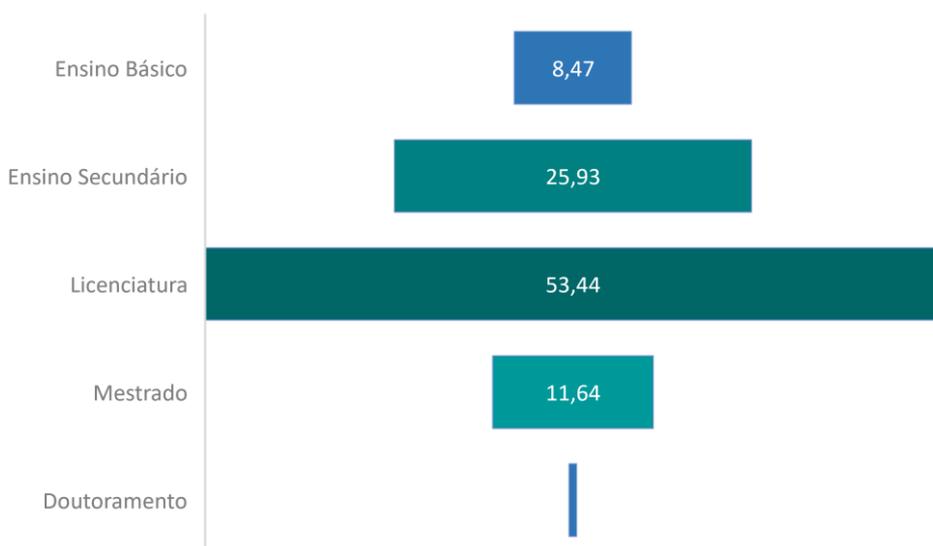
Se consideramos que os intervalos entre os 30 e 34, entre 35 e 39 anos e com 40 ou mais anos de antiguidade representam 30,2% (57) dos trabalhadores da SGMAI, existem 39 recursos que reúnem uma das condições para iniciar um processo de aposentação já em 2024.

### 2.3.6 Caracterização segundo a estrutura habilitacional

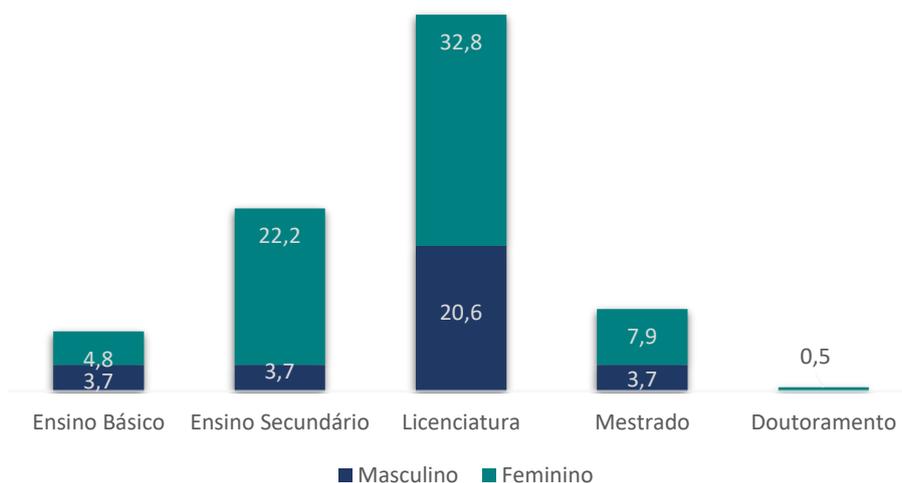
No que respeita à caracterização dos trabalhadores da SGMAI segundo as respetivas habilitações literárias, verifica-se (Gráfico 15) que a maioria dos trabalhadores são detentores de licenciatura, sendo este o nível habilitacional com maior representatividade (54,3 %), seguido pelo Ensino Secundário 25,93% e pelo Mestrado 11,64%.

O índice de tecnicidade da SGMAI, em 2023, foi de 42,9% mais 0,6% relativamente a 2022.

**Gráfico 30 - Caracterização dos trabalhadores segundo o nível de escolaridade**



**Gráfico 31 - Caracterização dos trabalhadores segundo o nível de escolaridade e Género**



Em todos os níveis de escolaridade existem mais trabalhadoras do sexo feminino, sendo o diferencial especialmente relevante no Ensino Secundário, ou seja, 18% (mais 35 mulheres) e 12,2% na licenciatura (mais 23 mulheres). De notar que o único recurso doutorado é do sexo feminino.

### 2.3.7 Trabalhadores portadores de deficiência

Em 2023, não se registaram trabalhadores portadores de deficiência em exercício de funções na SGMAI.

## 2.4. Movimentos de trabalhadores

Durante o ano de 2023, verificaram-se 27 entradas e 32 saídas de trabalhadores, perfazendo um total de 189 trabalhadores em exercício de funções na SGMAI, a 31 de dezembro.

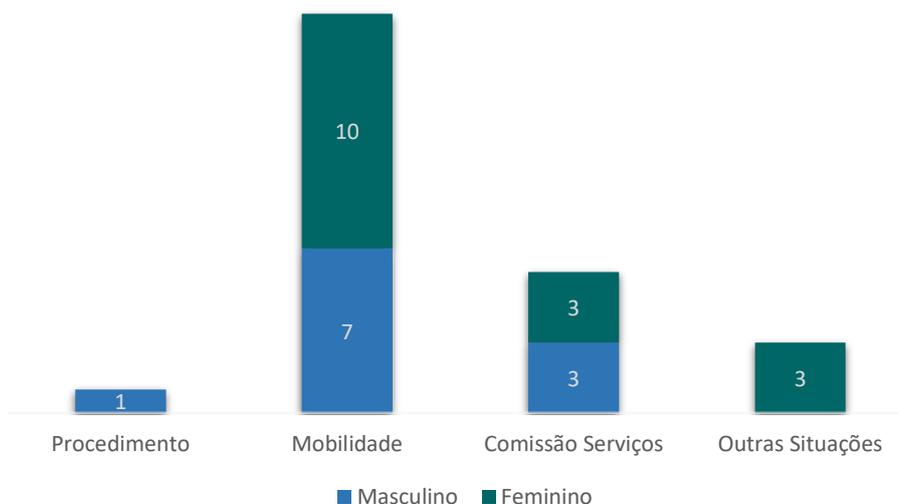
Relativamente a 2022, verificaram-se mais 6 entradas e mais 9 saídas, desta forma, o saldo entre entradas e saídas em 2023 continua a ser negativo, apesar do número de entradas ter aumentado, todavia, a retenção de recursos humanos não foi eficiente.

### 2.4.1. Admissão/Regresso de Trabalhadores

Tal como referido anteriormente, durante o ano registaram-se 27 entradas, mais 6 do que as verificadas no ano transato.

Do total das entradas registadas podemos verificar, através do Gráfico 17, que 63% destas são relativas a mobilidade interna, 22,2% a comissões de serviço e 11,1% a outras situações.

