



# RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2017

## ÍNDICE

I -Nota introdutória.....	5
II – Auto-avaliação .....	8
<b>1. Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados de acordo com o QUAR do serviço (concretização alcançada em 31 de Dezembro). .....</b>	<b>8</b>
1.1. Objetivos estratégicos.....	12
1.2. Objetivos operacionais.....	12
1.3. Meios disponíveis.....	24
1.4. Apreciação final.....	26
<b>2. Apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos.....</b>	<b>28</b>
<b>3. Avaliação do Sistema de Controlo Interno (SCI). .....</b>	<b>29</b>
<b>4. Atividades desenvolvidas, previstas e não previstas no plano, com indicação dos resultados alcançados. ....</b>	<b>32</b>
4.1. Direção da DGERT.....	33
4.2. Direção de Serviços de Emprego e da Formação Profissional (DSEFP).....	37
4.3. Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação (DSQA) .....	42
4.4. Direção de Serviços de Condições de Trabalho (DSCT).....	47
4.5. Direção de Serviços da Regulamentação Coletiva e Organizações de Trabalho (DSRCOT).....	51
4.6. Direções de Serviços para as Relações Profissionais (DSRP).....	58
4.7. Divisão para os Assuntos da Organização Internacional do Trabalho (DAOIT).....	62
4.8. Divisão de Estudos de Rendimentos do Trabalho (DERT) .....	66
<b>5. Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes. ....</b>	<b>69</b>
<b>6. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho.....</b>	<b>71</b>
<b>7. Audição dos trabalhadores e trabalhadoras na autoavaliação dos serviços.....</b>	<b>73</b>
7.1. Enquadramento.....	73
7.2. Resultados .....	76
<b>8. Análise da afetação real e prevista dos recursos humanos, materiais e financeiros.....</b>	<b>82</b>
8.1. Recursos Humanos.....	82

8.2. Recursos Financeiros.....	85
III – AVALIAÇÃO FINAL .....	87
<b>1. Apreciação quantitativa a qualitativa dos resultados alcançados</b>	<b>87</b>
<b>2. Menção proposta pelo dirigente máximo .....</b>	<b>87</b>
<b>3. Conclusões prospetivas .....</b>	<b>88</b>
SIGLAS E ACRÓNIMOS UTILIZADOS .....	89
ANEXOS .....	92
<b>Anexo 1 – Organograma da DGERT .....</b>	<b>93</b>
<b>Anexo 2. Questionário de satisfação dos trabalhadores: Modelo e Tabelas com os resultados .....</b>	<b>94</b>
<b>Anexo 3. Balanço Social .....</b>	<b>106</b>

## LISTA DE TABELAS

TABELA I - MATRIZ DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS (QUAR DA DGERT EM 2017) .....	8
TABELA II - QUAR DE 2017.....	9
TABELA III - OBJETIVO 1 DO QUAR .....	13
TABELA IV - OBJETIVO 2 DO QUAR .....	14
TABELA V - OBJETIVO 3 DO QUAR .....	16
TABELA VI - OBJETIVO 4 DO QUAR .....	17
TABELA VII - OBJETIVO 5 DO QUAR .....	19
TABELA VIII - OBJETIVO 6 DO QUAR .....	21
TABELA IX - OBJETIVO 7 DO QUAR .....	22
TABELA X - RECURSOS HUMANOS (EXECUÇÃO).....	24
TABELA XI - RECURSOS FINANCEIROS (REALIZAÇÃO).....	25
TABELA XII – TAXA DE REALIZAÇÃO DOS PARÂMETROS E OBJETIVOS DO QUAR DE 2017 .....	27
TABELA XIII - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO .....	29
TABELA XIV - REALIZAÇÃO DOS OBJETIVOS CONSTANTES NO PLANO DE ATIVIDADES DA DGERT NO ANO DE 2017 .....	32
TABELA XV - CONSISTÊNCIA INTERNA DOS GRUPOS DE ITENS DE SATISFAÇÃO/MOTIVAÇÃO .....	75
TABELA XVI - SÍNTESE DE RESULTADOS DOS GRUPOS AVALIADOS PELO QUESTIONÁRIO.....	78
TABELA XVII - SUGESTÕES DE MELHORIA.....	80
TABELA XVIII - EVOLUÇÃO DOS EFETIVOS DA DGERT POR CARREIRA/CARGO (31-12-2016 – 31-12-2017).....	83
TABELA XIX - DISTRIBUIÇÃO DA DESPESA DA DGERT NO ANO DE 2017 POR TIPOLOGIA .....	85
TABELA XX - EVOLUÇÃO DA DESPESA NA DGERT ENTRE 2016 E 2017 POR TIPOLOGIA .....	85

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – DIFERENÇA ENTRE O PLANEADO E O EXECUTADO NOS RECURSOS HUMANOS POR «CARGOS/CATEGORIAS» NO QUAR DE 2017 .....	24
GRÁFICO 2 - TAXAS DE REALIZAÇÃO DO QUAR DE 2017 NO TOTAL, POR PARÂMETROS E OBJETIVOS.....	26
GRÁFICO 3- TAXA DE REALIZAÇÃO DAS ATIVIDADES PREVISTA NO PLANO DE 2017.....	33
GRÁFICO 4 – MÉDIA DE SATISFAÇÃO /MOTIVAÇÃO DOS TRABALHADORES/AS DA DGERT NO TOTAL DE ITENS E POR GRUPO AVALIADO.....	76
GRÁFICO 5 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO/MOTIVAÇÃO POR GRUPO AVALIADO.....	77
GRÁFICO 6- DISTRIBUIÇÃO DOS EFETIVOS DA DGERT EM 31-12-2017 POR CARREIRA/CARGO .....	82
GRÁFICO 7 - VARIAÇÃO ABSOLUTA DO ORÇAMENTO DA DGERT POR TIPOLOGIA (2016 - 2017) .....	86

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - ESCALA E ÍNDICE DE SATISFAÇÃO/MOTIVAÇÃO .....	74
--	----

## I -NOTA INTRODUTÓRIA

A DGERT – Direção-Geral do Emprego e das Relações do Trabalho – foi criada pelo Decreto-Lei n.º 266/2002, de 26 de novembro, no âmbito do Ministério da Segurança Social e do Trabalho do XV Governo Constitucional, resultando da fusão da Direção-Geral do Emprego e Formação Profissional (DGEFP) com a Direção-Geral das Condições de Trabalho (DGCT). Para além das competências da DGEFP e da DGCT, foram confiadas à DGERT as competências do Instituto de Desenvolvimento e Inspeção das Condições de Trabalho (IDICT)<sup>1</sup> na área das relações profissionais.

Neste modelo, fundador do atual, a DGERT assumiu *“funções de conceção e apoio técnico e normativo nos domínios do emprego e formação profissional e das relações e condições de trabalho, bem como de acompanhamento e fomento da contratação coletiva e de prevenção de conflitos coletivos de trabalho”*<sup>2</sup>.

Em sequência do Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado (PRACE), no âmbito do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social do XVII Governo Constitucional, foi aprovada uma nova orgânica da DGERT, constante do Decreto-Lei n.º 210/2007, de 29 de maio, tendo esta sucedido nas atribuições do Instituto para a Qualidade da Formação, I. P. em matéria de acreditação das entidades formadoras.<sup>3</sup>

Em 2011 a tutela da DGERT transita para a esfera do Ministério da Economia e do Emprego e em 2012 foi publicado nova orgânica da Direção-Geral (Decreto Regulamentar n.º 40/2012, de 12 de abril).

Em consequência do Plano de Redução e Melhoria da Administração Central (PREMAC), com o XIX Governo Constitucional, a DGERT manteve inalterada a sua missão, atribuições e competências, constantes do Decreto Regulamentar n.º 40/2012, de 12 de abril, tanto no âmbito do Ministério da Economia e do Emprego como após o regresso à esfera do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.<sup>4</sup>

A DGERT é, atualmente, um serviço da administração central do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS), dotado de autonomia administrativa. A sua orgânica (Decreto Regulamentar n.º 40/2012, de 12 de abril) define quatro áreas-chave de intervenção, que constituem o seu núcleo de atividade, a saber:

- Emprego e formação profissional, incluindo o reconhecimento das qualificações profissionais;
- Certificação de entidades formadoras;
- Relações laborais e condições de trabalho;
- Relações profissionais.

<sup>1</sup> O IDICT, criado em 1993, viria a ser extinto em 2004 sucedendo-lhe a Inspeção – Geral do Trabalho (IGT) e o Instituto para a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (ISHST), cujas competências se encontram reunidas na Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) desde outubro de 2007 (cf. Decreto-Lei n.º 326-B/2007, de 28-9).

<sup>2</sup> Cf. Artigo 2.º do DL 266/2002.

<sup>3</sup> Cf. Artigo 9.º do DL n.º 210/2007.

<sup>4</sup> Vd. Leis Orgânicas do MEE e do MESS, constantes do DL n.º 126-C/2011, de 29 de dezembro, e do DL n.º 167-C/2013, de 31 de dezembro, respetivamente

Na persecução das suas atribuições, a DGERT assegura ainda a representação e participação formal num conjunto de órgãos institucionais, fóruns decisórios, grupos de trabalho e redes de cooperação nos domínios nacionais, europeu e internacional, assim como a produção de informação adequada nas suas áreas de intervenção.

A DGERT tem como **missão** apoiar a conceção das políticas de emprego, formação profissional, certificação das entidades formadoras, relações laborais e condições de trabalho, incluindo a segurança e saúde no trabalho, cabendo-lhe ainda a promoção do diálogo social, o acompanhamento das relações laborais, dos regimes de acesso e exercício de profissões ou atividades profissionais, o fomento da contratação coletiva, e do reconhecimento de qualificações profissionais.

A DGERT **visa** consolidar-se como uma entidade de referência no acompanhamento das relações laborais e na prevenção de conflitos coletivos de trabalho, no apoio à definição de políticas públicas nas áreas das relações e condições de trabalho, da certificação de entidades formadoras, do emprego e da formação profissional, incluindo o reconhecimento das qualificações profissionais.

No desenvolvimento das suas atividades, adota os seguintes **valores** quanto à sociedade em geral e quanto à sua cultura organizacional:

- **DIÁLOGO;**
- **TRANSPARÊNCIA;**
- **CONFIANÇA;**
- **COMPROMISSO;**
- **RESPONSABILIDADE.**

A organização interna dos serviços da DGERT obedece ao modelo de estrutura hierarquizada, de acordo com o previsto no Decreto Regulamentar n.º 40/2012, de 12 de abril, na Portaria n.º 633/2007, de 30 de maio, que define as unidades nucleares, e na Portaria n.º 656/2007, de 30 de maio, que estabelece o número máximo de unidades flexíveis.

A atual definição orgânica pressupõe a seguinte estrutura: um Diretor-geral, coadjuvado por um Subdiretor-geral, seis unidades orgânicas nucleares e oito unidades flexíveis (**ANEXO 1**).

- **Órgãos**
  - A DGERT é dirigida por um/a diretor/a-geral, coadjuvado/a por um/a subdiretor/a-geral.
- **Unidades orgânicas**
  - Direção de Serviços de Emprego e Formação Profissional, que integra a Divisão de Emprego e Divisão de Formação Profissional;
  - Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação, que integra a Divisão de Planeamento e Auditorias;

- Direção de Serviços de Condições de Trabalho, que integra a Divisão de Condições Gerais de Trabalho;
- Direção de Serviços da Regulamentação Coletiva e Organizações do Trabalho, que integra a Divisão das Organizações do Trabalho;
- Direção de Serviços para as Relações Profissionais nas Regiões de Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve;
- Direção de Serviços para as Relações Profissionais nas Regiões Norte e Centro (serviço localizado no Porto);
- Divisão para os Assuntos da OIT;
- Divisão de Estudos de Rendimentos do Trabalho;
- Divisão de Administração Geral

Para 2017, a DGERT definiu nos vários instrumentos de gestão, nomeadamente em sede de Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) e de Plano de Atividades, os objetivos, as iniciativas e as metas a atingir para concretizar a sua missão e competências. A autoavaliação dos resultados obtidos, assim como a apresentação das principais atividades e projetos desenvolvidos no ano em referência, são agora divulgados através do presente Relatório de autoavaliação.

A construção do documento, que teve por referência o estabelecido no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, sobre a obrigatoriedade do plano e relatório de atividades, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro de 2007, que institui o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública, resultou da conjugação de esforços de todas as Unidades Orgânicas da DGERT. O trabalho cooperativo realizado deverá possibilitar o planeamento e a reflexão sobre o futuro da entidade.

A concluir esta breve apresentação, referia-se que a estrutura do relatório compreende um capítulo único constituído por oito pontos, para além da atual nota introdutória e da avaliação final. No primeiro ponto apresenta-se a análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados de acordo com o QUAR do serviço. No segundo surge a apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados no âmbito do acompanhamento dos despedimentos coletivos. No terceiro evidencia-se o questionário de avaliação do Sistema de Controlo Interno (SCI). No quarto sistematiza as atividades desenvolvidas, previstas e não previstas no plano, com indicação dos resultados alcançados. No quinto procede-se à análise das causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes. No sexto enunciadas medidas para um reforço positivo do desempenho. No sétimo, surgem os resultados da audição dos trabalhadores/as na autoavaliação dos serviços. E por último, no oitavo realiza-se a análise da afetação real e prevista dos recursos humanos, materiais e financeiros

## II – AUTO-AVALIAÇÃO

### 1. Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados de acordo com o QUAR do serviço (concretização alcançada em 31 de Dezembro).

A Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública (SIADAP), integra, conforme o previsto no artigo 9.º, o Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP 1).

A avaliação de desempenho dos Serviços assenta num quadro de avaliação e responsabilização (QUAR), sujeito a avaliação permanente e atualizado a partir dos sistemas de informação do serviço (artigo 10.º da Lei 66-B/2007, de 28-12).

No QUAR da DGERT para o ano de 2017, foram determinados quatro objetivos estratégicos, os quais se concretizam através de sete objetivos operacionais (TABELA I).

Tabela I - Matriz de objetivos estratégicos e operacionais (QUAR da DGERT em 2017)

Objetivos operacionais		Objetivos estratégicos			
		1. Reforçar as áreas de competência da Direção-Geral, consolidar a estrutura organizacional e promover uma imagem de abertura e diálogo com o exterior	2. Reforçar a intervenção/ representação no processo de definição e concretização de estratégias de desenvolvimento nas áreas do emprego e da formação, relações laborais e condições de trabalho, nos contextos nacional e europeu	3. Reforçar a capacidade de atuação no processo de negociação coletiva e acompanhamento das relações laborais, promovendo designadamente, a melhoria dos procedimentos necessários e o envolvimento dos respetivos atores	4. Fomentar a colaboração institucional através do estabelecimento de parcerias com relevância para o cumprimento da missão e atribuições
Eficácia	Objetivo 1 – Realizar auditorias de manutenção da certificação a entidades formadoras certificadas	✓	✓		
	Objetivo 2 – Promover o processo de caracterização setorial para aferição das necessidades sociais impreteríveis no âmbito da definição de serviços mínimos em situação de greve			✓	
	Objetivo 3 – Elaborar estudos setoriais na área da contratação coletiva	✓		✓	
	Objetivo 4 – Constituição da Rede Nacional da Refernet	✓	✓		
Eficiência	Objetivo 5 – Assegurar a preparação dos processos legislativos referentes à transposição de diretivas europeias		✓		
	Objetivo 6 – Assegurar os processos de consulta a entidades e organismos públicos no âmbito dos relatórios sobre as convenções da OIT ratificadas em Portugal	✓	✓		✓
Qualidade	Objetivo 7 – Promover a realização das oficinas da DGERT sobre a regulamentação coletiva	✓			✓

A análise quantitativa e qualitativa da execução do QUAR da DGERT para o ano de 2017 é apresentada nas tabelas e texto seguintes.

Tabela II - QUAR de 2017

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2017 Última actualização: 2018/06/20

Serviço: **Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT)**

**Missão:** Apoiar a conceção das políticas de emprego, formação profissional, certificação das entidades formadoras, relações laborais e condições de trabalho, incluindo a segurança e saúde no trabalho, cabendo-lhe ainda a promoção do diálogo social, o acompanhamento das relações laborais e o fomento da contratação coletiva.