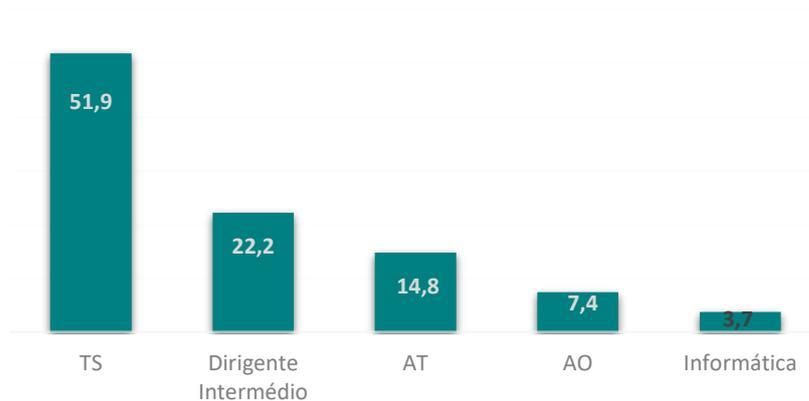
**Gráfico 32 - Caracterização das Admissões/Regresso dos trabalhadores por Género**



No que respeita à caracterização das admissões/regressos por carreira, podemos constatar pelo Gráfico 17 que, em 2023, estas se encontram distribuídas pelas diferentes carreiras (incluindo Dirigentes Intermédios). Os Técnicos Superiores são os que apresentam maior número de entradas/regressos, 14 o que correspondendo a 51,9 % do total de entradas.

Refira-se que as entradas/regressos foram maioritariamente de trabalhadores do género feminino, representando 60% do total do universo de entradas.

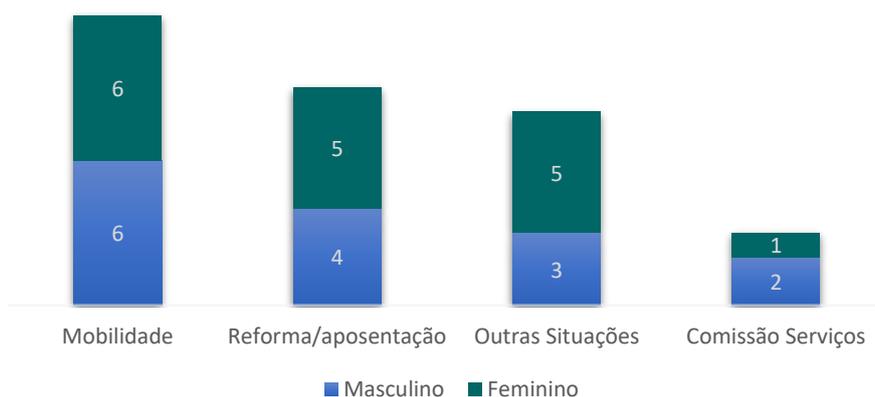
**Gráfico 33 - Caracterização das Admissões/Regressos por Carreira**



#### 2.4.2. Saída de Trabalhadores

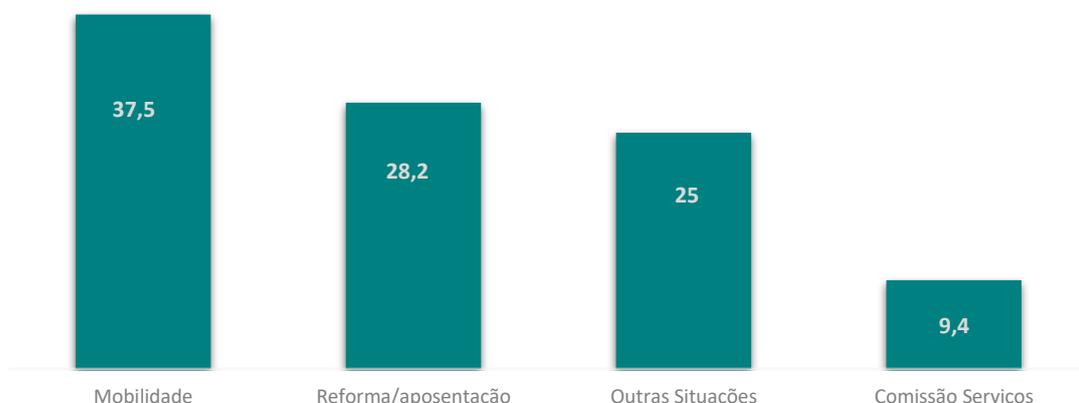
Em 2023, foram contabilizadas 32 saídas de trabalhadores, mais 9 do que as registadas em 2022, sendo que 53,1% (17) das saídas dos recursos humanos eram do sexo feminino (Gráfico 19).

**Gráfico 34 - Caracterização das saídas de trabalhadores por Género**



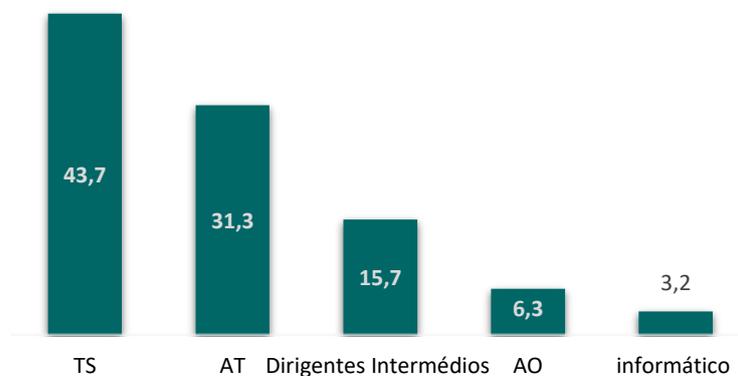
No que se refere aos motivos de saída de trabalhadores da SGMAI, conclui-se que a mobilidade interna para outros Organismos foi a figura mais utilizada para os fluxos de saída, representando 37,5% do total. Por sua vez, por reforma/aposentação saíram 9 trabalhadores, 28,2%.

**Gráfico 35 - Caracterização das saídas por motivo**



Verificou-se, igualmente, que o fluxo de saídas foi mais elevado na carreira dos Técnicos Superiores, seguido pelos Assistentes Técnicos, de acordo com o gráfico 21. As saídas dos assistentes operacionais deram-se na sua maioria pela figura da aposentação.

**Gráfico 36 - Caracterização das saídas de trabalhadores por Cargo/Categoria**



No que se refere ao indicador Taxa de Saídas, o mesmo cifrou-se em 17%, o que representa um acréscimo de 5 % face ao ano transato.

Considerando o número de admissões – 27 – e o número de saídas – 32– verificados ao longo de 2023, o indicador Taxa de Cobertura (número de afetações/número de desafetações \* 100) cifrou-se em 84,3%, mais 0,03% do que o registado em 2022.

Já no que se refere ao indicador índice de Rotação<sup>3</sup> (efetivos finais/ (efetivos iniciais + número de entradas + número de saídas), o mesmo foi de 0,52, menos 0,3 que em 2022.