**Objectivos estratégicos (OE):**

OE 1 - Reforçar as áreas de competência da Direção-Geral, consolidar a estrutura organizacional e promover uma imagem de abertura e diálogo com o exterior

OE 2 - Reforçar a intervenção/representação no processo de definição e concretização de estratégias de desenvolvimento nas áreas do emprego e da formação, relações laborais e condições de trabalho, nos contextos nacional e europeu

OE 3 - Reforçar a capacidade de atuação no processo de negociação coletiva e acompanhamento das relações laborais, promovendo designadamente, a melhoria dos procedimentos necessários e o envolvimento dos respetivos atores

OE 4 - Fomentar a colaboração institucional através do estabelecimento de parcerias com relevância para o cumprimento da missão e atribuições

Objectivos operacionais	Ano 2015 Resultado	Ano 206 Resultado	Ano 2017					Desvios		
			Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização			
<b>EFICÁCIA (50%)</b>							<b>125%</b>	<b>25%</b>		
<b>OB 1</b>	<b>Ponderação de 25%</b>						<b>100%</b>	<b>0%</b>		
Realizar auditorias de manutenção da certificação a entidades formadoras certificadas	Ind 1	Número de entidades formadoras auditadas	0	0	15	1	20	16	100%	0%
	Peso	100%								
<b>OB 2</b>	<b>Ponderação de 25%</b>						<b>100%</b>	<b>0%</b>		
Promover o processo de caracterização setorial para aferição das necessidades sociais impreteríveis no âmbito da definição de serviços mínimos em situação de greve	Ind 2	Número de visitas realizadas	0	0	5	1	7	5	100%	0%
	Peso	100%								
<b>OB 3</b>	<b>Ponderação de 25%</b>						<b>125%</b>	<b>25%</b>		
Elaborar estudos setoriais na área da contratação coletiva	Ind 3	Número de estudos elaborados	0	0	2		3	3	125%	25%
	Peso	100%								
<b>OB 4</b>	<b>Ponderação de 25%</b>						<b>175%</b>	<b>75%</b>		
Constituição da Rede Nacional da Refernet	Ind 4	Número de parcerias estabelecidas com entidades externas	0	0	7	1	10	12	142%	42%
	Peso	80%								
	Ind 5	Número de reuniões realizadas com as entidades externas	0	0	7	1	10	17	183%	83%
Peso	20%									

Tabela II - QUAR de 2017 (cont.)

Objectivos operacionais	Ano 2015 Resultado	Ano 2016 Resultado	Ano 2017					Desvios		
			Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização			
<b>EFICIÊNCIA (25%)</b>							<b>103%</b>	<b>3%</b>		
<b>OB 5</b> Ponderação de 25%										
Assegurar a preparação dos processos legislativos referentes à transposição de diretivas europeias	Ind 6	Número médio de dias seguidos de antecedência mínima de submissão dos projetos à tutela relativamente ao prazo previsto no Regimento do Conselho de Ministros do XXI Governo Constitucional	0	0	15	5	30	21	110%	10%
	Peso	100%								
<b>OB 6</b> Ponderação de 75%							100%	0%		
Assegurar os processos de consulta a entidades e organismos públicos no âmbito dos relatórios sobre as convenções da OIT ratificadas em Portugal	Ind 7	Número médio de dias seguidos decorridos entre a notificação do MNE à DGERT e a receção dos documentos submetidos pelas entidades consultadas	0	0	45	5	30	45	100%	0%
	Peso	100%								
<b>QUALIDADE (25%)</b>							<b>118%</b>	<b>18%</b>		
<b>OB 7</b> Ponderação de 100%										
Promover a realização das oficinas da DGERT sobre a regulamentação coletiva	Ind 8	Nível médio de satisfação dos participantes (medido através de questionário com escala de 1 a 5)	0	0	3	0,5	5	4,4	118%	18%
	Peso	100%								

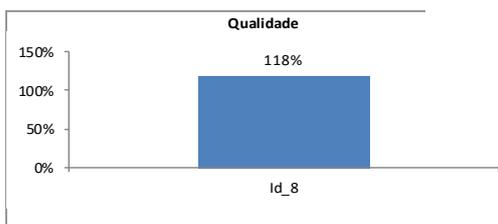
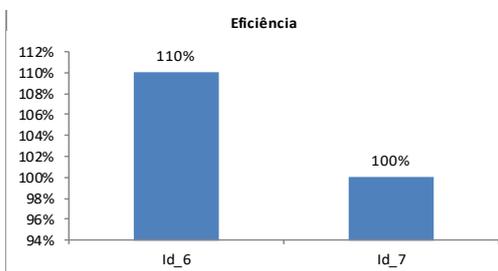
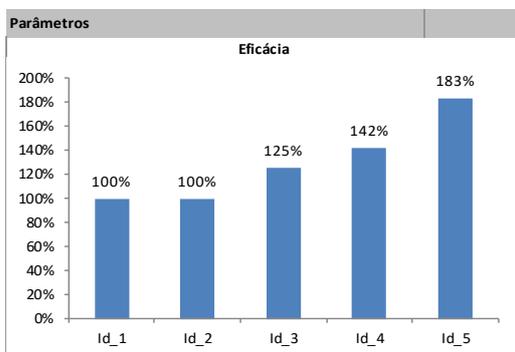
Tabela II - QUAR de 2017 (cont.)

**Meios disponíveis**

Recursos Humanos	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - superior	20	40	20	-20
Dirigentes - intermédio	16	224	176	-48
Técnico superior	12	540	468	-72
Assistente técnico	8	112	120	8
Assistente operacional	5	15	10	-5
<b>Total</b>	-	<b>931</b>	<b>794</b>	<b>-137</b>

Orçamento (milhões de €)	Estimado	Realizado	Desvio(MC)
Atividades	3.009.636,00 €*	2.474.439,50 €	-535.196,50 €
Projetos	-	-	-

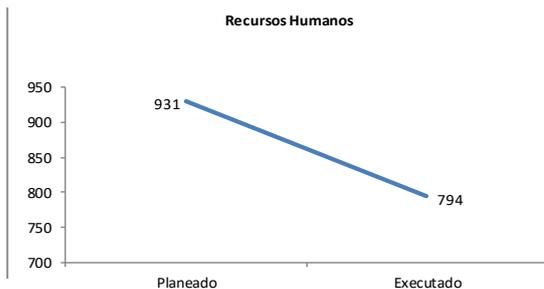
\* A diferença de 42.875,00 € face ao valor estimado inicialmente de 2.966.761,00 € resulta de não terem sido considerados os valores da fonte de financiamento 282.



Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação 50 %	Ponderação 25%	Ponderação 25 %
<b>62,50%</b>	<b>25,75%</b>	<b>29,50%</b>

Bom	Satisfatório	Insuficiente
<b>118%</b>		

**Recursos Financeiros e Humanos**



**Explicitação de fórmulas utilizadas por indicadores**

Indicadores 1 a 5 - valores absolutos; Indicador 6 - número de dias decorridos entre a data do pedido de preparação e o prazo fixado/número de processos legislativos efetuados; Indicador 7 - Número de dias decorridos entre a data da notificação do MNE à DGERT e a receção dos documentos das entidades consultadas/número de processos de consultas efetuados; Indicador 8 - Valor médio das notas de satisfação global dos respondentes

**Listagem das Fontes de Verificação**

Objetivo 1	Ficheiro de monitorização de auditorias da DSQA
Objetivo 2	Relatórios das visitas efetuadas pela DSRP
Objetivo 3	Relatórios/estudos elaborados pela DERT
Objetivo 4	Ofícios/acordos de parceria formalizados e marcações e agendas das reuniões (correio eletrónico ou normal) efetuadas pela DSEFP
Objetivo 5	Base de dados ORACLE - DSCT - Controlo de processos
Objetivo 6	Base de dados ORACLE - DAIOT - Controlo de processos
Objetivo 7	Relatório de avaliação dos questionários de avaliação pela DSRCOT

## ***1.1. Objetivos estratégicos***

---

Os quatro objetivos estratégicos da DGERT, determinados para o ano de 2017, foram os seguintes:

1. Reforçar as áreas de competência da Direção-Geral, consolidar a estrutura organizacional e promover uma imagem de abertura e diálogo com o exterior;
2. Reforçar a intervenção/representação no processo de definição e concretização de estratégias de desenvolvimento nas áreas do emprego e da formação, relações laborais e condições de trabalho, nos contextos nacional e europeu;
3. Reforçar a capacidade de atuação no processo de negociação coletiva e acompanhamento das relações laborais, promovendo designadamente, a melhoria dos procedimentos necessários e o envolvimento dos respetivos atores;
4. Fomentar a colaboração institucional através do estabelecimento de parcerias com relevância para o cumprimento da missão e atribuições.

## ***1.2. Objetivos operacionais***

---

Para concretizar os quatro objetivos estratégicos foram definidos os seguintes sete objetivos operacionais:

1. Realizar auditorias de manutenção da certificação a entidades formadoras certificadas;
2. Promover o processo de caracterização setorial para aferição das necessidades sociais impreteríveis no âmbito da definição de serviços mínimos em situação de greve;
3. Elaborar estudos setoriais na área da contratação coletiva;
4. Constituição da Rede Nacional da Refernet;
5. Assegurar a preparação dos processos legislativos referentes à transposição de diretivas europeias;
6. Assegurar os processos de consulta a entidades e organismos públicos no âmbito dos relatórios sobre as convenções da OIT ratificadas em Portugal;
7. Promover a realização das oficinas da DGERT sobre a regulamentação coletiva.

Os sete objetivos operacionais foram distribuídos pelos parâmetros de eficácia (Objetivo 1, 2, 3, e 4), de eficiência (Objetivo 5 e 6) e de qualidade (Objetivo 7). Nos quadros e texto apresentados de seguida procede-se a uma análise qualitativa e quantitativa da execução dos mesmos no decurso do ano de 2017.

Em 1º lugar analisar-se-á o desempenho dos objetivos que pertencem ao Parâmetro da Eficácia, em segundo lugar, os objetivos do Parâmetro da Eficiência, e por fim analisa o objetivo que respeitante ao Parâmetro da Qualidade.

### 1.2.a. Eficácia

#### **Objetivo 1 – Realizar auditorias de manutenção da certificação a entidades formadoras certificadas**

Tabela III - Objetivo 1 do QUAR

			Ano 2015 Resultado	Ano 2016 Resultado	Ano 2017					Desvio	
					Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização		
<b>OB 1</b>	<b>Ponderação de 25%</b>									100%	0%
Realizar auditorias de manutenção da certificação a entidades formadoras certificadas	Ind 1	Número de entidades formadoras auditadas	0	0	15	1	20	16	100%	100%	0%
	Peso	100%									

Na área da certificação das entidades formadoras, a DGERT tem como uma das suas atribuições a definição de critérios, a avaliação da qualidade e a certificação dos organismos de formação, bem como a promoção do conhecimento dos mesmos, tendo em vista o desenvolvimento equilibrado do setor da formação e a qualidade das ações desenvolvidas e, ainda, avaliação dos resultados da formação.

Os quatro objetivos estratégicos estabelecidos no âmbito do QUAR da DGERT para o ano de 2017 incluem dois respeitantes a:

- Reforçar as áreas de competência da Direção-Geral, consolidar a estrutura organizacional e promover uma imagem de abertura e diálogo com o exterior;
- Reforçar a intervenção/representação no processo de definição e concretização de estratégias de desenvolvimento nas áreas do emprego e da formação, relações laborais e condições de trabalho, nos contextos nacional e europeu.

No QUAR da DGERT para o ano de 2017 foi estabelecido o objetivo operacional de realizar auditorias de manutenção da certificação de entidades formadoras, o qual teve em devida consideração as atribuições e os objetivos estratégicos determinados, conforme o acima mencionado.

A taxa de realização do objetivo operacional foi de 100%, uma percentagem ponderada de acordo com o intervalo definido como meta, ou seja o resultado alcançado (16) encontra-se compreendido entre o limite superior (16) e o limite inferior (14) para a execução do objetivo (**TABELA III**).

### Justificação

#### Indicador 1

No ano de 2017 foram realizadas 16 auditorias a entidades formadoras em fase de manutenção da certificação, que decorreram sobretudo na área metropolitana de Lisboa e ainda na região Norte do país, nomeadamente Porto e Braga, com maior incidência no 2º semestre do ano. As auditorias foram asseguradas por equipas de dois ou mais auditores, com uma média de realização de 2,7 ações por cada auditor coordenador (consideraram-se 6 técnicos com esta responsabilidade).

A realização de auditorias de manutenção permitiu, entre outros aspetos:

- A apropriação/conhecimento das condições efetivas das estruturas e práticas das entidades formadoras, permitindo avaliações técnicas mais sustentadas;
- A melhoria do conhecimento do referencial de certificação e de boas práticas na atividade, por parte das entidades formadoras, dado o relevante efeito pedagógico gerado pelo momento de auditoria;
- A resolução de situações pouco clarificadas e/ou de práticas menos corretas para o mercado da formação, com o envolvimento e compromisso das próprias entidades.

## Objetivo 2 – Promover o processo de caracterização setorial para aferição das necessidades sociais impreteríveis no âmbito da definição de serviços mínimos em situação de greve

Tabela IV - Objetivo 2 do QUAR

	Ano 2015 Resultado	Ano 2016 Resultado	Ano 2017				Desvio			
			Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado		Taxa Realização		
<b>OB 2</b>	Ponderação de 25%					100%	0%			
Promover o processo de caracterização setorial para aferição das necessidades sociais impreteríveis no âmbito da definição de serviços mínimos em situação de greve	Ind 2	Número de visitas realizadas	0	0	5	1	7	5	100%	0%
	Peso	100%								

Na área das relações profissionais, a DGERT tem como uma das suas atribuições a preparação dos despachos sobre a definição de serviços mínimos a prestar em situações de greves em empresas não pertencentes ao setor empresarial do Estado, bem como dos meios necessários para os assegurar.

Os quatro objetivos estratégicos estabelecidos no âmbito do QUAR da DGERT para o ano de 2017 incluem um respeitante a:

- Reforçar a capacidade de atuação no processo de negociação coletiva e acompanhamento das relações laborais, promovendo designadamente, a melhoria dos procedimentos necessários e o envolvimento dos respetivos atores.

No QUAR da DGERT para o ano de 2017 foi estabelecido o objetivo operacional de promover o processo de caracterização setorial para aferição das necessidades sociais impreteríveis no âmbito da definição de serviços mínimos em situação de greve.

A taxa de realização do objetivo operacional foi de 100%, uma percentagem que expressa a concordância entre o resultado (5) e a meta (5) estabelecidos (**TABELA IV**).

### **Justificação**

#### *Indicador 2*

No ano 2017 realizaram-se cinco visitas de trabalho a empresas cuja atividade integra o âmbito da satisfação de necessidades sociais impreteríveis, conforme resulta do artigo 537.º do Código do Trabalho. Das ações desenvolvidas resultou a produção de relatórios sobre as empresas e respetivas atividades, os quais passaram a ser utilizados como referências para os conciliadores/mediadores e para as Diretoras de Serviços, no âmbito da negociação de acordo sobre os serviços mínimos a prestar em situação de greve em empresa ou estabelecimento suscetível de afetar a satisfação de necessidades sociais impreteríveis, bem como dos meios necessários para os assegurar, assim como na preparação de despachos conjuntos sobre a definição de serviços mínimos a prestar em situações de greves.

As visitas foram realizadas nos seguintes setores de atividade económica:

- Gestão de infraestruturas de transporte terrestre ferroviário: 2 visitas de trabalho aos Centros de Controlo Operacional da Ferrovia da empresa Infraestruturas de Portugal, SA (IP, SA), localizados em Braço de Prata e Contumil.
- Atividades auxiliares dos transportes aéreos – exploração de aeroportos e de terminais aéreos: 2 visitas de trabalho realizadas ao Aeroporto General Humberto Delgado e ao Aeroporto Sá Carneiro, concessionados à empresa ANA – Aeroportos de Portugal SA;
- Tratamento e eliminação de resíduos urbanos: 1 visita à Central da Maia da empresa LIPOR – Serviço Intermunicipalizado de Gestão de Resíduos do Grande Porto.



## Justificação

### Indicador 3

Estes estudos foram elaborados tendo dois objetivos. Por um lado, como forma de perceber a importância estratégica dos setores analisados para a economia portuguesa, procedeu-se à respetiva caracterização socioeconómica, na qual se inclui um capítulo sobre a remuneração de base devida e a remuneração de base convencional de cada uma das convenções coletivas do setor. Por outro lado, e tendo a contratação coletiva como pilar estruturante das relações de trabalho, procedeu-se à análise dos conteúdos das convenções coletivas em vigor no setor.

Realizaram-se três estudos setoriais para o período compreendido entre 2009 e 2017: no Turismo, no setor da Cortiça e no setor da Indústria da Metalurgia e Metalomecânica.

## Objetivo 4 – Constituição da Rede Nacional da Refernet

Tabela VI - Objetivo 4 do QUAR

	Ano 2015 Resultado	Ano 2016 Resultado	Ano 2017				Desvio			
			Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado		Taxa Realização		
<b>OB 4</b>	Ponderação de 25%						175%	75%		
Constituição da Rede Nacional da Refernet	Ind 4	Número de parcerias estabelecidas com entidades externas	0	0	7	1	10	12	142%	42%
	Peso	80%								
Constituição da Rede Nacional da Refernet	Ind 5	Número de reuniões realizadas com as entidades externas	0	0	7	1	10	17	183%	83%
	Peso	20%								
<b>Taxa de realização</b>									<b>175%</b>	

Na área do emprego e da formação profissional, a DGERT tem como uma das suas atribuições a recolha e tratamento de informação sobre medidas de política de emprego e formação profissional e participação em redes nacionais e europeias de informação sobre as referidas medidas.