### 2.4.3. Alteração de situação de trabalhadores

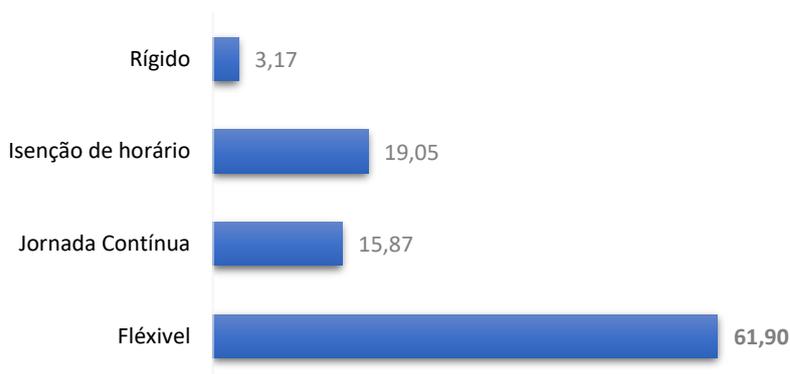
Em 2023, houve lugar a alteração da situação de trabalhadores por motivo de promoção ou alterações obrigatórias e gestonárias do posicionamento remuneratório, que abrangeram um total de 24 trabalhadores, 4 do sexo masculino e os restantes 20 do sexo feminino

Relativamente a 2022, verificaram-se alterações na situação de mais 10 trabalhadores, sendo que este aumento se refletiu em mais 11 trabalhadores do género feminino.

### 2.5. Modalidades de horário

Da análise efetuada às diferentes modalidades de horário praticadas na SGMAI, constata-se que 61,9 % dos efetivos praticam a modalidade de horário flexível, 15,8% dos efetivos praticaram a jornada contínua, 3,17% prestaram trabalho em horário rígido, e 19% dos RH têm isenção de horário de trabalho.

**Gráfico 37 - Modalidade de Horário de Trabalho**



Neste ponto, embora não diretamente relacionado, considera-se importante analisar o recurso ao teletrabalho, que no caso da SGMAI, resultou durante o ano de 2023, num processo de formalização com a contratualização de adendas ao contrato de trabalho, em que a maioria dos trabalhadores prática uma modalidade de trabalho híbrido com uma rotatividade de 3 dias presenciais e 2 dias em teletrabalho.

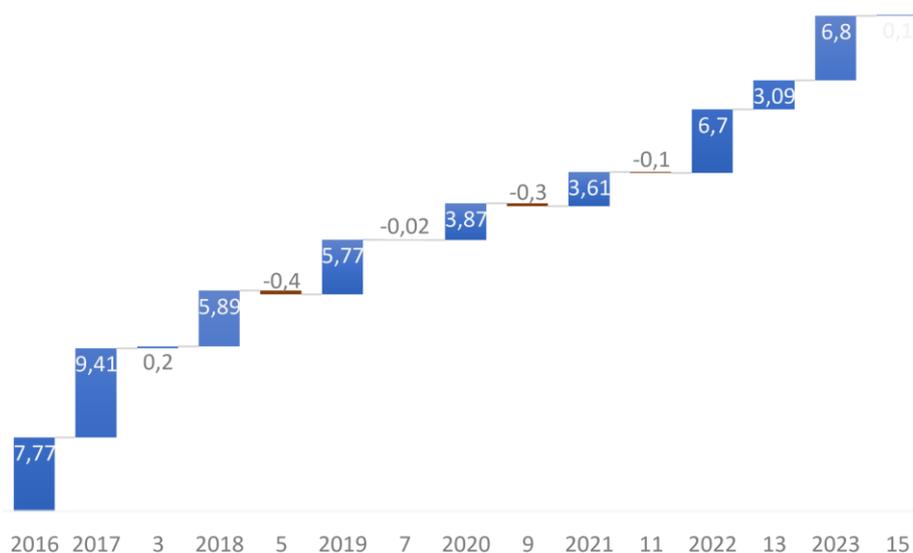
<sup>3</sup> Note-se que quanto mais se aproximar de 0, maior terá sido o índice de rotação dos efetivos. O índice será igual a 0, quando a rotação de pessoal tiver sido total, e igual a 1 quando não tiverem ocorrido nem entradas nem saídas, ou tiverem ocorrido só entradas.

## 2.6. Assiduidade

### 2.6.1. Absentismo

Em 2023, a Taxa de Absentismo foi de 6,8% representando um acréscimo de 0,1% face ao ano anterior, ressalva-se que nos últimos anos a tendência é decrescente ou de estabilidade no valor. No entanto o decréscimo da taxa de absentismo é significativo, tal como podemos verificar no Gráfico 23, especialmente no contexto atípico dos últimos dois anos, o que pode permitir num futuro próximo retirar algumas conclusões relativamente à eficácia do teletrabalho.

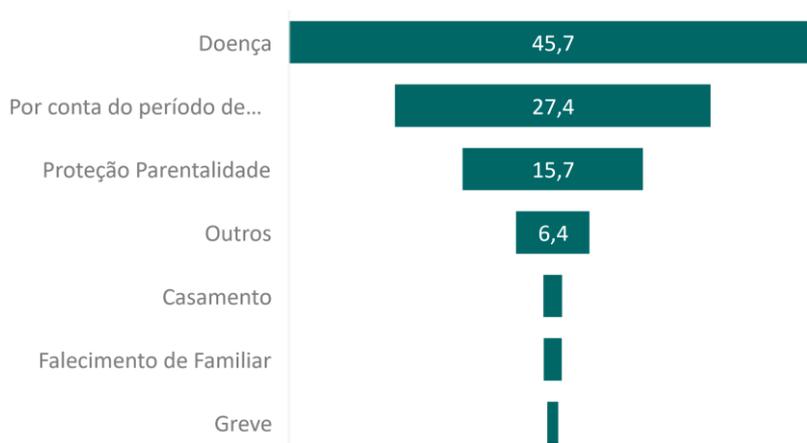
**Gráfico 38 - Análise da evolução/variação da Taxa de absentismo**



Em termos de ausências, verificou-se em 2023, o equivalente a 3230 dias de faltas.

O Gráfico 24, apresenta os diferentes tipos de faltas e as percentagens correspondem ao número de dias de ausência de cada tipo/motivo de falta.

**Gráfico 39 - Absentismo por motivo**



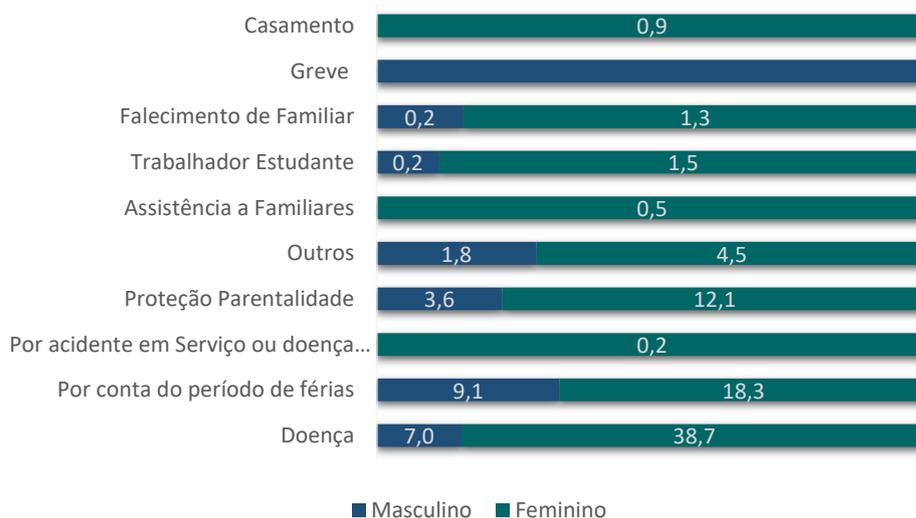
A doença apresenta-se como o principal motivo de ausências ao serviço, perfazendo 45,7% do total, o equivalente a 1447 dias.