A ReferNet, que é coordenada em Portugal pela DGERT e a nível europeu pelo Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional (Cedefop), é a rede Europeia especializada em ensino e formação profissional (EFP), que tem por missão reunir, analisar e disponibilizar informação no âmbito do EFP, nomeadamente a evolução dos sistemas e das políticas nacionais nos 28 Estados-Membros da UE, Islândia e Noruega, bem como as atividades e trabalhos realizados pelo Cedefop.

Os quatro objetivos estratégicos estabelecidos no âmbito do QUAR da DGERT para o ano de 2017 incluem dois respeitantes a:

1. Reforçar as áreas de competência da Direção-Geral, consolidar a estrutura organizacional e promover uma imagem de abertura e diálogo com o exterior;
2. Reforçar a intervenção/representação no processo de definição e concretização de estratégias de desenvolvimento nas áreas do emprego e da formação, relações laborais e condições de trabalho, nos contextos nacional e europeu.

No QUAR da DGERT para o ano de 2017 foi estabelecido o objetivo operacional de constituir a Rede Nacional da ReferNet.

A taxa de realização do objetivo foi de 175%. A percentagem, que pondera os valores dos dois indicadores estabelecidos para aferir a execução do objetivo, no que concerne aos resultados, às metas e aos valores críticos, evidencia um desvio positivo (**TABELA VI**). O grau de execução alcançado, que excede o previsto, explica-se, em grande parte, pela necessidade de se assegurar a constituição da Rede Nacional da ReferNet, circunstância refletida no elevado número de iniciativas desenvolvidas pela DGERT junto de diversas entidades.

### **Justificação**

#### *Indicador 4*

A taxa de realização de 141.7% do Indicador 4 (**TABELA VI**) expressa o número de protocolos estabelecidos entre a DGERT e outras entidades no âmbito da rede nacional da ReferNet, o qual totalizou 12, a saber:

- Associações de empregadores (4) - CAP – Confederação dos Agricultores de Portugal; CCP – Confederação do Comércio e Serviços; CIP – Confederação Empresarial de Portugal; CTP – Confederação do Turismo Português.
- Associações Sindicais (2) – Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses – Intersindical Nacional (GCTP-IN); União Geral dos Trabalhadores (UGT).
- Centros de Formação (2) – Centro de Formação Profissional para o Comércio e Afins (CECOA); Centro de Formação Sindical e Aperfeiçoamento Profissional (CEFOSAP).
- Organismos públicos (2) – Instituto do Emprego e Formação Profissional; Turismo de Portugal, I.P. (IEFP).
- Outras entidades (2) – Eurydice; Programa Operacional Capital Humano (POCH).

## Justificação

### Indicador 5

A taxa de realização foi de 183.3% (TABELA VI). O desvio face ao previsto é explicado, em grande parte, pela necessidade de realizar reuniões preparatórias de trabalho com as entidades com o objetivo de divulgar a ReferNet e, conseqüentemente, de celebrar protocolos com as mesmas no âmbito da rede nacional.

No decurso de 2017 foram realizadas 17 reuniões de trabalho preparatórias. Em termos globais, as entidades com as quais se estabeleceram contactos podem ser agrupadas nas seguintes categorias:

- Associações de empregadores;
- Associações Sindicais;
- Centros de Formação;
- Organismos públicos considerados como possíveis parceiros para o perímetro da ReferNET;
- Outras entidades.

No decurso de 2017, a DGERT desenvolveu iniciativas junto de entidades com as quais não foi possível formalizar parcerias. Neste sentido, prevê-se que em 2018 sejam celebrados mais protocolos no âmbito da Rede Nacional da ReferNet.

## 1.2.b. Eficiência

### Objetivo 5 – Assegurar a preparação dos processos legislativos referentes à transposição de diretivas europeias

Tabela VII - Objetivo 5 do QUAR

		Ano 2015 Resultado	Ano 2016 Resultado	Ano 2017					Desvio
				Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização	
OB 5	Ponderação de 25%							110%	10%
Assegurar a preparação dos processos legislativos referentes à transposição de diretivas europeias	Ind 6	0	0	15	5	30	21	110 %	10 %
	Peso	100%							

Na área das relações e condições de trabalho, a DGERT tem como uma das suas atribuições a preparação de medidas de política, legislação e regulamentação relativas a organizações representativas dos trabalhadores e dos empregadores, a relações e condições de trabalho, incluindo a segurança e saúde no trabalho.

Os quatro objetivos estratégicos estabelecidos no âmbito do QUAR da DGERT para o ano de 2017 incluem um respeitante a:

- Reforçar a intervenção/representação no processo de definição e concretização de estratégias de desenvolvimento nas áreas do emprego e da formação, relações laborais e condições de trabalho, nos contextos nacional e europeu.

No QUAR da DGERT para o ano de 2017 foi estabelecido o objetivo operacional de assegurar a preparação dos processos legislativos referentes à transposição de diretivas europeias.

A taxa de realização do objetivo foi de 110%. A percentagem, que pondera os valores determinados para o resultado (21), a meta (15) e o valor crítico (30), evidencia um desvio positivo (**TABELA VII**). A meta foi excedida porque o anteprojeto para a transposição de uma Diretiva europeia foi entregue seis dias antes do inicialmente previsto.

### **Justificação**

#### *Indicador 6*

O anteprojeto da transposição da Diretiva 2015/1794/UE do Parlamento Europeu e do Conselho que altera a Diretiva 2008/94/CE, 2009/38/CE e 2002/14/CE e as Diretivas 98/59/CE e 2001/23/CE no que respeita aos marítimos, foi enviado ao Gabinete do Secretário de Estado do Emprego no dia 20 de março de 2017, antecipando em 6 dias a meta para cumprir o indicador, pois a data limite de submissão à tutela era 10 de abril de 2017.

## Objetivo 6 – Assegurar os processos de consulta a entidades e organismos públicos no âmbito dos relatórios sobre as convenções da OIT ratificadas em Portugal

Tabela VIII - Objetivo 6 do QUAR

		Ano 2015 Resultado	Ano 2016 Resultado	Ano 2017			Desvio		
				Meta	Tolerância	Valor Crítico		Resultado	Taxa Realização
OB 6	Ponderação de 75%						100%	0%	
Assegurar os processos de consulta a entidades e organismos públicos no âmbito dos relatórios sobre as convenções da OIT ratificadas em Portugal	Ind 7	0	0	45	5	30	45	100%	0%
	Peso								100%

A DGERT prossegue como uma das suas atribuições o desenvolvimento das atividades técnicas que decorrem para Portugal da qualidade de membro da Organização Internacional do Trabalho.

Os quatro objetivos estratégicos estabelecidos no âmbito do QUAR da DGERT para o ano de 2017 incluem três respeitantes a:

- Reforçar as áreas de competência da Direção-Geral, consolidar a estrutura organizacional e promover uma imagem de abertura e diálogo com o exterior;
- Reforçar a intervenção/representação no processo de definição e concretização de estratégias de desenvolvimento nas áreas do emprego e da formação, relações laborais e condições de trabalho, nos contextos nacional e europeu;
- Fomentar a colaboração institucional através do estabelecimento de parcerias com relevância para o cumprimento da missão e atribuições.

No QUAR da DGERT para o ano de 2017 foi estabelecido o objetivo operacional de os processos de consulta a entidades e organismos públicos no âmbito dos relatórios sobre as convenções da OIT ratificadas em Portugal.

A taxa de realização do objetivo operacional foi de 100%. Os dados respeitantes à execução do QUAR de 2017 evidenciam uma concordância absoluta entre a meta prevista (45 dias) e o resultado alcançado (1005), garantindo uma execução de 100% (TABELA VIII).

### Justificação

#### Indicador 7

No ano de 2017 foram consultadas dezassete entidades ao abrigo do artigo 22.º da Constituição da Organização Internacional do Trabalho, relativamente às seguintes Convenções ratificadas por Portugal:

- C006, sobre o Trabalho Noturno de Menores (indústria), 1919;
- C027, relativa à Indicação do Peso nos Grandes Volumes Transportados em Barco, 1929;
- C077, sobre o Exame Médico dos Adolescentes (Indústria), 1946;
- C078, sobre o Exame Médico dos Adolescentes (Trabalhos não Industriais), 1946;
- C095, sobre a Proteção do Salário, 1949;
- C097, sobre os Trabalhadores Migrantes (Revista), 1949;
- C100, sobre a Igualdade de Remuneração, 1951;
- C111, sobre a Discriminação (Emprego e Profissão), 1958;
- C124, sobre o Exame Médico dos Adolescentes (Trabalhos Subterrâneos), 1965;
- C131, sobre a Fixação dos Salários Mínimos, 1970;
- C143, sobre os Trabalhadores Migrantes (disposições complementares), 1975;
- C144, sobre as Consultas Tripartidas Relativas às Normas Internacionais do Trabalho, 1976;
- C162, sobre o Amianto, 1986;
- C173, sobre a Proteção dos Créditos dos Trabalhadores em Caso de Insolvência do Respetivo Empregador, 1992;
- C189, sobre os Trabalhadores e Trabalhadoras do Serviço Doméstico, 2011.

### 1.2.c. Qualidade

#### **Objetivo 7 – Promover a realização das oficinas da DGERT sobre a regulamentação coletiva**

Tabela IX - Objetivo 7 do QUAR

			Ano 2015 Resultado	Ano 2016 Resultado	Ano 2017					Desvio
					Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização	
<b>OB 7</b>	<b>Ponderação de 100%</b>								<b>118%</b>	<b>18%</b>
Promover a realização das oficinas da DGERT sobre a regulamentação coletiva	Ind 8	Nível médio de satisfação dos participantes (medido através de questionário com escala de 1 a 5)	0	0	3	0,5	5	4,4	118%	18%
	Peso	100%								

Na área das relações de trabalho, a DGERT tem como atribuições o depósito e promoção da publicação de convenções coletivas de trabalho, da respetiva revogação, de acordos de adesão, decisões arbitrais e

deliberações de comissões paritárias, e a prática dos atos relativos às organizações representativas de trabalhadores e de empregadores atribuídos por lei ao ministério responsável pela área laboral.

Os quatro objetivos estratégicos estabelecidos no âmbito do QUAR da DGERT para o ano de 2017 incluem dois respeitantes a:

- Reforçar as áreas de competência da Direção-Geral, consolidar a estrutura organizacional e promover uma imagem de abertura e diálogo com o exterior;
- Fomentar a colaboração institucional através do estabelecimento de parcerias com relevância para o cumprimento da missão e atribuições.

No QUAR da DGERT para o ano de 2017 foi estabelecido o objetivo operacional de promover oficinas da DGERT sobre a regulamentação coletiva. O objetivo foi aferido através de um indicador que avaliou a satisfação dos participantes nas iniciativas promovidas.

A taxa de realização do objetivo foi de 118%. A percentagem, que pondera os valores determinados para o resultado (4.4), a meta (3) e o valor crítico (5), evidencia um desvio positivo (**TABELA IX**). A meta foi superada atendendo ao resultado da satisfação expressa pelos participantes nas sessões realizadas, o qual excedeu o valor previsto.

### **Justificação**

#### *Indicador 8*

No ano de 2017 realizaram-se quatro «Oficinas DGERT-Sessões técnicas de regulamentação coletiva e organizações do trabalho», duas em Lisboa, uma em Faro e uma no Porto.

A média de satisfação global das ações foi de 4.41, um valor aferido a partir da análise das respostas de 56 questionários, de um total de 65 participantes nos eventos.

As sessões tiveram por objetivo, desenvolver conhecimentos e competências em temas conexos com as atribuições da DGERT, oferecendo a possibilidade de aprofundar e debater as mesmas matérias e incentivando a troca de conhecimentos, experiências e ideias.

Nas sessões de esclarecimento foi abordado o tema da “Regulamentação Coletiva do Trabalho”, nomeadamente os procedimentos jurídico-formais aplicáveis aos instrumentos de regulamentação coletiva de trabalho e aos seus sujeitos, enquanto estruturas de representação coletiva dos trabalhadores e empregadores. Em simultâneo foram divulgadas boas práticas.

### 1.3. Meios disponíveis

O QUAR da DGERT para o ano de 2017 previa a execução de 931 pontos ao nível dos recursos humanos e de 3.009.636,00 € em termos financeiros. Relativamente ao último indicador, observa-se um acréscimo de 42.875,00 € face ao valor constante no QUAR apresentado superiormente em tempo. A diferença é justificada pelo fato de não terem sido consideradas as importâncias respeitantes à fonte de financiamento 282.

No global, a execução dos meios disponíveis para o ano de 2017 ficou aquém do previsto conforme o evidenciado a seguir.

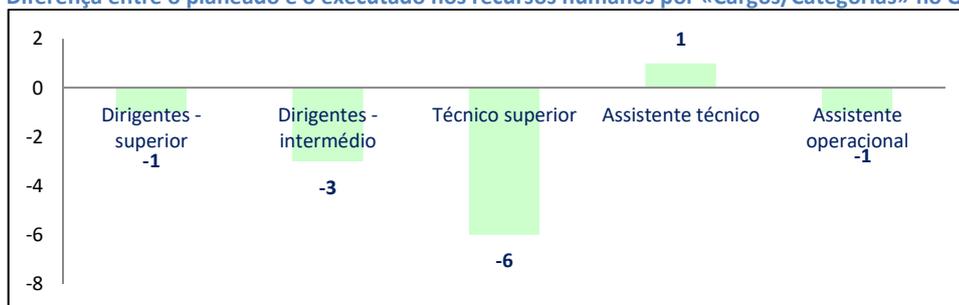
Nos que concerne ao executado para os recursos humanos, o desvio total foi de 137 pontos negativos executados face ao planeado (TABELA X).

Tabela X - Recursos humanos (Execução)

Cargos / Categorias	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - superior	20	40	20	- 20
Dirigentes - intermédio	16	224	176	- 48
Técnico superior	12	540	468	- 72
Assistente técnico	8	112	120	8
Assistente operacional	5	15	10	- 8
<b>Total</b>	–	<b>931</b>	<b>794</b>	<b>- 137</b>

Os desvios negativos ocorreram em todos os «Cargos/Categorias», exceto no «Assistente operacional», onde o desvio observado reflete o acréscimo de um elemento face ao planeado. Nos «Cargos/Categorias» com execução aquém do previsto, os resultados evidenciam, em termos nominais, a existência de -1 «Dirigente superior», -3 «Dirigentes intermédios», -6 «Técnicos(as) Superiores», -1 «Assistente Operacional» (GRÁFICO 1).

Gráfico 1 – Diferença entre o planeado e o executado nos recursos humanos por «Cargos/Categorias» no QUAR de 2017



Nos recursos financeiros, o montante executado em atividades ascendeu a 2.474.439,50 €, o que corresponde uma taxa de execução de 82% face aos 3.009.639,00 € estimados (**TABELA XI**).

**Tabela XI - Recursos financeiros (Realização)**

Orçamento (milhões de €)	Estimado	Realizado	Desvio(MC)
Atividades	3.009.636,00 €*	2.474.439,50 €	-535.196,50 €
Projetos			

*\* A diferença de 42.875,00 € face ao valor estimado inicialmente de 2.966.761,00 € resulta de não terem sido considerados os valores da fonte de financiamento 282.*

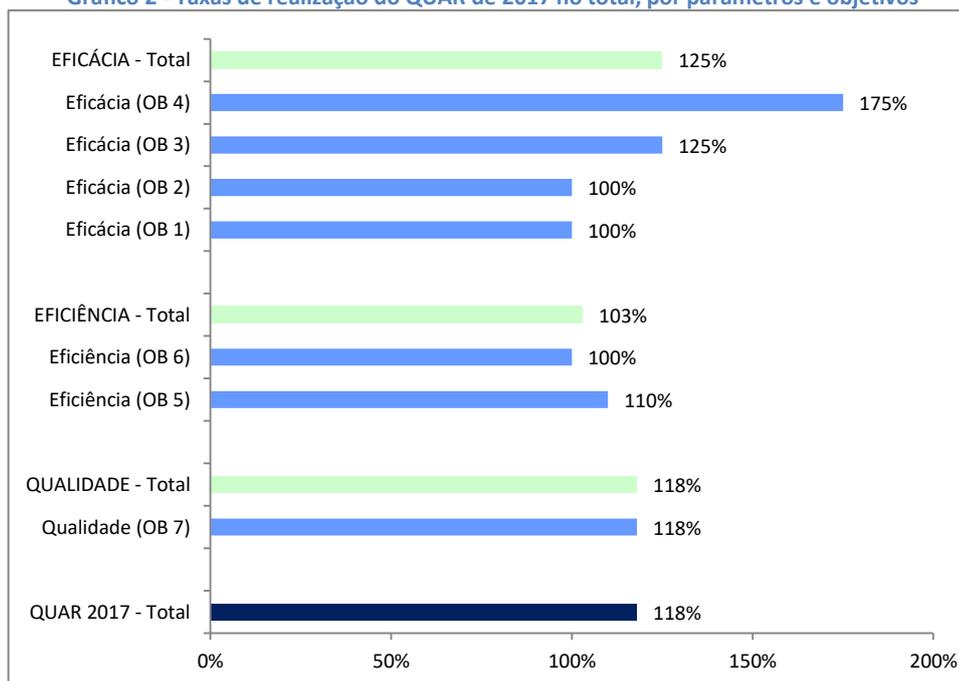
Ainda a respeito dos meios – recursos humanos e recursos financeiros – disponíveis para o ano de 2017, no ponto 8 do presente relatório – «8. Análise da afetação real e prevista dos recursos humanos, materiais e financeiros» – é facultada informação complementar sobre estas matérias.