Relativamente às carreiras onde se verificam maior número de ausências justificadas, 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, que representa 29,6% do total de ausências.

Por último, de referir que foram os trabalhadores do sexo feminino que tiveram uma maior percentagem de dias de ausência justificadas, especialmente por doença (Gráfico 25). De notar, que ao nível da proteção na parentalidade, 3,6% (506 dias) dos trabalhadores do sexo masculino recorreram a esta ausência justificada, o que demonstra a preocupação da organização ao nível da igualdade de género, nestas matérias, em especial num organismo em que a 68,3% do total dos efetivos é do sexo feminino.

**Gráfico 40 - Absentismo por motivo e sexo**



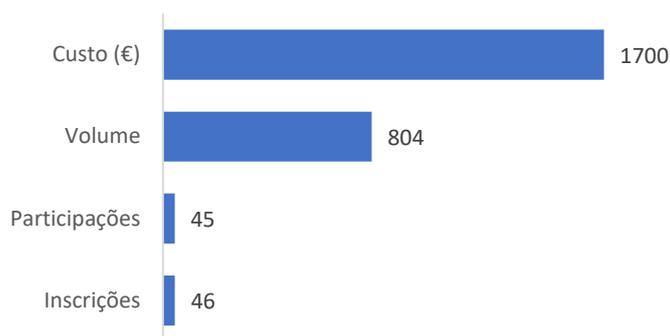
## 2.7. Formação

No decurso de 2023, das 41 ações de formação externa registadas e inicialmente previstas, os colaboradores da SGMAI participaram em 38 ações de formação externa (3 delas não tiveram participações), perfazendo um volume de 804,00 horas.

Contabilizam-se 31 colaboradores do quadro de pessoal da SGMAI que tiveram acesso a pelo menos uma ação de formação, assim, representando 16,40% dos trabalhadores do quadro de pessoal da SGMAI, num universo de 189 trabalhadores, à data de 31 de dezembro de 2023.

Em 2023 não foi ministrada formação interna, tendo-se recorrido à formação externa, de acordo com o gráfico 26, para colmatar as necessidades de formação mapeadas.

**Gráfico 41 - Participações e Volume – Formação Externa**



**Quadro 36 - Participantes por Cargo/Categoria**

Designação	Inscrições	Participações	Volume
Assistente Técnico	13	13	240
Dirigente Intermédio 1º. Grau	4	2	60
Dirigente Intermédio 2º. Grau	4	2	29
Dirigente Superior 2º. Grau	1	1	21
Técnico Superior	28	27	454
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>45</b>	<b>804</b>

Refira-se, que a análise e avaliação da formação de 2023, está trabalhada com detalhe, no relatório de avaliação da formação de 2023, deixando-se para esta sede a análise mais fina desta matéria e do impacto para a organização.

### 3. Encargos com pessoal

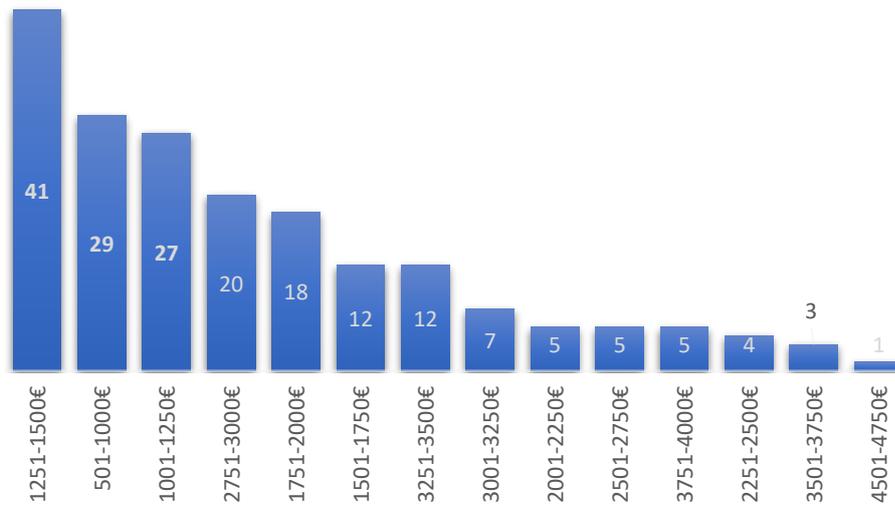
#### 3.1. Estrutura remuneratória

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.

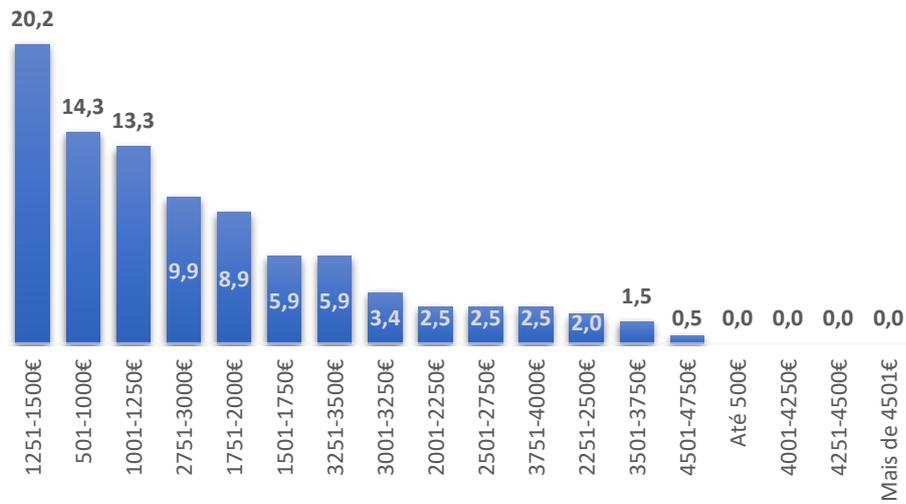
Da análise dos Gráficos 24 e 25 constata-se que a maior percentagem de trabalhadores (20,2%) se encontra no intervalo de remuneração “501 € - 1000€ “logo seguido do intervalo” 1001 € - 1250€”, nos quais se encontram 27,6 % do total de trabalhadores.

Importa, ainda, salientar que 62,6% dos trabalhadores se encontram nos intervalos remuneratórios até 2000 € (Gráfico 27).

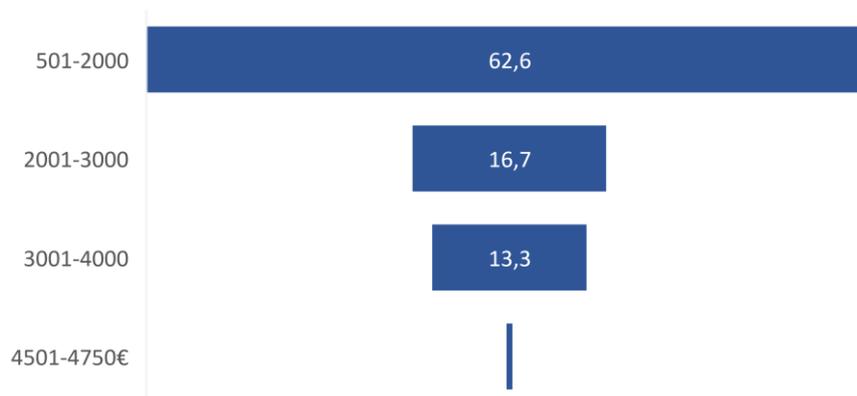
**Gráfico 42 - Escalões Remuneratórios (FI)**



**Gráfico 43 - Escalões Remuneratórios (%)**

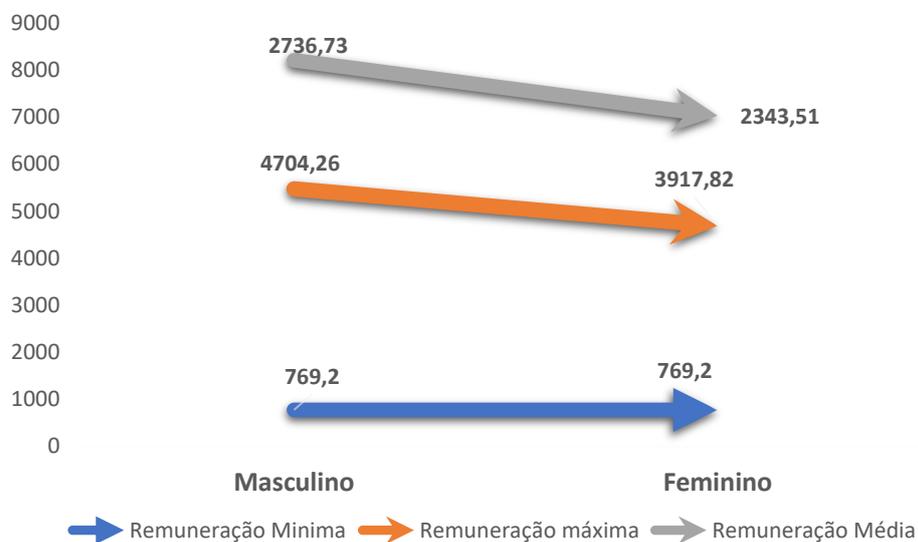


**Gráfico 44 - Escalões Remuneratórios Agrupados (%)**



Verifica-se, de acordo com o gráfico 30, que em termos de estrutura remuneratória entre a remuneração mínima, não existe diferenças entre géneros, no entanto relativamente à remuneração máxima esta diferença existe, sendo que o género masculino teve uma remuneração máxima superior ao género feminino, com um diferencial máximo de 786,44€. O salário médio, se tivermos em conta apenas a remuneração máxima e mínima, é de 2540,12€.

**Gráfico 45 - Remunerações Máximas e Mínimas por Género em dezembro de 2023**



### 3.2. Total de encargos

No que se refere aos encargos com pessoal no ano de 2023, constata-se que, em termos absolutos (incluindo as Prestações Sociais), estes se cifraram em 6 710 520,26 mais 228 871,15 € que em 2022.

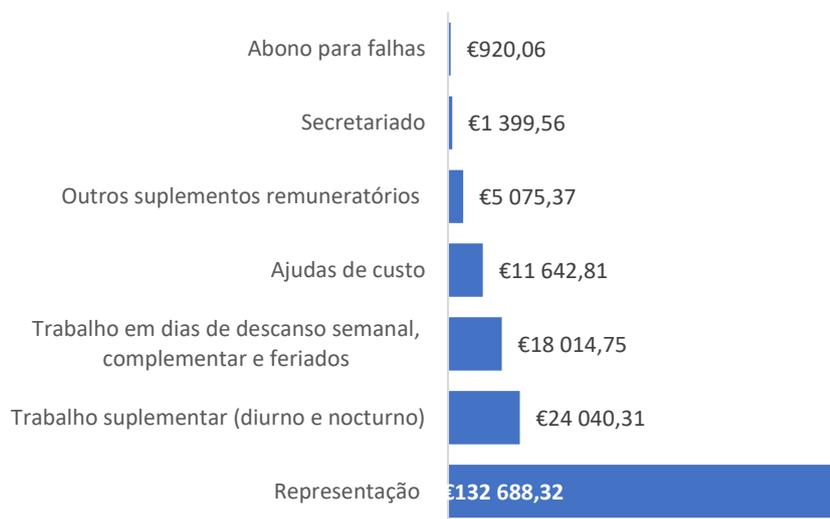
Refira-se, que no orçamento da SGMAI o encargo com pessoal representa no planeado para 2023 3,42% e no executado 2,57%, sendo que a execução desta rúbrica a 31 de dezembro de 2023, se ficou pelos 75%, tendo-se desta forma executado menos 24,75% do previsto em sede de planeamento.

Verificando a forma como os referidos montantes se encontram distribuídos observa-se, pelo gráfico 32, que 74,8% (5 017 980,28€) são referentes a encargos com a remuneração base.

**Gráfico 46 - Encargos com Pessoal (%)**



**Gráfico 47 - Distribuição dos suplementos remuneratórios (%)**



Na análise da despesa com suplementos remuneratórios verifica-se que maior percentagem corresponde ao valor despendido com a as despesas de representação, a qual absorve 68,5% do total dos encargos, relativos a estes suplementos.

#### 4. Indicadores de Gestão

A título de conclusão, o Quadro seguinte apresenta os valores de alguns indicadores relativos ao ano de 2023, estabelecendo, simultaneamente, comparações com indicadores correspondentes a anos anteriores.

Indicador	Fórmula	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Unidade
Nível Etário Médio	$\frac{\text{Soma das idades}}{\text{Total dos efetivos}} * 100$	51	49	50	51	52	51	52	Anos
Nível Antiguidade Médio	$\frac{\text{Soma das antiguidades}}{\text{Total dos efetivos}}$	24	22	24	24	23,3	23	24,8	Anos
Índice de Tecnicidade *	$\frac{\text{Técnicos Superiores}}{\text{Total dos efetivos}} * 100$	40,20	43,19	41,63	41,9	41,9	42,3	42,9	%
Taxa de Feminização	$\frac{\text{Número de Mulheres}}{\text{Total dos efetivos}} * 100$	69,6	70,0	70,3	69	69,7	67	68,3	%
Taxa de Formação Superior	$\frac{\text{n.º Func. Form. Sup.}}{\text{Total dos efetivos}} * 100$	58,33	62,44	60,77	60,59	61,1	63,4	63,6	%
Taxa de Emprego Jovem	$\frac{\text{efetivos idade < 30 anos}}{\text{Total dos efetivos}} * 100$	0	3,76	3,35	0,9	4,0	5,7	4,2	%
Taxa de Envelhecimento	$\frac{\text{efetivos idade } \Rightarrow 55 \text{ anos}}{\text{Total dos efetivos}} * 100$	39,22	39,44	39,71	41,3	41,4	42,8	47,6	%
Taxa de Admissões	$\frac{\text{n.º Trab. Admitidos}}{\text{Total dos efetivos}} * 100$	14,71	20,19	15,79	19,7	12,1	10,8	14,2	%
Taxa de Saídas	$\frac{\text{n.º Saídas}}{\text{Total dos efetivos}} * 100$	9,80	15,96	17,70	22,6	22,6	12,9	16,9	%
Índice de Rotação **	$\frac{\text{Efetivos finais}}{\text{Efetivos iniciais} + \text{Entradas} + \text{Saídas}}$	0,79	0,75	0,74	0,54	0,56	0,55	0,52	Valor
Taxa de Absentismo	$\frac{\text{n.º de dias de ausência}}{\text{Potencial máximo anual}} * 100$	9,41	5,89	5,77	3,87	3,61	6,7	6,8	%
Leque Salarial Ilíquido	$\frac{\text{maior venc. base ilíquido}}{\text{menor venc. base ilíquido}}$	8,1	7,7	7,10	7,05	8,9	9,5	6,11	Valor