### 1.4. Apreciação final

No QUAR 2017 foram estabelecidos sete objetivos operacionais, os quais derivam de áreas críticas da atuação da DGERT, conforme o expresso nas páginas anteriores. No entanto, os serviços e atividades assegurados pela DGERT não se circunscrevem ao relato pontos anteriores. Neste sentido, o ponto 4 deste capítulo apresenta uma súmula das diferentes atividades desenvolvidas pelas Unidades Orgânicas da DGERT no ano em referência.

O QUAR da DGERT de 2017 teve uma taxa de realização de 118% (GRÁFICO 2). As percentagens respeitantes à execução de todos os três parâmetros – Eficácia, Eficiência e Qualidade – evidenciam uma superação face ao previsto. Neste particular, destaca-se o parâmetro da eficácia, com 125%, seguindo o da qualidade (118%) e o da eficiência (103%).

Gráfico 2 - Taxas de realização do QUAR de 2017 no total, por parâmetros e objetivos



Nos objetivos operacionais, as taxas de realização apuradas demonstram a inexistência de objetivos não atingidos. No total de sete objetivos definidos para o QUAR da DGERT de 2017, a maioria superou a meta prevista, quatro objetivos, sendo que nos restantes 3 os resultados aferidos evidenciam o cumprimento do previsto (**TABELA XII**).

**Tabela XII – Taxa de realização dos parâmetros e objetivos do QUAR de 2017**

Objetivos	Ponderação	Taxa de realização	Nível de graduação
<b>EFICÁCIA</b>	50%	125%	–
OB 1 - Realizar auditorias de manutenção da certificação a entidades formadoras certificadas	25%	100%	Atingiu
OB 2 - Promover o processo de caracterização setorial para aferição das necessidades sociais impreteríveis no âmbito da definição de serviços mínimos em situação de greve	25%	100%	Atingiu
OB 3 - Elaborar estudos setoriais na área da contratação coletiva	25%	125%	Superou
OB 4 - Constituição da Rede Nacional da Refernet	25%	175%	Superou
<b>EFICIÊNCIA</b>	25%	103%	–
OB 5 - Assegurar a preparação dos processos legislativos referentes à transposição de diretivas europeias	25%	110%	Superou
OB 6 - Assegurar os processos de consulta a entidades e organismos públicos no âmbito dos relatórios sobre as convenções da OIT ratificadas em Portugal	75%	100%	Atingiu
<b>QUALIDADE</b>	25%	118%	–
OB 7 - Promover a realização das oficinas da DGERT sobre a regulamentação coletiva	100%	118%	Superou
<b>Taxa de realização final</b>		<b>118 %</b>	–

*2. Apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos.*

Para avaliar o nível de satisfação das entidades envolvidas nos processos de despedimento coletivo relativamente ao serviço prestado pelos conciliadores das relações profissionais da DGERT durante o ano de 2017, foi enviado a cinquenta utilizadores do serviço um inquérito através de uma comunicação eletrónica.

O inquérito continha seis perguntas relativamente ao agendamento das reuniões e à participação dos conciliadores nas mesmas, e uma questão geral onde era solicitado aos inquiridos que avaliassem o desempenho dos conciliadores numa escala de 1 a 5 (em que 1 é igual a Mau e 5 é igual a Muito Bom).

A taxa de resposta foi de 16%, e a média de avaliação global de satisfação situou-se em 4.6 valores

3. Avaliação do Sistema de Controlo Interno (SCI).

Tabela XIII - Questionário de avaliação do Sistema de Controlo Interno

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	N/A	
<b>1 – Ambiente de controlo</b>				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	As especificações técnicas do sistema de controlo interno não estão definidas em regulamento próprio, todavia na realização das atividades observa-se o cumprimento da legalidade e regularidade.
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No âmbito do MTSSS existe a partilha de serviços comuns com a SG ao nível da gestão orçamental, de recursos humanos, patrimonial, logística e de aprovisionamento. Na DGERT a verificação é realizada a dois níveis, pelo técnico e pelo dirigente intermédio.
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Na DGERT não existe uma equipa de controlo e auditoria. A Direção assegura o controlo em articulação com a SG do MTSSS
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)?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Para além da legislação aplicável ao âmbito, em 2017 iniciaram-se na DGERT os trabalhos preparatórios para elaborar os seguintes instrumentos: Código de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio no trabalho; Regulamento Interno de Organização e Tempo de Trabalho; e o Código de Ética e Conduta.
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No âmbito do modelo organizativo do MTSSS a DGERT enquadra-se no Plano de formação da Secretaria-Geral do ministério.
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ao longo do ano realizaram-se reuniões mensais entre a Direção e todos os dirigentes intermédios.
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Em 2017 a Inspeção Geral do MTSSS realizou uma auditoria à Acreditação/Certificação de entidades formadoras para análise da execução física e financeira no período de 2014 a 2016.

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	N/A	
<b>2 – Estrutura organizacional</b>				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A estrutura organizacional estabelecida de acordo com o Decreto Regulamentar n.º 40/2012, de 12 de abril, e a Portaria n.º 633/2007, de 30 de Maio.
2.2 Qual a percentagem de trabalhadores/as do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	57%
2.3 Qual a percentagem de trabalhadores/as do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A percentagem de colaboradores que recebeu formação em 2017 foi de 80%
<b>3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço</b>				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Existe o Regulamento do fundo de maneo
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A competência para autorização da despesa está delegada no SDG, pelo Despacho n.º 3890/2016, de 17 de março de 2016.
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Aquando da elaboração do Orçamento é elaborado um plano de compras que é monitorizado através da execução orçamental.
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores/as?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nos normativos administrativos existentes reguladores da atividade da DGERT.
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Parcialmente, através das aplicações informáticas utilizadas e do normativo administrativo da DGERT.
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Parcialmente, através das aplicações informáticas utilizadas
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No ano de 2017 iniciaram-se os trabalhos preparatórios para elaborar o Plano de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	N/A	
<b>4 – Fiabilidade dos sistemas de informação</b>				
<b>4.1</b> Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Na gestão dos fluxos de trabalho existem aplicações de ORACLE e ACCESS. Na contabilidade e tesouraria é utilizado o GERFIP.
<b>4.2</b> As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Por motivos técnicos, as aplicações não permitem estabelecer interligações e assegurar o cruzamento da informação. Contudo existe uma monitorização Mas existindo uma monitorização das aplicações.
<b>4.3</b> Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>4.4</b> A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	As diferentes Unidades Orgânicas utilizam outputs dos Sistemas de Informação no âmbito das suas competências.
<b>4.5</b> Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Os requisitos de segurança decorrem do protocolo estabelecido entre a DGERT e o Instituto de Informática.
<b>4.6</b> A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i> )?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A informação está salvaguardada conforme protocolo estabelecido entre a DGERT e o Instituto de Informática.
<b>4.7</b> A segurança na troca de informações e software está garantida?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	É assegurada através de procedimentos de autenticação e conforme protocolo estabelecido entre a DGERT e o Instituto de Informática.

*4. Atividades desenvolvidas, previstas e não previstas no plano, com indicação dos resultados alcançados.*

No plano de atividades da DGERT para o ano de 2017 foram propostos 38 objetivos. Um dos objetivos estava atribuído à Direção de Serviços de Emprego e Formação Profissional (DSEFP), contudo a Direção da DGERT assumiu a responsabilidade do seu desenvolvimento. Considerando esta circunstância, os 38 objetivos planeados foram distribuídos pelas seguintes Unidades Orgânicas: Direção da DGERT (Direção) – 1; Direção de Serviços de Emprego e Formação Profissional (DSEFP) – 6; Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação (DSQA) – 10; Direção de Serviços de Condições de Trabalho (DSCT) – 3; Direção de Serviços da Regulamentação Coletiva e das Organizações de Trabalho (DSRCOT) – 4; Direção de Serviços para as Relações Profissionais (DSRP) – 5; Divisão para os Assuntos da Organização Internacional do Trabalho (DAOIT) – 4; Divisão de Estudos de Rendimentos do Trabalho (DERT) – 5 (TABELA XIV).

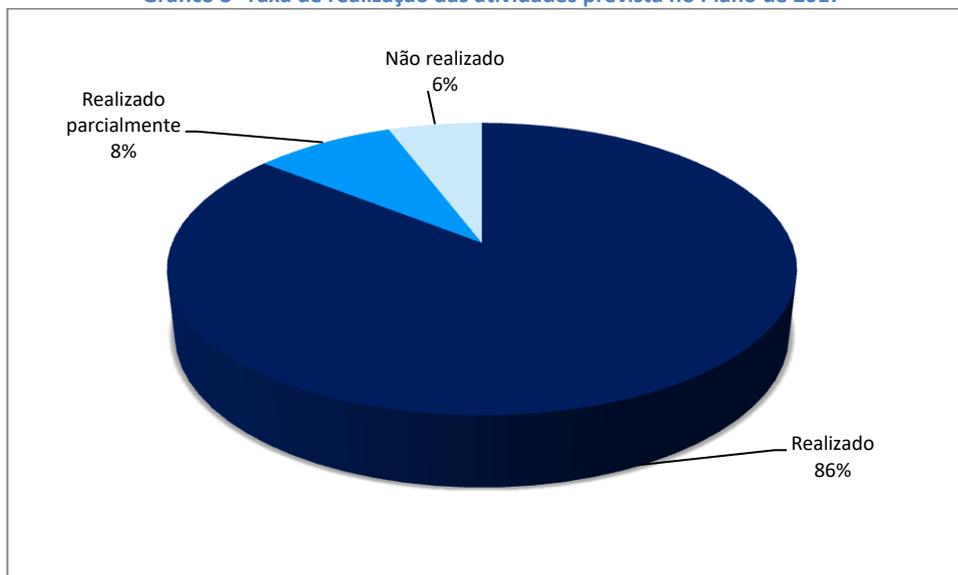
Tabela XIV - Realização dos objetivos constantes no plano de atividades da DGERT no ano de 2017

Unidades orgânicas	Plano de atividades N.º de objetivos	Realização dos objetivos			
		Realizado	Parcial	Não realizado	Taxa de Realização
Direção	1	1			100%
DSEFP	6	6			100%
DSQA	10	6	2	2	60%
DSCT	3	3			100%
DSRCOT	4	4			100%
DSRP	5 <sup>1)</sup>	2			100%
DAOIT	4	4			100%
DERT	5	4	1		80%
<b>Total<sup>1)</sup></b>	<b>38<sup>1)</sup></b>	<b>30</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>86%</b>

1) Inclui 3 objetivos são plurianuais a concretizar no final de 2018.

O total de 38 objetivos previstos para o ano incluía 3 de cariz plurianual a concretizar no final de 2018. Relativamente aos 35 objetivos planeados para serem desenvolvidos no decurso do ano em referência pelo presente Relatório, mento e que se previa desenvolver e executar no decurso do 2017, 30 realizaram-se conforme o previsto, 3 foram cumpridos parcialmente e 2 não foram concretizados. Estes números permitem aferir uma taxa de realização de 86% ao nível dos resultados alcançados em termos do previsto em sede de Plano para as atividades da DGERT.

Gráfico 3- Taxa de realização das atividades prevista no Plano de 2017



No que diz respeito aos cinco objetivos cumpridos parcialmente (3) ou não realizados (2), a sua execução transitou para o ano de 2018, ou seja nenhum foi abandonado. A análise das causas de incumprimento constam do ponto 5 do presente capítulo.

#### **4.1. Direção da DGERT**

---

À Direção da DGERT, que integra a Divisão de Administração Geral, compete:

- a) Dirigir e orientar a ação da DGERT, nos termos das competências que lhe sejam conferidas por lei ou que nele sejam delegadas ou subdelegadas.
- b) Coordenar a elaboração de instrumentos de gestão.
- c) Assegurar a gestão de recursos humanos, nomeadamente: preparação dos atos tendentes ao processamento de remunerações e outros abonos; abertura de procedimentos concursais e assegurar a publicitação dos atos que dela careçam; identificação de necessidades de formação e monitorizar a frequência de ações de formação; sistema de controlo de assiduidade; na organização e conservação dos processos individuais dos trabalhadores.
- d) Organizar e concretizar a gestão dos recursos financeiros, nomeadamente: preparação dos atos de execução orçamental, dos processos de aquisição de bens e serviços, e da constituição e funcionamento de fundos de maneiio.

- e) Assegurar a gestão dos recursos materiais e patrimoniais, nomeadamente: cadastro e inventário dos bens móveis; o registo, inventariação e controlo das existências; gestão dos veículos automóveis da DGERT.
- f) Colaborar na preparação do orçamento anual.
- g) Desenvolver e manter os Sistemas de informação da DGERT, nomeadamente o ORACLE, o site da REFERNET, e o website da pesquisa de Instrumentos de Regulamentação Coletiva de Trabalho

### a. Atividades desenvolvidas previstas no plano

No plano de atividades da DGERT para 2017, o Objetivo 1 – Executar o Programa de Trabalhos da REFERNET para 2017, definido pelo CEDEFOP – estava enquadrado na Direção de Serviços de Emprego e Formação Profissional (DSEFP). No sentido de operacionalizar a realização do mesmo, a Direção da DGERT assumiu a responsabilidade da sua concretização, a qual foi executada conforme o definido.

De seguida apresenta-se uma síntese sobre as atividades desenvolvidas tendo por referência o previsto no plano de atividades da DGERT para o ano de 2017.

#### **Objetivo 1:** Executar o Programa de Trabalhos da REFERNET para 2017, definido pelo CEDEFOP

Metas/resultados a alcançar	Indicadores associados
Assegurar o cumprimento integral do programa de trabalhos	Qualidade técnica e cumprimentos dos prazos dos documentos solicitados pelo CEDEFOP.
Manter a página na Internet	Grau de atualização da página na Internet
<b>Cumprimento:</b> Realizado	
De entre as atividades realizadas destacam-se: o Relatório sobre as políticas de Educação e Formação Profissional (EFP); Notícias sobre EFP em Portugal; o EFP em destaque – Portugal (o conteúdo e gráfico do sistema de EFP foram atualizados e discutidos com o Cedefop); a atualização da informação constante no inquérito do Cedefop sobre a mobilidade internacional de formandos no EFP inicial (" <i>mobility scoreboard for IVET</i> "); a elaboração do artigo sobre políticas de orientação e integração de grupos vulneráveis; a manutenção do website da ReferNet em Portugal; as atividades de divulgação e disseminação; a participação em reuniões.	

### b. Atividades desenvolvidas não previstas no plano

#### b.1. Representação e participação em organizações internacionais – emprego, formação e trabalho

- IV Conferência Mundial sobre a erradicação sustentada do trabalho infantil em Buenos Aires, entre os dias 14 e 17 de novembro.
- Receção em 9 de novembro na DGERT de delegação Ucraniana com quadros das administrações do trabalho, da educação e da formação, no âmbito da atividade da European Training Foundation (ETF).

- Conselho de Administração do CEDEFOP em Salónica no dia 6 de outubro.
- EUROFOUND Governing Board, em junho, reunião semestral do conselho de administração.
- High - level event of the European Alliance for Apprenticeships" (EAfA), em Malta, nos dias 30 e 31 de maio, quando Portugal aderiu formalmente à EAfA.
- Conferência "The only way is up? Social Mobility and Equal Opportunities", nos dias 2 e 3 de maio em Paris, enquanto membro do GB do EUROFOUND.

#### b.2. Execução em Projetos de cooperação

- Formação sobre conciliação e arbitragem em Moçambique, a convite da OIT para promover o sistema português em negociação coletiva aos quadros da COMAL.
- Cooperação com Timor Leste, no dia 3 de abril foi realizada uma reunião de trabalho com Secretário de Estado da SEPFOPE.

#### b.3. Coordenação de políticas e iniciativas setoriais ao nível do emprego, formação e trabalho no âmbito da União Europeia

- Reunião do DGIR (Directors General for Industrial Relations) em Sofia no dia 24 de novembro.
- Meeting of Directors General for Vocational, Education and Training, em Malta, dias 29 e 30 de maio.
- Meeting of Directors General for Industrial Relations, nos dias 18 a 20 de maio, em Talin.
- Annual Conference of the European Centre of Expertise (ECE), no dia 28 de abril em Frankfurt.

#### b.4. Representação institucional

- Conferência Internacional subordinada ao tema da inovação social na Fundação Calouste Gulbenkian a participar no dia 27 de novembro.
- Cerimónia de entrega dos prémios de boas práticas no âmbito do ERASMUS, no dia 9 de outubro na Fundação Bissaya Barreto, em Coimbra, no âmbito do Grupo de Representantes de Alto Nível (GRAN) do programa ERASMUS +.
- Conferência "O futuro da Europa" organizada pela UGT no 11 de outubro.
- Reunião plenária do CES em 9 de outubro, para analisar e votar o parecer do Conselho Económico e Social sobre as Grandes Opções do Plano para 2018.
- Reuniões no Centro de Relações Laboral.
- Colóquio "Novo Emprego. Que emprego?" em 11 de julho.
- XII Congresso Nacional do Mutualismo, nos dias 7 e 8 de julho.
- 39ª Comissão Laboral do Acordo de Cooperação e Defesa entre os EUA e Portugal, realizada em Washington nos dias 11 e 14 de maio.
- Reuniões preparatórias EU / CIT 2017, nos dias 25 e 27 de abril.
- Seminário «100 anos de inspeção de trabalho em Portugal», no dia 27 de janeiro.

- Conferência Internacional "Consolidar o Euro. Promover a Convergência", em 24 de janeiro, na Fundação Calouste Gulbenkian.
- III Conferência Internacional do Fórum para a Governação Integrada, em 17 de janeiro.

#### b.5. Coordenação nacional da ReferNet

- Reuniões no âmbito da Rede Refernet Portugal – entidades públicas e privadas com responsabilidades na área de EFP;

#### b.3. Realização de seminários e de ações de divulgação

- Nos dias 23 e 24 de outubro a DGERT realizou-se em Lisboa um evento – *Peer review towards a more dynamic collective bargaining* – com enfoque nas temáticas da emissão de portarias de extensão e caducidade, com a presença de peritos nacionais e de outros países da União Europeia.
- Seminário «A Diretiva 2005/36/CE e o reconhecimento das qualificações profissionais» no dia 22 de setembro em Lisboa;
- LIVRO VERDE das relações laborais, apresentado em 29 de março;
- Representação na FUTURÁLIA 2017, edição de 2017.

#### b.4. Parcerias e cooperação

- Protocolo de cooperação entre a DGERT e o Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa, no dia 3 de julho;
- Protocolo celebrado com o CEJ – Centro de Estudos Judiciários, no dia 9 de junho;
- Protocolo entre a DGERT, ACT e ANAC, celebrado em 13 de fevereiro;
- Protocolo de cooperação entre a DGERT e o ISCTE, celebrado no dia 10 de fevereiro.

## **4.2. Direção de Serviços de Emprego e da Formação Profissional (DSEFP)**

---

À Direção de Serviços de Emprego e Formação Profissional, que integra a Divisão de Emprego e a Divisão de Formação Profissional, compete:

- h) Preparar medidas de política, legislação, incluindo a transposição de diretivas comunitárias, e regulamentação relativas ao emprego, nomeadamente sobre acesso a profissões, e a formação profissional, devendo as medidas de dupla certificação, escolar e profissional, ser preparadas em articulação com a Agência Nacional para a Qualificação, I. P.;
- i) Participar na definição de estratégias de desenvolvimento do emprego e da formação dos trabalhadores nos contextos nacional e comunitário;
- j) Avaliar os programas e medidas de política;
- k) Preparar e apoiar a intervenção técnica nacional na adoção de instrumentos normativos comunitários e internacionais, bem como em processos do Tribunal de Justiça das Comunidades Europeias;
- l) Elaborar relatórios e respostas a questionários respeitantes nomeadamente à preparação ou aplicação de instrumentos normativos comunitários e internacionais;
- m) Recolher e tratar informação sobre medidas de política e preparar a intervenção técnica nacional, nomeadamente, na base de dados de políticas de mercado de trabalho e no Sistema Mútuo de Informação sobre as Políticas de Emprego (MISEP).

### **a. Atividades desenvolvidas previstas no plano**

O plano de atividades da DGERT para 2017 estabeleceu sete objetivos para a DSEFP. Conforme o referido no ponto anterior, o objetivo – Executar o Programa de Trabalhos da REFERNET para 2017, definido pelo CEDEFOP – foi assegurado pela Direção. Relativamente ao cumprimento dos outros seis objetivos no ano em referência, verifica-se o cumprimento integral do definido.

De seguida apresenta-se uma síntese sobre as atividades desenvolvidas pela DSEFP tendo por referência o previsto no plano de atividades da DGERT para o ano de 2017.

**Objetivo 1:** Atualizar a base de dados comunitária sobre medidas de política de emprego (EUROSTAT)

**Metas/resultados a alcançar**

Recolher e validar os dados de acordo com a metodologia definida e respeitando os prazos estipulados pela DGEmp (Comissão Europeia)

**Indicadores associados**

Grau de conformidade com a metodologia e cumprimento dos prazos estipulados pela DGEmp (Comissão Europeia)

**Cumprimento:** Realizado

No ano de 2017 os dados foram validados corretamente e dentro do prazo estipulado.

A DGERT coordenou o processo de recolha, de validação e envio dos dados sobre as intervenções de política de emprego existentes no continente e nas regiões autónomas dos Açores e da Madeira.

**Objetivo 2:** Assegurar as responsabilidades inerentes à plataforma do Sistema de Informação do Mercado Interno (IMI), no âmbito da Diretiva 2005/36/CE, relativa ao reconhecimento das qualificações profissionais

**Metas/resultados a alcançar**

Analisar todos os pedidos de reconhecimento de qualificações profissionais de cidadãos portugueses que que pretendam exercer a sua atividade profissional noutro Estado-Membro  
Analisar e emitir todos os pedidos da Carteira Profissional Europeia (CPE)  
Coordenar o mecanismo de alerta  
Acompanhar a notificação de diplomas

**Indicadores associados**

Número de pedidos recebidos, analisados e encerrados nos prazos fixados  
Número de CPE emitidas  
Número de alertas enviados  
Número de notificações

**Cumprimento:** Realizado

No ano de 2017 foram atingidas todas as metas: i. 62 pedidos; ii. 60 CPEs; iii. 3142 alertas; iv. 523 notificações

**Objetivo 3:** Coordenar, a nível nacional, a Diretiva 2005/36/CE, relativa ao reconhecimento das qualificações profissionais

**Metas/resultados a alcançar**

Assegurar a participação em todas as reuniões;  
Elaborar agendas anotadas prévias às reuniões;  
Analisar ou elaborar todos os documentos técnicos associados à coordenação nacional

**Indicadores associados**

Taxa de participação nas reuniões;  
Qualidade técnica e cumprimentos dos prazos dos documentos produzidos neste âmbito, incluindo as agendas anotadas

**Cumprimento:** Realizado

No ano de 2017 assegurou-se a presença em todas as 5 reuniões e todos os documentos dentro dos prazos e sem reparos conhecidos.

**Objetivo 4:** Participar no Projeto de Cooperação AdC/OCDE, relativo à avaliação concorrencial de políticas públicas em determinados sectores

Metas/resultados a alcançar	Indicadores associados
<p>Analisar ou elaborar todos os documentos técnicos associados à participação neste projeto</p>	<p>Qualidade técnica e cumprimentos dos prazos dos documentos produzidos neste âmbito</p>
<p><b>Cumprimento:</b> Realizado</p> <p>No ano de 2017 foi assegurada a participação em todas as 10 reuniões e os contributos da DGERT foram prestados oralmente.</p> <p>Participação no workshop “<i>Competition Assessment</i>”, em 11 de janeiro, e no workshop “<i>Using competition assessment to achieve better regulation</i>”, em 26 e 27 de abril, nas instalações da Autoridade da Concorrência (AdC).</p>	

**Objetivo 5:** Participar na discussão da proposta da Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa ao teste de proporcionalidade, integrada no Pacote Serviços

Metas/resultados a alcançar	Indicadores associados
<p>Assegurar a participação em todas as reuniões; Elaborar agendas anotadas prévias às reuniões; Analisar ou elaborar todos os documentos técnicos associados à coordenação nacional</p>	<p>Taxa de participação nas reuniões; Qualidade técnica e cumprimentos dos prazos dos documentos produzidos neste âmbito, incluindo as agendas anotadas</p>
<p><b>Cumprimento:</b> Realizado</p> <p>Foi assegurada a presença em todas as 4 reuniões e todos os documentos dentro dos prazos e sem reparos conhecidos.</p>	

**Objetivo 6:** Participar nas diversas Comissões Técnicas, Conselhos Consultivos e Grupos de Trabalho, com direito a voto

Metas/resultados a alcançar	Indicadores associados
<p>Assegurar a participação em todas as reuniões definidas pelas entidades coordenadoras; Analisar ou elaborar todos os documentos técnicos associados à participação nestes grupos</p>	<p>Taxa de participação nas reuniões; Qualidade técnica e cumprimentos dos prazos dos documentos solicitados pelas entidades coordenadoras; CET: número de processos de criação e autorização de funcionamento analisados</p>
<p><b>Cumprimento:</b> Realizado</p> <p>Foi assegurada a presença em todas as 27 reuniões e todos os documentos dentro dos prazos e sem reparos conhecidos.</p>	

## **b. Atividades desenvolvidas não previstas no plano**

### **b.1. Preparar medidas de política, legislação, incluindo a transposição de diretivas comunitárias, e regulamentação relativas ao emprego, nomeadamente sobre acesso a profissões, e a formação profissional, devendo as medidas de dupla certificação, escolar e profissional**

- Desenvolveu as atividades de Coordenação do Reconhecimento das Qualificações Profissionais (RQP) em Portugal, ao abrigo da Diretiva 2005/36/CE, alterada pela Diretiva 2013/55/EU, nomeadamente:
  - Assegurou a articulação nacional junto da COM e dos Coordenadores dos restantes EM;
  - Participou no processo de transposição total para ordenamento jurídico nacional da Diretiva 2013/55/EU, que culminou com a publicação da Lei n.º 26/2017, de 30 de maio;
  - Acompanhou e contribuiu para a concretização do “Pacote Serviços” em Portugal através da colaboração nos trabalhos de discussão/elaboração da proposta para uma nova Diretiva sobre um “Teste de proporcionalidade a realizar antes da aprovação de uma nova regulamentação das profissões” e sobre um novo “Procedimento de notificação no setor dos serviços” previsto na Diretiva Serviços (2006/123/CE);
  - Recolheu dos dados nacionais para a Base de Dados das Profissões Regulamentadas da COM;
  - Assegurou a gestão nacional da área RQP do Sistema de Informação do Mercado Interno (IMI) em articulação com a Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) que coordena o Sistema IMI em Portugal, com o IEFP, I.P. que assegura o “Centro de Assistência” e com cada autoridade competente nacional sobre profissões regulamentadas;
  - Desenvolvimento de iniciativas públicas de divulgação do RQP.
- Organização do Seminário relativo ao reconhecimento das qualificações profissionais na União Europeia – Lei n.º 26/2017, de 30 de maio, que transpõe a Diretiva 2013/55/EU, no dia 22 de setembro, no auditório do CITEFORMA

### **b.2. Participar na definição de estratégias de desenvolvimento do emprego e da formação dos trabalhadores nos contextos nacional e comunitário**

- Participou nos diversos Grupos de Trabalho na área do Emprego e Formação Profissional promovidos pela Comissão Europeia (COM), nomeadamente, ao nível da presença regular e de contributo no Comité de Emprego e no seu Grupo de Análise de Políticas, bem como assegurar a resposta atempada de Portugal no âmbito do processo anual de atualização da Base de Dados sobre as intervenções/medidas públicas da Política de Emprego gerida pela Direção-Geral do Emprego, dos Assuntos Sociais e Inclusão da COM (DG EMP).

b.3. Preparar e apoiar a intervenção técnica nacional na adoção de instrumentos normativos comunitários e internacionais, bem como em processos do Tribunal de Justiça das Comunidades Europeias;

- “Pacote Serviços” – procedimento de notificação para os regimes de autorização e os requisitos relativos aos serviços, e com vista à definição da posição nacional a assumir no Grupo de Competitividade e Crescimento
  - Elaboração de pareceres e contributos no âmbito das quatro iniciativas adotadas pela Comissão são: cartão Eletrónico Europeu de Serviços; avaliação da proporcionalidade das regras nacionais em matéria de serviços profissionais; orientações para as reformas nacionais em matéria de regulamentação das profissões; melhoria da notificação de projetos de disposições legislativas, regulamentares ou administrativas relativos aos serviços, junto do MNE e REPER;
  - Participação em reuniões no Grupo de Competitividade e Crescimento (Mercado Interno) para apresentação do “Pacote Serviços” que enquadra a discussão da proposta de uma nova Diretiva de um novo “*Teste de proporcionalidade a realizar antes da aprovação de nova regulamentação das profissões*”, com a REPER, em Bruxelas, a 26 de janeiro, a 1 e a 13 e a 23 de março e 4 de abril;
  - Contributos e acompanhamento da proposta de Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa a um “*Teste de proporcionalidade a realizar antes da aprovação de nova regulamentação das profissões*”;
  - Participação no workshop sobre o Pacote Serviços – Desafios e oportunidades do cartão electrónico de serviços, na Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, promovido pela DGAE, sobre o tema “As qualificações e a CPE e a sua relação com o CES”;
  - Publicação de uma entrevista na Revista da Ordem dos Médicos Dentistas nº 35, de outubro de 2017 sobre o teste de proporcionalidade a realizar antes da aprovação de nova regulamentação das profissões. O princípio da proporcionalidade “é um dos princípios gerais do direito da União”, pelo que a proposta procura “garantir que o exercício das liberdades fundamentais nas regras de acesso e exercício de profissões deve aplicar-se de modo não discriminatório”.

b.4. Elaborar relatórios e respostas a questionários respeitantes nomeadamente à preparação ou aplicação de instrumentos normativos comunitários e internacionais

- Assegurou a elaboração de contributos para:
  - O Relatório da Carta Social Europeia – informação sobre medidas de combate ao desemprego de longa duração no período 2011-2014.
  - O Processo de adoção da Recomendação da OIT n.º 205, relativa ao emprego e trabalho digno ao serviço da paz e da resiliência, no âmbito da 106ª Sessão da CIT que ocorreu entre 5 e 16 de junho de 2017, em Genebra;
  - A monitorização do Programa ERASMUS+ nas áreas de educação e formação profissional;
  - O Relatório anual do Grupo de Representantes das Autoridades Nacionais (GRAN) que acompanham e supervisionam a gestão do Programa ERASMUS+.

### 4.3. Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação (DSQA)

À Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação (DSQA), que integra a Divisão de Planeamento e Auditorias, compete:

- a) Definir critérios, proceder à avaliação da qualidade e acreditação de entidades formadoras, bem como promover o conhecimento dos mesmos tendo em vista o desenvolvimento equilibrado do sector da formação e a qualidade das ações desenvolvidas e, ainda, a avaliação dos resultados da formação.
- b) Assegurar as atividades respeitantes ao desenvolvimento e atualização do sistema de acreditação e ao acompanhamento do mesmo.

#### a. Atividades desenvolvidas previstas no plano

O plano de atividades da DGERT para 2017 estabeleceu dez objetivos para a DSQA. Relativamente ao cumprimento destes no ano em referência, verifica-se que seis objetivos foram concretizados conforme o planeado, dois objetivos tiveram um cumprimento parcial e dois objetivos não foram realizados conforme o planeado.

De seguida apresenta-se uma síntese sobre as atividades desenvolvidas pela DSQA tendo por referência o previsto no plano de atividades da DGERT para o ano de 2017.

**Objetivo 1:** Avaliar os pedidos de certificação, de alargamento e de transmissão da certificação, no prazo legal definido para o efeito

<b>Metas/resultados a alcançar</b>	<b>Indicadores associados</b>
Avaliar 550 pedidos até ao final do ano; (número estimado tendo em conta a média de pedidos submetidos ao Sistema nos dois últimos anos)	Número de pedidos avaliados
<b>Cumprimento:</b> Parcial	
No ano de 2017 foram decididos 371 pedidos entrados no ano	

**Objetivo 2:** Concluir a avaliação dos pedidos de certificação das entidades formadoras acreditadas notificadas

**Metas/resultados a alcançar**

Avaliar 100 pedidos de certificação das entidades formadoras acreditadas, até ao final de Abril de 2017

**Indicadores associados**

Número de pedidos avaliados e data de término do processo

**Cumprimento:** Realizado

No ano de 2017 foram decididos 172 pedidos até abril.