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

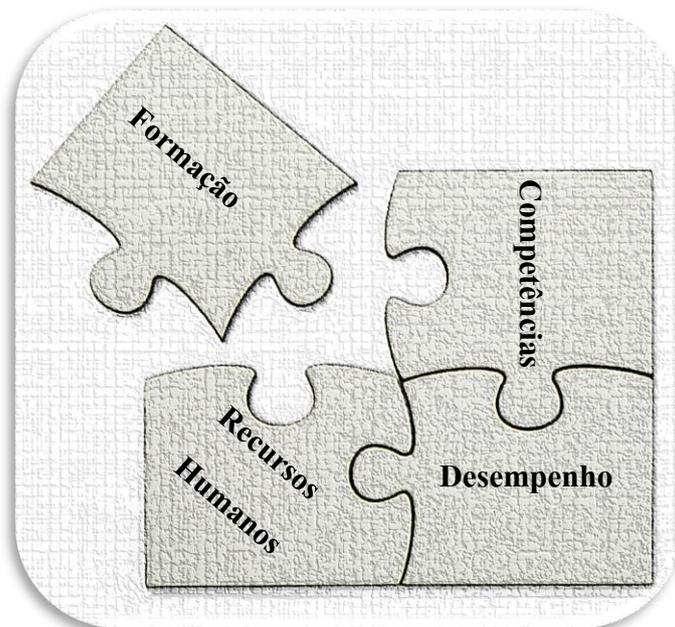
\*\*Quanto mais se aproximar de 0, maior terá sido o índice de rotação dos efetivos. O índice será igual a 0, quando a rotação de pessoal tiver sido total, e igual a 1 quando não tiverem ocorrido nem entradas nem saídas, ou tiverem ocorrido só entradas.

## **Anexo IV**

### Relatório de Formação 2023

# Relatório de Formação

## SGMAI - 2023



Ficha técnica:

Título:

Relatório de Formação SGMAI 2023

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](http://www.SGMAI.mai.gov.pt) | [sec.geral.mai@SGMAI.mai.gov.pt](mailto:sec.geral.mai@SGMAI.mai.gov.pt)

Elaborado por:

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

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)

**março, 2024**

## Índice

1 – INTRODUÇÃO .....	4
2 - PLANO DE FORMAÇÃO .....	5
2.1 – FORMAÇÃO INTERNA REALIZADA EM 2023 .....	5
2.1.1 - Formação Interna Realizada.....	5
2.1.2 - Avaliação da Formação Interna.....	5
3 – FORMAÇÃO EXTERNA REALIZADA EM 2023 .....	5
3.1 - Formação externa frequentada pelos trabalhadores da AI .....	5
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 .....	10
4.1 - Resumo das ações de formação Externa .....	10
4.2 - Indicadores Gerais da Formação em 2023.....	11
4.3 - Participações por duração das Ações de Formação - SGMAI .....	11
4.4 - Participantes por Género - SGMAI.....	12
4.5 - Evolução da formação SGMAI.....	12
4.5.1 - Evolução da formação externa: 2021, 2022 e 2023.....	12
5 – MEIOS UTILIZADOS.....	13
5.1 - Recursos Humanos da DSPCRH.....	13
5.2 - Formadores .....	13
5.3 - Recursos Materiais.....	13
5.4 - Recursos Financeiros.....	14
6 – CONCLUSÕES .....	14

## Índice de Quadros

Quadro 1 - Formação externa frequentada pelos trabalhadores da SGMAI .....	6
Quadro 2 - Cursos de formação externa sem participantes – SGMAI .....	8
Quadro 3 - Ações de formação externa realizadas por Unidade Orgânica – SGMAI.....	9
Quadro 4 - Ações de formação externa realizadas por carreira – SGMAI .....	10
Quadro 5 - Formação realizada em 2023.....	10
Quadro 6 - Participações por duração das Ações de Formação – SGMAI.....	11
Quadro 7 - Participantes por Género - SGMAI.....	12
Quadro 8 - Evolução da formação externa: 2021, 2022 e 2023 .....	12

## **Índice de Gráficos**

Gráfico 1 - Formação Externa: ações de formação e participações.....	13
Gráfico 2 - Formação Externa: Volume e custo.....	13

## **GLOSSÁRIO**

**Horas de Formação** – Nº de horas por ação

**Participações** - Nº de presenças nas ações de formação

**Participantes** – Nº de trabalhadores que participaram em pelo menos uma ação de formação

**Volume de Formação** – Nº de horas de formação x Nº de participações por ação

## **SIGLAS**

**AI** - Administração Interna

**DGO** - Direcção-Geral do Orçamento

**DIV** – Divisão

**DS** – Direcção de Serviços

**DSGFC** – Direcção de Serviços de Gestão de Fundos Comunitários

**DSPCRH** - Direcção de Serviços de Planeamento, Controlo e Recursos Humanos

**DSPPI** - Direcção de Serviços de Património e Planeamento de Instalações

**DSRI** - Direcção de Serviços de Relações Internacionais

**INA** - Direcção-Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas

**PlanAPP** – Centro de Competências de Planeamento, de Políticas e de Prospetiva da Administração Pública

**RH** – Recursos Humanos

**SGMAI** – Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna

## **1 – INTRODUÇÃO**

Este documento tem como finalidade o reporte da Formação Profissional gerida pela Secretaria Geral do Ministério da Administração Interna (SGMAI), numa lógica de gestão de competências e conhecimento, bem como, cumprir os requisitos enunciados no Decreto-Lei n.º 86-A/2016, de 29 de dezembro.

Neste Relatório faz-se a compilação da Formação Profissional da SGMAI, interna e externa, efetuada no ano de 2023, com o objetivo de dar uma visão de todas as atividades formativas desenvolvidas, a sua monitorização e respetivos custos.

A estrutura do documento é a seguinte: no primeiro ponto é apresentada uma breve introdução às orientações definidas. No segundo, terceiro e quarto ponto, respetivamente, regista-se a Formação Interna e Externa realizada em 2023, evidenciando o número de ações realizadas ao nível de todos os colaboradores da Administração Interna (AI) e os resultados alcançados.

No quinto ponto, mencionam-se os meios humanos, materiais e financeiros utilizados, numa perspetiva de monitorização.

No sexto e último ponto, apresenta-se uma breve conclusão, mostrando uma visão prospetiva de atuação da SGMAI/DSPCRH para o ano de 2024.