**Objetivo 3:** Realizar auditorias de manutenção da certificação

**Metas/resultados a alcançar**

Auditar 15 entidades formadoras certificadas, até ao final do ano

**Indicadores associados**

Número de entidades formadoras auditadas

**Cumprimento:** Realizado

Em 2017 foram realizadas 16 auditorias a entidades formadoras em fase de manutenção da certificação, que decorreram sobretudo na área metropolitana de Lisboa e ainda na região Norte do país, nomeadamente Porto e Braga, com maior incidência no 2º semestre do ano. Foram asseguradas por equipas de dois ou mais auditores, com uma média de realização de 2,7 ações por cada auditor coordenador (consideraram-se 6 técnicos com esta responsabilidade).

**Objetivo 4:** Atualização gráfica do *site* e desenvolvimento de funcionalidades da plataforma eletrónica da certificação

**Metas/resultados a alcançar**

Entrada em produção da nova imagem do *site* das funcionalidades eletrónicas até ao final do ano

**Indicadores associados**

Data de entrada em produção

**Cumprimento:** Parcial

O novo layout do site foi definido mas não entrou em produção. A entrada em produção da nova imagem do site e das respetivas funcionalidades foi adiada para 2018.

**Objetivo 5:** Atualização dos documentos de informação e apoio (Guia do Sistema de Certificação, FAQ e Manual de Apoio da Plataforma Eletrónica)

**Metas/resultados a alcançar**

Atualizar o Guia e as FAQ até final do 3º trimestre e o Manual de Apoio da Plataforma até final do ano

**Indicadores associados**

Datas de divulgação dos documentos revistos

**Cumprimento:** Não realizado

A concretização do objetivo foi adiada para o ano de 2018.

**Objetivo 6:** Publicação de *Newsletter* da Certificação - 2017

**Metas/resultados a alcançar**

Editar e divulgar um número da *newsletter* até ao final do 1º semestre

**Indicadores associados**

Data de publicação da *newsletter*

**Cumprimento:** Realizado

A *newsletter* foi publicada em agosto de 2017

**Objetivo 7:** Reativar o funcionamento do Conselho de Acompanhamento da Certificação

**Metas/resultados a alcançar**

Realizar duas reuniões até ao final do ano

**Indicadores associados**

Número de reuniões realizadas

**Cumprimento:** Realizado

Em 2017 foram realizadas 2 reuniões do Conselho de Acompanhamento, em Julho e em Dezembro. Na Composição do Conselho de acompanhamento da certificação encontram, para além da DGERT, vinte e nove entidades, designadamente organismos públicos, associações sindicais e associações de empregadores.

**Objetivo 8:** Assegurar o tratamento das queixas sobre as entidades formadoras certificadas

**Metas/resultados a alcançar**

Analisar todas as queixas rececionadas durante o ano

**Indicadores associados**

Número de queixas analisadas

**Cumprimento:** Realizado

Em 2017 foram tratadas todas as 63 reclamações rececionadas na DSQA sobre entidades formadoras. Os dados do final do ano mostram que 49 tinha a sua análise concluída, 10 encontravam-se em análise e 4 foram encaminhadas.

**Objetivo 9:** Promoção de evento sobre a certificação de entidades formadoras

**Metas/resultados a alcançar**

Realizar um seminário sobre a temática da Certificação em Portugal, até ao final do ano

**Indicadores associados**

Número de eventos realizados

**Cumprimento:** Não realizado

A realização do seminário foi adiada para o ano de 2018.

**Objetivo 10:** Assegurar a representação na Comissão Setorial Educação e Formação – CS 11

**Metas/resultados a alcançar**

Participação ativa da DGERT em 90% das sessões plenárias previstas no plano de atividades desta Comissão

**Indicadores associados**

Número de participações devidamente registadas

**Cumprimento:** Realizado

Em 2017 participou em 9 das 10 reuniões realizadas no âmbito da Comissão Setorial para a Educação e Formação – CS 11

**b. Atividades desenvolvidas não previstas no plano**

b.1. Definir critérios, proceder à avaliação da qualidade e certificação de entidades formadoras, bem como promover o conhecimento dos mesmos tendo em vista o desenvolvimento equilibrado do sector da formação e a qualidade das ações desenvolvidas e, ainda, a avaliação dos resultados da formação.

- Em 2017 o volume de pedidos submetido para avaliação foi de 315 pedidos (186 pedidos de certificação de entidades formadoras sem acreditação ou certificação anterior; 121 pedidos de alargamento de áreas de educação e formação por parte de entidades já certificadas; 8 pedidos de transmissão da certificação). A estes acrescem 150 pedidos por avaliar, que transitaram de 2016 para 2017 e dos quais 117 pedidos são das últimas entidades acreditadas que foram notificadas. Foram ainda analisadas 162 respostas a pareceres em fase de audiência prévia.
- Em 2016 a receita com as taxas de certificação atingiu um total de 324.800€ (euros). Em 2017 o valor das taxas foi de 175.450€ (euros) caindo para menos de metade, situação que já era expetável em virtude de ter terminado o processo de notificação das entidades acreditadas.
- Em 2017 foram proferidas 543 decisões, das quais 83% corresponderam a decisões positivas (deferimentos) e 17% foram decisões negativas (indeferimentos).
- No final de 2017, o número de entidades formadoras certificadas era de 2414. Em média as entidades formadoras são certificadas em 6 áreas de educação e formação.
- Da lista de entidades que perderam a certificação por motivo de revogação, caducidade ou renúncia, faziam parte, no final do ano, 44 entidades (35 com certificação revogada ou caducada e 9 que renunciaram a este reconhecimento).
- Em 2017 foram realizadas 18 auditorias a entidades formadoras, 2 em fase de certificação inicial e 16 em fase de manutenção da certificação (na sequência das notificações efetuadas no final de 2016 e durante 2017), revelando um ligeiro acréscimo face aos valores do ano anterior.
- Atividades de suporte ao Sistema de Certificação desenvolvidas em 2017:
  - Esclarecimentos telefónicos – atendimento de 4372 chamadas telefónicas.

- Correio eletrónico dedicado – rececionadas 1512 mensagens, das quais foram respondidas 1501 mensagens, num tempo médio de 1,86 dias. As restantes 12 corresponderam a spam ou a mensagens duplicadas;
- Emissão de logótipos e certificados – 431 logótipos de certificação e igual número de certificados às entidades formadoras.
- Atividades de divulgação e publicações:
  - Maio de 2017 – participou na conferência *Qualidade ao serviço da Educação de Adultos. “Revisão por Pares”*: uma proposta inovadora? promovida pelo CECO, com uma apresentação sobre o tema *“Certificação de Entidades Formadoras – Focus na Qualidade”*
  - Junho de 2017 – participou no Seminário *“Qualidade da Formação”* a convite da Marinha.
  - Realizou uma apresentação sobre o Sistema de Certificação a duas delegações, de Timor e da Turquia, que a DGERT acolheu nas suas instalações, bem como a um grupo de estudantes de direito da Universidade Nova de Lisboa.
  - Conceção de um logotipo alusivo aos 20 anos por parte de alunos do 2º ano do curso profissional de Técnico de Design Gráfico da EPI – Escola Profissional de Imagem.
  - Colaboração, através da redação de um artigo sobre o Sistema de Certificação de entidades Formadoras, com a Revista DUE – Diretório União Europeia.
  - Colaboração, através da redação de um artigo sobre o Sistema de Certificação de entidades Formadoras, com a Revista Pessoal da Associação Portuguesa de Gestão de Pessoas.

#### 4.4. Direção de Serviços de Condições de Trabalho (DSCT)

À Direção de Serviços de Condições de Trabalho, que integra a Divisão de Condições Gerais de Trabalho, compete:

- a) Preparar medidas de política e legislativas, incluindo a transposição de Diretivas da União Europeia;
- b) Apoiar à intervenção técnica nacional na adoção de instrumentos normativos europeus e internacionais, em processos do Tribunal de Justiça da União Europeia, bem como em grupos técnicos para preparação da transposição ou acompanhamento de instrumentos da União Europeia;
- c) Organizar contributos para relatórios e respostas a questionários de organizações internacionais e europeias relativamente à preparação ou aplicação de instrumentos normativos europeus e internacionais.

##### a. Atividades desenvolvidas previstas no plano

O plano de atividades da DGERT para 2017 estabeleceu quatro objetivos para a DSCT. Relativamente ao cumprimento destes objetivos no ano em referência, verifica-se o cumprimento integral do definido.

De seguida apresenta-se uma síntese sobre as atividades desenvolvidas pela DSCT tendo por referência o previsto no plano de atividades da DGERT para o ano de 2017.

**Objetivo 1:** Preparar medidas legislativas no âmbito das relações laborais e condições de trabalho, incluindo a segurança e saúde no trabalho

<b>Metas/resultados a alcançar</b>	<b>Indicadores associados</b>
Elaborar pelo menos 2 anteprojetos de atos normativos até ao final do ano	Número de projetos elaborados
<b>Cumprimento:</b> Realizado	
Em 2017 foram elaborados os dois anteprojetos: Transposição da Diretiva 2015/1794/UE do Parlamento Europeu e do Conselho que altera a Diretiva 2008/94/CE, 2009/38/CE e 2002/14/CE e as Diretivas 98/59/CE e 2001/23/CE no que respeita aos marítimos; Anteprojeto legislativo sobre a adequação do regime jurídico do contrato de trabalho do serviço doméstico à C189 da OIT.	

**Objetivo 2:** Apoiar a intervenção técnica nacional na adoção de instrumentos normativos europeus e internacionais

Metas/resultados a alcançar	Indicadores associados
Acompanhar a negociação de pelo menos 3 atos europeus ou de outros instrumentos normativos internacionais	Número de instrumentos normativos acompanhados

**Cumprimento:** Realizado

No ano de 2017 foram acompanhados 10 atos / instrumentos normativos internacionais, a saber: Proposta de Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho que altera a Diretiva 2004/37/CE relativa à proteção dos trabalhadores contra riscos ligados à exposição a agentes cancerígenos durante o trabalho (2.º Grupo); Proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que institui a Fundação Europeia para melhoria das condições de vida e de trabalho e que revoga o Regulamento nº1365/75; Proposta da Diretiva que altera a Diretiva Blue Card 2009/50/EC; Proposta de Diretiva que aplica o Acordo celebrado pela Associação de Armadores da Comunidade Europeia (ECSA) e pela Federação Europeia dos Trabalhadores dos Transportes (ETF) para alterar a Diretiva 2009/13/CE em conformidade com as emendas à Convenção do Trabalho Marítimo de 2006 aprovadas pela Conferência Internacional do Trabalho em 11 de junho de 2014; Recomendação n.º 205 à Assembleia da República, sobre o Emprego e o Trabalho Digno ao Serviço da Paz e da Resiliência, 2017, da Organização Internacional do Trabalho; Proposta de Diretiva que revê a Diretiva 96/71/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de dezembro, relativa ao destacamento de trabalhadores no âmbito de uma prestação de serviços; Proposta de Diretiva relativa à conciliação entre a vida profissional e a vida familiar dos Progenitores e cuidadores e que revoga a Diretiva n. 2010/10/UE do Conselho; Proposta de Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho que altera a Diretiva n.º 2006/22/CE no que respeita às formalidades de execução e estabelece regras específicas no que respeita às Diretivas n.ºs 96/71/CE e 2014/67/UE para trabalhadores destacados no setor dos transportes rodoviários; Proposta de Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho que altera o Regulamento (UE) n.º 561/2006 no que diz respeito aos requisitos mínimos em matéria de tempos de condução diário e semanal máximos, pausas mínimas e períodos de repouso diário semanal e o Regulamento (UE) n.º 165/2014 no que diz respeito ao posicionamento por meio de tacógrafos; Proposta de Diretiva de condições de trabalho transparentes e previsíveis na União Europeia.

**Objetivo 3:** Acompanhar os processos do Tribunal de Justiça da União Europeia, relativos a condições de trabalho, nos quais foram oferecidas observações escritas

Metas/resultados a alcançar	Indicadores associados
Acompanhar a tramitação de pelo menos 3 processos até à decisão do TJUE	Número de processos acompanhados

**Cumprimento:** Realizado

Em 2017 a DSCT acompanhou a tramitação de oito processos no Tribunal de Justiça da União Europeia, relativos a condições de trabalho, nos quais foram oferecidas observações escritas, a saber: C-200/16 - Notificação do pedido (Securitas -Supremo Tribunal de Justiça); C-242/16 - Notificação do pedido (Garrett Pontes Pedroso - Supremo Tribunal de Justiça); C-306/16 - Notificação do pedido (Maio Marques da Rosa - Tribunal da Relação do Porto); C-415/16 - Notificação do reenvio prejudicial - suspensão da instância (Leal da Fonseca - Tribunal Judicial da Comarca do Porto); C-416/16 - Notificação do pedido (Piscarreta Ricardo- Tribunal Judicial da Comarca de Faro); C-627/16 (João Ventura Ramos contra Fundo de Garantia Salarial-Pedido de decisão prejudicial apresentado pelo Tribunal Administrativo e Fiscal de Viseu); C-12/17- Dicu (Órgão jurisdicional de reenvio: Curtea de Apel Cluj - Roménia); C-18/17 - Danieli & C. Officine Meccaniche e.a.(Órgão jurisdicional de reenvio: Verwaltungsgerichtshof - Áustria).

## **b. Atividades desenvolvidas não previstas no plano**

### **b.1. Preparar medidas de política e legislativas, incluindo a transposição de Diretivas da União Europeia**

- Anteprojetos de diplomas legais elaborados ou objeto de parecer
  - Regime jurídico do contrato de trabalho do praticante desportivo e do contrato de formação desportiva.
- Transposição de Diretivas
  - Transposição da Diretiva 2014/112/UE do Conselho, relativo a aspetos específicos da organização do tempo de trabalho no sector do transporte por vias navegáveis interiores (não foi necessário qualquer iniciativa legislativa nova)

### **b.2. Apoiar à intervenção técnica nacional na adoção de instrumentos normativos europeus e internacionais, em processos do Tribunal de Justiça da União Europeia, bem como em grupos técnicos para preparação da transposição ou acompanhamento de instrumentos da União Europeia**

- Participações em grupos de trabalho, reuniões nacionais e internacionais e apresentações temáticas
  - UE - reuniões preparatórias da 106.ª Sessão da CIT, 2017
  - Grupo de Trabalho relativo à Comissão Tripartida Especial da CTM, 2006
  - Declaração Tripartida de Princípios sobre as Empresas Multinacionais e Política Social, OIT - reunião com os representantes dos Parceiros Sociais
  - Direção-Geral dos Assuntos Europeus e representante da embaixada da Hungria
  - GEP - reunião de coordenação das relações internacionais
  - CITE - Progresso da Igualdade entre Mulheres e Homens no Trabalho, no Emprego e na Formação Profissional
  - ISS - Natureza dos Contratos de Trabalho/Grupo de Trabalho
  - Escritório da OIT/lisboa - reunião preparatória da 106.ª Sessão da CIT, 2017
  - Receção Delegação Turca
  - Receção alunos da Universidade Nova
  - 106ª Sessão da CIT, 2017
  - Reunião com a Unidade Empresas Multinacionais e Compromisso Empresarial (MULTI), do BIT - promoção da Declaração sobre as Empresas Multinacionais, por ocasião da 106.ª Sessão da CIT, 2017
  - Conferência “ Mobility of young workers in Europe”
  - Escritório da OIT/ Lisboa – reunião sobre a promoção da Declaração sobre as Empresas Multinacionais
  - 10.ª Reunião Regional Europeia
  - Peer Review - ‘Towards a More Dynamic Collective Bargaining

- Estágio Internacional de Inspectores do Trabalho de França, promovido pelo INTEFP
- Seminário ACT/Universidade de Aveiro "Avaliação do Risco Químico – REACH e CLP"
- APSEI (Organismo de Normalização Setorial) - Comissão Técnica 42/ SC4-sistemas de gestão da SST

b.3. Organizar contributos para relatórios e respostas a questionários de organizações internacionais e europeias relativamente à preparação ou aplicação de instrumentos normativos europeus e internacionais

- Relatórios elaborados e questionários respondidos respeitantes à preparação ou aplicação de instrumentos normativos comunitários e internacionais
  - Art.º 19 (s/ tempos de trabalho - 3 Convenções, 5 Recomendações e 1 Protocolo);
  - Questionário s/ Declaração Empresas Multinacionais;~
  - Art.º 22.º - 15; Art.º 19 - R202; Questionários OIT: Violência e Protocolo s/ Trabalho Forçado; Questionários: Comité Diretor para os Direitos do Homem (CoE) sobre a implementação dos direitos sociais; atualização do *Core Document* das Nações Unidas; preparação dos 5.º e 6.º Relatórios Periódicos da Convenção dos Direitos da Criança.
- Estudos de viabilidade de Convenções e Recomendações da OIT
  - Ratificação da Convenção n.º 187, sobre o quadro promocional para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2016.
  - Denúncia da Convenção n.º 45, sobre o trabalho subterrâneo das mulheres, 1935.
  - Ratificação da Emendas de 1986 à Constituição da OIT.
  - Ratificação das Emendas de 2014 e de 2016 à CTM (transitou p/ 2018).
  - Ratificação da Convenção n.º 188, relativa ao trabalho no setor da pesca, 2007 (transitou p/ 2018).

#### **4.5. Direção de Serviços da Regulamentação Coletiva e Organizações de Trabalho (DSRCOT)**

À Direção de Serviços da Regulamentação Coletiva e Organizações do Trabalho, que integra a Divisão das Organizações do Trabalho, compete:

- a) Preparar medidas de política, legislação e regulamentação relativas a organizações representativas dos trabalhadores e dos empregadores;
- b) Efetuar o depósito e promover a publicação de convenções coletivas de trabalho, da respetiva revogação, de acordos de adesão, decisões arbitrais e deliberações de comissões paritárias;
- c) Preparar regulamentos de extensão e regulamentos de condições mínimas;
- d) Elaborar e promover a publicação de avisos sobre a data da cessação da vigência de convenções coletivas;
- e) Praticar os atos relativos às organizações representativas de trabalhadores e de empregadores atribuídos por lei ao ministério responsável pela área laboral;
- f) Registrar os acordos sobre o envolvimento dos trabalhadores celebrados no âmbito de empresas ou grupos de empresas de dimensão comunitária, de sociedades anónimas europeias e de sociedades cooperativas europeias, bem como a identidade dos membros das estruturas representativas dos trabalhadores;
- g) Organizar e manter bases de dados sobre a regulamentação coletiva de trabalho e as organizações representativas dos trabalhadores e dos empregadores;
- h) Prestar informações sobre instrumentos de regulamentação coletiva de trabalho aplicáveis aos diversos sectores de atividade e empregadores;
- i) Elaborar relatórios e respostas a questionários respeitantes nomeadamente à preparação ou aplicação de instrumentos normativos comunitários e internacionais.

##### **a. Atividades desenvolvidas previstas no plano**

O plano de atividades da DGERT para 2017 estabeleceu quatro objetivos para a DSRCOT. Relativamente ao cumprimento destes objetivos no ano em referência, verifica-se o cumprimento integral do definido.

De seguida apresenta-se uma síntese sobre as atividades desenvolvidas pela DSRCOT tendo por referência o previsto no plano de atividades da DGERT para o ano de 2017.

**Objetivo 1:** Dar a conhecer os procedimentos relativos à aplicação das regras legais e boas práticas em matérias conexas com as atribuições desta Direção de Serviços, promovendo sessões técnicas (“Oficinas”)

**Metas/resultados a alcançar**

Realizar ou participar em, pelo menos, um evento até 31 de dezembro de 2017

**Indicadores associados**

Números de eventos realizados

**Cumprimento:** Realizado

No ano de 2017 realizaram-se quatro «Oficinas DGERT-Sessões técnicas sobre regulamentação coletiva e organizações do trabalho», duas em Lisboa, uma em Faro e uma no Porto.

**Objetivo 2:** Incentivar a desmaterialização das convenções coletivas, promovendo e divulgando o depósito de convenções assinadas eletronicamente

**Metas/resultados a alcançar**

Realizar ações de esclarecimento e de apoio técnico em, pelo menos, 30% dos processos de conciliação e mediação com acordo de celebração de convenção coletiva, até 31 de dezembro de 2017

**Indicadores associados**

Número de ações realizadas

**Cumprimento:** Realizado

Nas quatro «Oficinas DGERT-Sessões técnicas sobre regulamentação coletiva e organizações do trabalho», foram prestados esclarecimento sobre o depósito de convenções coletivas assinadas eletronicamente.

**Objetivo 3:** Estimular a divulgação e o conhecimento de informação sobre organizações do trabalho e regulamentação coletiva, produzindo e atualizando novos conteúdos na página eletrónica da DGERT

**Metas/resultados a alcançar**

Elaborar até ao final de cada semestre de 2017, pelo menos, dois novos conteúdos/documentos

**Indicadores associados**

Número de conteúdos/documentos elaborados

**Cumprimento:** Realizado

No primeiro semestre de 2017 foram elaborados quatro conteúdos respeitantes à análise dos membros eleitos por género nas associações de empregadores, associações sindicais, comissões de trabalhadores e segurança e saúde no trabalho. No segundo semestre de 2017 foram elaborados dois documentos sobre associações de empregadores constituídas e as alterações de denominação registadas. Os recursos foram disponibilizados na página eletrónica da DGERT.

**Objetivo 4:** Implementação de medidas de apoio à gestão nas áreas de atuação, mediante a criação de relatórios (eletrónicos) permanentes de informação, designadamente sobre prazos médios de execução de determinadas tarefas e/ou outra informação solicitada periodicamente, com vista a uma administração mais eficiente

**Metas/resultados a alcançar**

Implementar, pelo menos, dois novos relatórios permanentes até 31 de dezembro de 2017

**Indicadores associados**

Número de relatórios produzidos

**Cumprimento:** Realizado

No ano de 2017 foram produzidos dez relatórios (seis no âmbito das matérias das organizações do trabalho e quatro no âmbito das matérias da regulamentação coletiva do trabalho).

**b. Atividades desenvolvidas não previstas no plano**

**b.1. Preparar medidas de política, legislação e regulamentação relativas a organizações representativas dos trabalhadores e dos empregadores**

- Apoio na elaboração do Despacho normativo n.º 17/2017, que procedeu à alteração dos n.ºs 4 e 6 do Despacho normativo n.º 25/2007, que determina a edição eletrónica do Boletim do Trabalho e Emprego e estabelece as regras e procedimentos aplicáveis aos documentos sujeitos a publicação.

**b.2. Efetuar o depósito e promover a publicação de convenções coletivas de trabalho, da respetiva revogação, de acordos de adesão, decisões arbitrais e deliberações de comissões paritárias;**

- No ano de 2017 foram abertos 267 processos respeitantes a:
  - Convenções Coletivas (223);
  - Acordos de adesão (23);
  - Retificações de Convenções Coletivas (9);
  - Constituição de Comissões Paritárias (8);
  - Acordos de revogação de Convenções Coletivas (3);
  - Deliberações da Comissão Paritária (1).
- No ano de 2017 foi efetuado um total de 242 depósitos e promovida a publicação no *Boletim do Trabalho e Emprego* de:
  - 208 Convenções Coletivas;
  - 18 Acordos de adesão;
  - 9 retificações de Convenções Coletivas;
  - 3 Acordos de revogação de Convenções Coletivas;
  - 3 Constituição de Comissões Paritárias;
  - 1 Deliberação da Comissão Paritária.

### b.3. Preparar regulamentos de extensão e regulamentos de condições mínimas

- Preparação de 84 Portarias de Extensão de 103 Convenções Coletivas;
- No âmbito da emissão de portarias de extensão foram ainda abertos 2 processos de pronúncia, um sobre uma providência cautelar e outro sobre ação administrativa especial;
- No âmbito da revisão da Portaria das Condições de Trabalho para trabalhadores administrativos foram realizados trabalhos preparatórios, e reuniões com os parceiros sociais e com os representantes dos ministérios responsáveis pelos respetivos sectores de atividade.

### b.4. Elaborar e promover a publicação de avisos sobre a data da cessação da vigência de convenções coletivas

- No ano de 2017 foram abertos 13 processos de pedidos para a publicação de aviso da cessação da vigência de convenção coletiva.

### b.5. Praticar os atos relativos às organizações representativas de trabalhadores e de empregadores atribuídos por lei ao ministério responsável pela área laboral

- No ano de 2017 foram abertos 567 processos respeitantes a:
  - Constituição de Associações de Empregadores (4);
  - Constituição de Associações Sindicais (10);
  - Constituição de Comissões de Trabalhadores (12);
  - Eleição Direção Associações Sindicais (109);
  - Eleição Direção Associações de Empregadores (73);
  - Eleição de Comissões de Trabalhadores (85);
  - Eleição Segurança e Saúde no Trabalho (114);
  - Extinções voluntárias de Associação Sindical (3);
  - Extinções judiciais de Associação Sindical (3);
  - Anulação de normas de Associação de Empregadores (2);
  - Anulação de normas de Associação Sindical (1);
  - Anulação de normas de Comissões de Trabalhadores (2);
  - Extinções judiciais de Comissão de Trabalhadores (1);
  - Alteração de estatutos de Associação Sindical (48);
  - Alteração de estatutos de Associação de Empregadores (29);
  - Alteração de estatutos de Comissão de Trabalhadores (23);
  - Consultas Comissão de Trabalhadores (4);
  - Consultas Associação de Empregadores (5);
  - Consultas Associação Sindical (5);
  - Averbamento ao registo do endereço da sede (6);
  - Informações ao Ministério Público (1 - 90 notificações enviadas);

- No ano de 2017 foram emitidas seis declarações/certidões relativas a:
  - Associação Sindical (4);
  - Associação de Empregadores (2):
- No ano de 2017 foi promovida a publicação de 438 atos no *Boletim do Trabalho e Emprego* sobre:
  - Constituição de Associações de Empregadores (2);
  - Constituição de Associações Sindicais (9);
  - Constituição de Comissões de Trabalhadores (9);
  - Eleição de membros da direção Associações Sindicais (89);
  - Eleição de membros da direção Associações de Empregadores (63);
  - Eleição de membros Comissões de Trabalhadores (57);
  - Eleição de representantes Segurança e Saúde no Trabalho (102);
  - Extinções voluntárias de sindicatos (3);
  - Extinções judiciais de sindicatos (3);
  - Extinções judicial de Comissão de Trabalhadores (1);
  - Alteração de estatutos de Associação Sindical (48);
  - Alteração de estatutos de Associação de Empregadores (29);
  - Alteração de estatutos de Comissão de Trabalhadores (23).
- No ano de 2017 foram realizadas 19 reuniões de esclarecimento, informação e orientação de procedimentos no âmbito dos respetivos processos relativas a:
  - Associações Sindicais (9);
  - Associações de Empregadores (8);
  - Comissões de Trabalhadores (2)
- No ano de 2017 realizaram-se 329 comunicações para o exterior sobre organizações de trabalho.

[b.6. Registar os acordos sobre o envolvimento dos trabalhadores celebrados no âmbito de empresas ou grupos de empresas de dimensão comunitária, de sociedades anónimas europeias e de sociedades cooperativas europeias, bem como a identidade dos membros das estruturas representativas dos trabalhadores](#)

- No ano de 2017 foram averbadas seis comunicações sobre a identidade dos membros das estruturas representativas dos trabalhadores no âmbito de empresas e grupos de empresas de dimensão comunitária, e de grupos especiais de negociação.

[b.7. Organizar e manter bases de dados sobre a regulamentação coletiva de trabalho e as organizações representativas dos trabalhadores e dos empregadores](#)

- Prosseguiu-se com a atualização da base de dados sobre regulamentação coletiva, nomeadamente sobre informação respeitante a: identificação dos instrumentos de regulamentação coletiva de trabalho aplicáveis; histórico; celebrantes; âmbito geográfico; âmbito setorial;

- Em 2017 realizaram-se cerca de 2100 operações de registo de dados respeitantes a Portarias de Extensão;
- Em 2017 realizaram-se cerca de 12000 operações de registo de dados respeitantes Convenções Coletivas;

[b.8. Prestar informações sobre instrumentos de regulamentação coletiva de trabalho aplicáveis aos diversos sectores de atividade e empregadores](#)

- Em 2017 foram abertos 638 processos de prestação de informações sobre instrumentos de regulamentação coletiva de trabalho aplicáveis (correspondente a um acréscimo de 47,2% de pedidos relativamente a 2016). O nível de resposta por escrito foi de 42,7%;
- Em 2017 foram realizadas 3850 consultas telefónicas (tempo médio de 10 minutos) para prestação de informações sobre instrumentos de regulamentação coletiva de trabalho aplicáveis.

[b.9. Elaborar relatórios e respostas a questionários respeitantes nomeadamente à preparação ou aplicação de instrumentos normativos comunitários e internacionais.](#)

- Foram prestados contributos para o «Relatório anual sobre a evolução da negociação coletiva em 2016» elaborado pelo Centro de Relações Laborais.

[b.10. Outras atividades](#)

- Grupo de trabalho para a implementação da ferramenta de pesquisa de IRCT's na página eletrónica da DGERT (janeiro a setembro);
- Grupo de trabalho para a preparação de novo procedimento para a emissão de portarias de extensão e de nova Resolução do Conselho de Ministros (reuniões: 05/02/2017; 20/03/2017; 19/06/2017; 31/08/2017; 04/09/2017; 11/09/2017; 19/09/2017);
- Grupo de Trabalho para o Peer Review "Towards a more dynamics collective bargaining" – Lisboa, 23 e 24 de Outubro de 2017 (reuniões de preparação: 19/07/2017; 19/10/2017; participação no evento: 23 e 24/10/2017; reuniões pós participação p/elaboração relatório: 30/10/2017; 07/11/2017);
- Grupo de Trabalho para a elaboração do Código de Ética e Conduta da DGERT (reuniões: 20/11/2017; 05/12/2017)
- Colaboração institucional com o GEP:
  - Apresentação de comentários, sugestões/correções ao documento da OCDE: Working Party on Employment - CHAPTER 4: COLLECTIVE BARGAINING AND WORKERS' VOICE IN A CHANGING WORLD OF WORK (Request for comments on the 2017 Employment Outlook) (em abril);
  - Apresentação de contributos para a atualização do Common Core document relativo a Portugal na Comissão Nacional para os Direitos Humanos (CNDH) (em maio);
  - Na Missão anual do FMI ao abrigo do Artigo IV [Labour Market]: contributos e participação na reunião com o FMI em 22/06/2017;

- Na 7.ª Missão do Post-Programme Surveillance e a Missão Post-Program Monitoring (PPS-PPM – Labor Market) (reunião de preparação em 4/11/2017 e reuniões de participação em 29/11/2017 e 04/12/2017)
- Representação institucional do MTSSS:
  - Nas reuniões plenárias do CRL
  - Nas reuniões do Conselho de gestão do FCT
  - Nas reuniões do Conselho de gestão do FGCT
- Produção de informação periódica sobre Organizações do Trabalho:
  - Dados anuais sobre o registo e publicação da constituição, alteração de denominação, extinção e cancelamento de registo das associações sindicais e de empregadores (enviados para o Gabinete de Estratégia e Planeamento – GEP).
  - Dados relativos a associações sindicais e de empregadores com alteração de morada e de denominação, listagem das constituídas e extintas (enviados para o INE - Instituto Nacional de Estatística).
  - Relatórios sobre membros da direção das associações sindicais, das comissões de trabalhadores, subcomissões e comissões coordenadoras, representantes dos trabalhadores para a segurança e saúde no trabalho, por género, no âmbito do Contributo da DGERT para o Relatório sobre o progresso da Igualdade de Oportunidades entre Mulheres e Homens no Trabalho, no Emprego e na Formação Profissional.

#### **4.6. Direções de Serviços para as Relações Profissionais (DSRP)**

Às Direções de Serviços para as Relações Profissionais nas Regiões de Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve (Lisboa) e nas Regiões Norte e Centro (Porto), compete:

- a) Efetuar a conciliação e a mediação de conflitos coletivos de trabalho, nomeadamente os que resultem da celebração ou revisão de convenções coletivas;
- b) Participar no processo de negociação no âmbito do procedimento de despedimento coletivo;
- c) Acompanhar e intervir nas relações laborais, tendo em vista prevenir ou superar eventuais conflitos coletivos de trabalho;
- d) Acompanhar as relações coletivas de trabalho, tendo nomeadamente em consideração os fatores económicos e sociais que influenciam o emprego e as condições de trabalho e os objetivos e estratégias das organizações representativas dos trabalhadores e dos empregadores;
- e) Acompanhar a evolução dos processos de negociação coletiva, por forma a identificar as suas tendências, prever situações de conflito e perspetivar soluções;
- f) Registrar os avisos prévios de greve e promover a negociação de acordo sobre os serviços mínimos a prestar em situação de greve em empresa ou estabelecimento suscetível de afetar a satisfação de necessidades sociais impreteríveis, bem como dos meios necessários para os assegurar;
- g) Preparar despachos conjuntos sobre a definição de serviços mínimos a prestar em situações de greves, bem como dos meios necessários para os assegurar.

##### **a. Atividades desenvolvidas previstas no plano**

O plano de atividades da DGERT para 2017 estabeleceu cinco objetivos para as DSRP, três dos quais tinham um cariz plurianual, ou seja a sua concretização será aferida no final do biénio de 2017-2018. Relativamente aos dois objetivos a executar em 2017, verifica-se o cumprimento integral do definido.