## **2 - PLANO DE FORMAÇÃO**

Em 2023, não foi realizado Plano de Formação.

### **2.1 – FORMAÇÃO INTERNA REALIZADA EM 2023**

#### **2.1.1 - Formação Interna Realizada**

Em 2023, não foi ministrada formação interna.

#### **2.1.2 - Avaliação da Formação Interna**

Uma vez que não foi ministrada formação interna, não é possível apresentar a avaliação de satisfação dos formandos.

## **3 – FORMAÇÃO EXTERNA REALIZADA EM 2023**

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

O desempenho da DSPCRH na formação externa, cingiu-se à fase administrativa necessária para realização de cada ação de formação: inscrição dos formandos, pedido de cabimento orçamental e registo na Base de Dados.

### **3.1 - Formação externa frequentada pelos trabalhadores da AI**

Os quadros n.º 1, 2 e 3 permitem-nos ter uma visão geral da formação externa, que foi realizada durante o ano de 2023, detalhada, com número de inscritos, participantes, volume e respetivos custos.

Quadro 37 - Formação externa frequentada pelos trabalhadores da SGMAI

Ações de formação	Entidade formadora	Nº horas por ação	Inscrições	Participações	Volume	Custo (€)
Formação de Formadores - CCP	CRIAP	90	2	2	180	0,00
ADSE   Formação às Entidades Empregadoras em Lisboa	ADSE	3	2	2	6	0,00
ADSE   Formação às Entidades Empregadoras em Lisboa	ADSE	3	1	1	3	0,00
ADSE   Formação às Entidades Empregadoras em Lisboa	ADSE	3	1	1	3	0,00
Sistemas Orçamentais para as Entidades Coordenadoras (EC)	DGO	24	2	2	48	0,00
Webinar Gestão e Avaliação da Formação	eiC Formação	1	1	1	1	0,00
Seminário: Closure 2014-20 & Rolling out 2021-27: Mastering the Essentials	European FUNDS	21	1	1	21	1.500,00
Técnicas de Redação Online: Sites, Intranet, e-mail, Newsletter e Redes Sociais	INA	14	1	1	14	0,00
webINAr “A Agenda 2030 e os ODS: da definição à implementação”	INA	1	1	1	1	0,00
Inovação e Grandes Dados	INA	14	1	1	14	0,00
Técnicas de Redação Online: Sites, Intranet, e-mail, Newsletter e Redes Sociais	INA	14	1	1	14	0,00
Processamento de Texto - Nível Avançado	INA	21	1	1	21	0,00
Técnicas de Redação Online: Sites, Intranet, e-mail, Newsletter e Redes Sociais	INA	14	1	1	14	0,00
Webinar - A Agenda 2030 e as Mudanças nas Políticas Públicas	INA	1	1	1	1	0,00

Ações de formação	Entidade formadora	Nº horas por ação	Inscrições	Participações	Volume	Custo (€)
webINAr - Os ODS e a Avaliação de Impacto	INA	1	1	1	1	0,00
webINAr "Interseccionalidade e (re)construção	INA	1	1	1	1	0,00
Inovação e Grandes Dados	INA	14	1	1	14	0,00
Processamento de Texto - Nível Avançado	INA	21	1	1	21	0,00
Técnicas de Redação Online: Sites, Intranet, e-mail, Newsletter e Redes Sociais	INA	14	2	2	28	0,00
Técnicas de Redação Online: Sites, Intranet, e-mail, Newsletter e Redes Sociais	INA	14	1	1	14	0,00
X Curso de Cibersegurança e Gestão de Crises no Ciberespaço (CGCiber2023)	Instituto de Defesa Nacional	22	1	1	22	200,00
Seminário "Evolução histórica do planeamento e experiências na atualidade"	PlanAPP	2	1	1	2	0,00
Ação de capacitação em Prospetiva	PlanAPP	36	1	1	36	0,00
Seminário: Lições da experiência portuguesa para o planeamento do futuro	PlanAPP	2	1	1	2	0,00
Edição de Folhas de Cálculo - Nível Avançado	INA	28	1	1	28	0,00
Otimização e Gestão de Dados em Excel	INA	28	1	1	28	0,00
Power BI- Elaboração de Dashboards (Nível 1 - Inicial)	INA	14	3	3	42	0,00
Edição de Folhas de Cálculo - Nível Avançado	INA	28	1	1	28	0,00
Edição de Folhas de Cálculo - Nível Avançado	INA	28	1	1	28	0,00
Cibersegurança	INA	14	2	1	14	0,00

Ações de formação	Entidade formadora	Nº horas por ação	Inscrições	Participações	Volume	Custo (€)
Power BI- Elaboração de Dashboards (Nível 1 - Inicial)	INA	14	2	2	28	0,00
Power BI- Elaboração de Dashboards (Nível 1 - Inicial)	INA	14	1	1	14	0,00
Power BI- Elaboração de Dashboards (Nível 1 - Inicial)	INA	14	1	1	14	0,00
Otimização e Gestão de Dados em Excel	INA	28	1	1	28	0,00
Otimização e Gestão de Dados em Excel	INA	28	1	1	28	0,00
Introdução à Inteligência Artificial	INA	14	1	1	14	0,00
Power Bi: Elaboração de Dashboards (Avançado)	INA	14	1	1	14	0,00
Power Bi: Elaboração de Dashboards (Avançado)	INA	14	1	1	14	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>631</b>	<b>46</b>	<b>45</b>	<b>804</b>	<b>1.700,00</b>

Houve 45 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 38 ações de formação externa, perfazendo um custo total de €1.700,00.

Quadro 38 - Cursos de formação externa sem participantes – SGMAI

Ação de formação	Número de inscrições não formalizadas	Justificação
Informação Geoespacial e Imagens de Satélite: Possíveis Usos pela Administração Pública	1	Não foi possível a emissão de compromisso, atempadamente, de forma a realizar a inscrição.
Cloud AP Gestor da Contratação TIC	1	Inscrição não formalizada (n.º 1 do art.º. 64º do LOE). Sem cabimento.
Cloud AP para Gestores Públicos	2	Inscrição não formalizada (n.º 1 do art.º. 64º do LOE). Sem cabimento.

Verifica-se, no quadro 2, que foram canceladas 4 inscrições em 3 ações de formação, sendo que 3 inscrições não foram formalizadas com vista a dar cumprimento ao n.º 1 do art. 64º do LOE, e 1 não foi formalizada porque não foi possível a emissão de compromisso, atempadamente, de forma a realizar a inscrição, uma vez que o formando solicitou a inscrição, muito perto da data de início da ação de formação.

### 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 39 - 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	21,0	1.500,00
DIV Administração Eleitoral	2	3	57,0	200,00
DS Apoio Técnico e Estudos Eleitorais	1	1	14,0	0,00
DS Documentação Relações Públicas	3	3	29,0	0,00
DS Gestão Orçamental e Financeira	3	3	76,0	0,00
DS Planeamento Controlo e RH	11	21	362,0	0,00
DS Relações Internacionais	9	12	217,0	0,00
DS Unidade Ministerial de Compras	1	1	28,0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>45</b>	<b>804</b>	<b>1.700,00</b>

Verifica-se, no quadro anterior, que oito Unidades Orgânicas da SGMAI tiveram participações em ações de formação externa. A DSPCRH foi a UO com maior número de participações em ações de formação externa, com 21 participações (46,67%), seguida da DSRI com 12 participações (26,67%).

### 3.3 - Ações de formação externa realizadas por carreira - SGMAI

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

Quadro 40 - Ações de formação externa realizadas por carreira – SGMAI

Designação	Inscrições	Participações	Volume
Assistente Técnico	13	13	240
Dirigente Intermédio 1º. Grau	4	2	60
Dirigente Intermédio 2º. Grau	4	2	29
Dirigente Superior 2º. Grau	1	1	21
Técnico Superior	28	27	454
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>45</b>	<b>804</b>

No ano 2023, a categoria que teve maior número de participações em ações de formação externa foi a de “Técnico Superior”, representando 60,00% do total das participações.

## 4 – PRINCIPAIS RESULTADOS DA FORMAÇÃO INTERNA E EXTERNA

### 4.1 - Resumo das ações de formação Externa

Quadro 41 - Formação realizada em 2023

	Inscrições	Participações	Volume	Custo (€)
Organismo	Externa	Externa	Externa	Externa
<b>SGMAI</b>	50	45	804	1.700,00

Da análise feita à formação frequentada, verifica-se que em 2023, houve um total de 45 participações em formação externa, repartidas pelas áreas de Formação de

professores/formadores, Contabilidade e fiscalidade, Gestão e administração, Enquadramento na organização/empresa e Informática na ótica do utilizador.

Quanto ao Regime de Formação, esta foi realizada, na sua maioria, em formato online, porém, também foram realizadas formações em formato Misto ou *Blended Learning*.

O volume da formação externa foi de 804,00 horas. E teve um custo de €1.700,00.

#### 4.2 - Indicadores Gerais da Formação em 2023

Num total de 41 ações de formação externa registadas na Base de Dados, os colaboradores da SGMAI participaram em 38 ações de formação externa (3 delas não tiveram participações).

Contabilizam-se, assim, 31 colaboradores do quadro de pessoal da SGMAI que tiveram acesso a pelo menos uma ação de formação.

Assim, houve uma participação de 16,40% dos trabalhadores do quadro de pessoal da SGMAI, num universo de 189 trabalhadores<sup>4</sup>, à data de 31 de dezembro de 2023 (Número de colaboradores constantes no Balanço Social).

#### 4.3 - Participações por duração das Ações de Formação - SGMAI

Quadro 42 - 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
Externas	42	1	2	0	45

A maioria das ações de formação frequentadas, em 2023, tiveram uma carga horária inferior a 30 horas.

Ressalva-se, que com esta tipologia de ações de formação, o normal funcionamento dos serviços não é prejudicado e potencia que a formação chegue a um maior número de colaboradores.

---

<sup>4</sup> Para os 189 colaboradores a 31.12.2023, constantes no BS, apenas foi contabilizado o pessoal do quadro.

#### 4.4 - Participantes por Género - SGMAI

Quadro 43 - Participantes por Género - SGMAI

Categoria	Género		TOTAL
	F	M	
Dirigente Superior 2º. Grau a)	0	1	1
Dirigente Intermédio 1º. Grau b)	2	0	2
Dirigente Intermédio 2º. Grau b)	2	0	2
Técnico Superior	13	4	17
Assistente Técnico	9	0	9
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>5</b>	<b>31</b>

O número de mulheres, colaboradoras da SGMAI, que participou em formação foi superior à participação dos homens (+21), totalizando 83,87% 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 (2021-2022-2023).

##### 4.5.1 - Evolução da formação externa: 2021, 2022 e 2023

Quadro 44 - Evolução da formação externa: 2021, 2022 e 2023

	2021	2022	2023
Ações de formação	19	 28	 38
Participações	27	 36	 45
Volume	596,5	 735	 804
Custo	€5.830,00	 €5.509,00	 € 1.700,00

Gráfico 48 - Formação Externa: ações de formação e participações

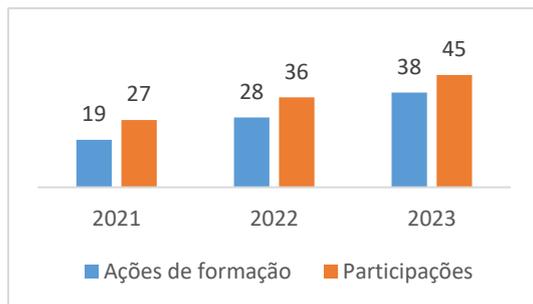
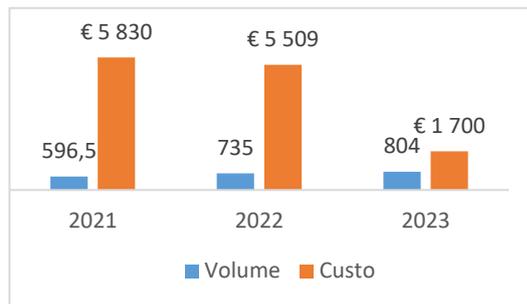


Gráfico 49 - Formação Externa: Volume e custo



Comparando a formação externa, nos últimos três anos, constata-se que o número de ações de formação e o número de participações tem vindo a aumentar.

Já o investimento com a formação externa, de 2021 até 2023, tem vindo a diminuir. Esta diminuição deve-se, sobretudo, à frequência de formações sem custos associados, ministrados pelo INA, tendo em conta o Programa de Capacitação da Administração Pública, previsto no Plano de Recuperação e Resiliência, com o objetivo de desenvolver e disponibilizar oferta da formação para os trabalhadores e dirigentes da administração pública com vista a uma melhoria das competências dos trabalhadores em funções públicas.

## 5 – MEIOS UTILIZADOS

### 5.1 - Recursos Humanos da DSPCRH

Os recursos humanos afetos à formação, quer interna quer externa, são representados pela diretora de serviços, um técnico superior e 3 assistentes técnicos, que organizam e acompanham a formação interna e prestam apoio às inscrições em formação externa.

### 5.2 - Formadores

Em 2023, a formação externa foi ministrada por formadores externos.

### 5.3 - Recursos Materiais

Nas ações de formação externa que foram ministradas em formato online, e em horário de trabalho, os formandos utilizaram um computador com ligação à internet.

#### **5.4 - Recursos Financeiros**

Em 2023, foi cabimentado o valor de €1.700,00 em ações de formação externa para os colaboradores da SGMAI.

## **6 – CONCLUSÕES**

Ciente de que a formação é um investimento de valor, a SGMAI aposta na formação, no desenvolvimento profissional e na valorização pessoal dos seus colaboradores.

Em 2023, não foi possível colocar em prática um Plano de Formação, no entanto, a SGMAI deu resposta às solicitações das Unidades Orgânicas, tendo em conta a disponibilidade de recursos financeiros e materiais existentes, proporcionado aos seus colaboradores, formação externa, com um total de 45 participações em 38 ações de formação.

Como melhoria contínua, no ano de 2024, pretende-se desenvolver um plano de formação interna com o objetivo de melhorar e rentabilizar os recursos humanos e financeiros da SGMAI, de acordo com o levantamento de necessidades de formação.