De seguida é apresentada uma síntese sobre as atividades desenvolvidas pela DSRP tendo por referência o previsto no plano de atividades da DGERT para o ano de 2017.

**Objetivo 1:** Analisar o nível de satisfação das partes envolvidas nas negociações no âmbito dos procedimentos de despedimento coletivo face às relações profissionais, através de questionário

Metas/resultados a alcançar	Indicadores associados
-----------------------------	------------------------

Numa escala de 1 a 5: 3,5

Nível de satisfação obtido

**Cumprimento:** Realizado

Para avaliar o grau de satisfação e qualidade do serviço prestado pelos conciliadores das relações profissionais da DGERT durante o ano de 2017 foi enviado por correio eletrónico um inquérito a cinquenta (50) utilizadores dos serviços. A taxa de resposta foi de 16%. A média da avaliação global foi de 4,6 numa escala de avaliativa compreendida entre 1 e 5, onde 1 corresponde a Mau e 5 a Muito Bom.

**Objetivo 2:** Elaborar manual de procedimentos das relações profissionais para utilização dos conciliadores

Metas/resultados a alcançar	Indicadores associados
-----------------------------	------------------------

Final do mês de novembro

Data de divulgação do manual

**Cumprimento:** Realizado

No 1º encontro de conciliadores a realizado em São Pedro do Sul nos dias 16 e 17 de março foi apresentada a primeira versão do manual de procedimentos das relações profissionais para utilização dos conciliadores. O trabalho a desenvolver deverá permitir ainda desmaterializar os procedimentos nas Direções de Serviços – Registo de Greves, Negociação de Serviços Mínimos; conciliação; Mediação; Prevenção de Conflitos; Acompanhamento de proposta negocial.

**Objetivo 3:** Elaborar FAQ's referentes às relações profissionais para utilizadores externos do *site* da DGERT

Metas/resultados a alcançar	Indicadores associados
-----------------------------	------------------------

Final do mês de novembro

Data de divulgação das FAQ's

**Cumprimento:** –

O objetivo é plurianual e vai ser concretizado em novembro de 2018

**Objetivo 4:** Diminuir o tempo de permanência dos processos a aguardar a primeira reunião nos processos de conciliação/prevenção de conflitos após distribuição. Monitorização trimestral

Metas/resultados a alcançar	Indicadores associados
-----------------------------	------------------------

<15 dias

Tempo médio entre a distribuição do processo e o agendamento da primeira reunião

**Cumprimento:** –

O objetivo é plurianual e é considerado no SIADAP 3. A aferição vai ser realizada no final de 2018.

**Objetivo 5:** Promover um processo de caracterização sectorial para aferição de necessidades sociais impreteríveis no âmbito da definição de serviços mínimos em situação de greve

**Metas/resultados a alcançar**

3 visitas a empresas/estabelecimentos que se destinam à satisfação de necessidades sociais impreteríveis

**Indicadores associados**

Relatório descritivo por visita

**Cumprimento:** Realizado

No ano 2017 realizaram-se cinco visitas de trabalho a empresas cuja atividade integra o âmbito da satisfação de necessidades sociais impreteríveis

**b. Atividades desenvolvidas não previstas no plano**

**b.1. Efetuar a conciliação e a mediação de conflitos coletivos de trabalho, nomeadamente os que resultem da celebração ou revisão de convenções coletivas**

- Deram entrada 58 novos pedidos de abertura de processos de conciliação em conflitos coletivos emergentes da celebração ou revisão de convenções coletivas, sendo que em 2017 foram encerrados, 58% com acordo, dos processos em curso.
- Foram requeridos 12 processos de mediação em conflitos coletivos emergentes da celebração ou revisão de convenções coletivas, não tendo sido registado acordo em qualquer dos processos.

**b.2. Participar no processo de negociação no âmbito do procedimento de despedimento coletivo**

- Foram comunicados 396 despedimentos coletivos, tendo a DGERT participado em 80 processos, durante a fase de informações e negociação, no âmbito do procedimento dos despedimentos coletivos.

**b.3. Acompanhar e intervir nas relações laborais, tendo em vista prevenir ou superar eventuais conflitos coletivos de trabalho**

- Em 2017 foram asseguradas intervenções em 112 conflitos coletivos de trabalho suscetíveis de resolução por negociação, das quais em 74% foi possível alcançar o entendimento entre as partes.

**b.4. Registrar os avisos prévios de greve e promover a negociação de acordo sobre os serviços mínimos a prestar em situação de greve em empresa ou estabelecimento suscetível de afetar a satisfação de necessidades sociais impreteríveis, bem como dos meios necessários para os assegurar**

- Foram registados 613 avisos prévios de greves.
- No âmbito da definição de serviços mínimos em situações de greves suscetíveis de afetar a satisfação de necessidades sociais impreteríveis foram abertos 127 processos.

- Em 16% destes processos, após a negociação sem acordo de serviços mínimos, os processos foram remetidos ao Conselho Económico e Social para efeito de arbitragem, tendo dado origem a 20 decisões arbitrais. A generalidade das arbitragens confirmou a necessidade da prestação de serviços mínimos.
- Por outro lado, após a negociação sem acordo de serviços mínimos, em 31% dos processos
- Em 53% dos processos (67) em que houve necessidade de definir serviços mínimos foi possível alcançar o acordo das partes com a intervenção dos serviços da DSRP.

b.5. Preparar despachos conjuntos sobre a definição de serviços mínimos a prestar em situações de greves, bem como dos meios necessários para os assegurar

- Foram preparados 40 despachos conjuntos do ministro responsável pela área laboral e do pelo setor de atividade a determinar a prestação de serviços mínimos.

b.6. Outras atividades

- Em 2017, 4 conciliadores das DSRP frequentaram o curso de conciliação/mediação, com certificação internacional, no centro de formação da OIT em Turim.
- No âmbito da comemoração do centenário do Ministério do Trabalho, assinalando os 100 anos da *Direção Geral do Trabalho*, realizou-se no dia 23 de novembro de 2017, no Auditório da CPLP, em Lisboa do seminário “*Novas Dinâmicas nas Relações Laborais*”, tendo em vista a reflexão sobre a missão da Administração do Trabalho e os desafios que se impõem no quadro das transformações que presentimos no mundo do trabalho.

#### **4.7. Divisão para os Assuntos da Organização Internacional do Trabalho (DAOIT)**

---

À Divisão para os Assuntos da Organização Internacional do Trabalho, compete:

- a) Preparar e apoiar a intervenção técnica nacional na adoção de instrumentos internacionais do trabalho;
- b) Preparar a submissão de novos instrumentos internacionais do trabalho à autoridade competente;
- c) Elaborar estudos de viabilidade da ratificação de convenções internacionais do trabalho;
- d) Preparar relatórios nacionais sobre a aplicação de instrumentos internacionais do trabalho;
- e) Consultar as organizações representativas dos trabalhadores e dos empregadores sobre as questões relativas às atividades da Organização Internacional do Trabalho.

##### **a. Atividades desenvolvidas previstas no plano**

O plano de atividades da DGERT para 2017 estabeleceu cinco objetivos para a DAOIT. Relativamente ao cumprimento destes objetivos no ano em referência, verifica-se o cumprimento integral do definido.

De seguida apresenta-se uma síntese sobre as atividades desenvolvidas pela DAOIT tendo por referência o previsto no plano de atividades da DGERT para o ano de 2017.

**Objetivo 1:** Assegurar a participação do MTSSS nos trabalhos da 106.ª Conferência da Organização Internacional do Trabalho (CIT), que decorrerá no mês de junho

<b>Metas/resultados a alcançar</b>	<b>Indicadores associados</b>
Garantir a Constituição da Delegação Portuguesa à 106.ª sessão da CIT até ao final de maio	Prazo definido
<b>Cumprimento:</b> Realizado	
A constituição da Delegação Portuguesa à 106.ª sessão da CIT foi enviada no dia 11 de abril de 2017.	

**Objetivo 2:** Coordenar a intervenção dos conselheiros técnicos governamentais à 106.ª Conferência da Organização Internacional do Trabalho (CIT)

**Metas/resultados a alcançar**

Assegurar a participação articulada com a posição nacional nas comissões técnicas na 106.ª sessão da CIT

**Indicadores associados**

Reunião prévia de preparação dos pontos técnicos da 106ª sessão da CIT.

**Cumprimento:** Realizado

A reunião prévia de preparação dos pontos técnicos da 106ª sessão da CIT realizou-se em 20 de abril de 2017

**Objetivo 3:** Assegurar a participação da Delegação Portuguesa à 10.ª Reunião Regional Europeia que decorrerá em outubro

**Metas/resultados a alcançar**

Assegurar a Constituição da Delegação Portuguesa à 10.ª Reunião Regional Europeia até setembro

**Indicadores associados**

Prazo definido

**Cumprimento:** Realizado

A constituição da Delegação Portuguesa à 10.ª Reunião Regional Europeia foi enviada no dia 9 de setembro de 2017

**Objetivo 4:** Assegurar a consulta aos parceiros sociais e aos organismos competentes em razão da matéria para a elaboração dos relatórios sobre convenções não ratificadas e recomendações, ao abrigo do artigo 19.º da Constituição da OIT

**Metas/resultados a alcançar**

Realizar o processo de consulta até janeiro de 2017

**Indicadores associados**

Prazo definido

**Cumprimento:** Realizado

As consultas foram efetuadas até 10 de janeiro de 2017.

**Objetivo 5:** Assegurar a consulta aos parceiros sociais e aos organismos competentes em razão da matéria para a elaboração dos relatórios sobre as convenções ratificadas, ao abrigo do artigo 22.º da Constituição da OIT

**Metas/resultados a alcançar**

Realizar o processo de consulta até julho de 2017.

**Indicadores associados**

Prazo definido

**Cumprimento:** Realizado

As consultas foram efetuadas a 6 de abril e a 26 de junho de 2017.

## **b. Atividades desenvolvidas não previstas no plano**

### **b.1. Elaborar estudos de viabilidade da ratificação ou denúncia de convenções internacionais do trabalho**

- Denúncia da C.45 – processo da DSCT enviado ao GSEE ;
- Ratificação das emendas 2014 e 2016 à CTM2006;
- Ratificação das emendas à constituição da OIT 1986 (processo enviado ao GMTSS a 28 novembro)
- Submissão da R.205 (processo entregue à DSEFP, a 3 de novembro).

### **b.2. Preparar relatórios nacionais sobre a aplicação de instrumentos internacionais do trabalho**

- Elaboração do relatório sobre tempos de trabalho sobre os seguintes instrumentos:
  - Convenção n.º 30, sobre o Horário de Trabalho (Comércio e Escritórios), 1930;
  - Convenção n.º 47, sobre a Redução do Horário de Trabalho (Quarenta Horas), 1935;
  - Recomendação n.º 116, sobre a Redução do Horário de Trabalho, 1962;
  - Convenção n.º 89, sobre o Trabalho Noturno (Mulheres) (Revista), 1948;
  - Protocolo de 1990, relativo à Convenção do Trabalho Noturno (C.89) (Revisto), 1948;
  - Recomendação n.º 13, sobre o Trabalho Noturno (Mulheres) (Agricultura),1921;
  - Recomendação n.º 103, sobre o Descanso Semanal (Comercio e Escritórios),1957;
  - Recomendação n.º 98, sobre as Férias Anuais Remuneradas, 1954;
  - Recomendação n.º 178, sobre o Trabalho Noturno, 1990;
  - Recomendação n.º 182, sobre o Trabalho a Tempo Parcial, 1994.
- Consulta para a elaboração do Questionário sobre a “ Eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou obrigatório, no quadro de acompanhamento anual da Declaração da OIT sobre os princípios e direitos fundamentais no trabalho, 1998, relativos ao Protocolo de 2014, relativo à Convenção n.º29, sobre o trabalho Forçado, 1930
- Consultas para os relatórios sobre as Convenções ratificadas (artigo 22.º)
  - C006, sobre o Trabalho Noturno de Menores (indústria), 1919;
  - C027, relativa à Indicação do Peso nos Grandes Volumes Transportados em Barco, 1929;
  - C077, sobre o Exame Médico dos Adolescentes (Indústria), 1946;
  - C078, sobre o Exame Médico dos Adolescentes (Trabalhos não Industriais), 1946;
  - C095, sobre a Proteção do Salário, 1949;
  - C097, sobre os Trabalhadores Migrantes (Revista), 1949;
  - C100, sobre a Igualdade de Remuneração, 1951;
  - C111, sobre a Discriminação (Emprego e Profissão), 1958;
  - C124, sobre o Exame Médico dos Adolescentes (Trabalhos Subterrâneos), 1965;
  - C131, sobre a Fixação dos Salários Mínimos, 1970;
  - C143, sobre os Trabalhadores Migrantes (disposições complementares), 1975;

- C144, sobre as Consultas Tripartidas Relativas às Normas Internacionais do Trabalho, 1976;
- C162, sobre o Amianto, 1986;
- C173, sobre a Proteção dos Créditos dos Trabalhadores em Caso de Insolvência do Respetivo Empregador, 1992;
- C189, sobre os Trabalhadores e Trabalhadoras do Serviço Doméstico, 2011.

b.3. Consultar as organizações representativas dos trabalhadores e dos empregadores sobre as questões relativas às atividades da Organização Internacional do Trabalho

- Consultas sobre relatórios preparatórios à próxima sessão da Conferência Internacional do Trabalho – 2018:
  - 13.07.2017\_ Reunião com os Parceiros Sociais.
  - Relatório V(I) – Acabar com a violência e o assédio contra as mulheres e os homens no mundo do Trabalho
  - Entregue a 19/09 ao DS / Enviado ao GMTSSS a 22/09 e a 25/09
  - BIT- Prazo limite: 22.09.2017 – relatório enviado a 7 de novembro
  - Relatório VII(I) – Abrogação de 6 Convenções Internacionais do Trabalho e a retirada de 3 recomendações.
  - BIT- Prazo limite: 30.11.2017 - relatório enviado a 27 de novembro
- Processos de consulta sobre a viabilidade de submissão/ratificação ou denúncia de instrumentos adotados na CIT:
  - Denúncia da C.45 – processo da DSCT enviado ao GSEE ;
  - Ratificação das emendas 2014 e 2016 à CTM2006;
  - Ratificação das emendas à constituição da OIT 1986 (processo enviado ao GMTSS a 28 novembro)
  - Submissão da R.205 (processo entregue à DSEFP, a 3 de novembro).

#### 4.8. Divisão de Estudos de Rendimentos do Trabalho (DERT)

À Divisão de Estudos de Rendimentos do Trabalho, compete:

- a) Apoiar os serviços competentes para as relações profissionais em processos de conciliação e mediação de conflitos coletivos de trabalho que resultem da celebração ou revisão de convenções coletivas, na apreciação e preparação de propostas sobre remunerações e outras prestações pecuniárias;
- b) Preparar regulamentos de condições mínimas na parte respeitante a remunerações e outras prestações pecuniárias;
- c) Elaborar estudos sobre o conteúdo das convenções coletivas na parte relativa a remunerações e outras prestações pecuniárias;
- d) Participar nos estudos preparatórios das atualizações da remuneração mínima garantida;
- e) Elaborar pareceres e prestar apoio técnico a outros serviços e entidades em matéria de remunerações de trabalho.

##### a. Atividades desenvolvidas previstas no plano

O plano de atividades da DGERT para 2017 estabeleceu quatro objetivos para a DERT. Relativamente ao cumprimento destes objetivos no ano em referência, verifica-se o cumprimento integral do definido.

De seguida apresenta-se uma síntese sobre as atividades desenvolvidas pela DERT tendo por referência o previsto no plano de atividades da DGERT para o ano de 2017.

**Objetivo 1:** Relatório mensal, trimestral, semestral e anual da variação intertabelas das remunerações convencionais por IRCT e por setor

Metas/resultados a alcançar	Indicadores associados
Nº relatórios concluídos (12 mensais; 4 trimestrais; 1 semestral e 1 anual)	Prazos (n+2 dias /mensais; n+3 dias/ trimestral; n+5 dias/ semestral; e n+15 dias/ anual)

**Cumprimento:** Realizado

No ano de 2017 os relatórios planeados foram concluídos nos prazos previstos.

**Objetivo 2:** Elaboração de estudos sectoriais na área da contratação coletiva

Metas/resultados a alcançar	Indicadores associados
Atualização dos 3 relatórios já elaborados	Final do ano
<b>Cumprimento:</b> Realizado	
No ano de 2017 foram elaborados três estudos sectoriais na área da contratação coletiva. Os setores analisados foram os seguintes: cortiça, turismo, e metalurgia e metalomecânica.	

**Objetivo 3:** Descrição da organização do tempo de trabalho por sector com base nas convenções publicadas

Metas/resultados a alcançar	Indicadores associados
Análise das convenções publicadas em 2017 e análise de 3 setores de atividade	Final do ano e final de março, junho e outubro
<b>Cumprimento:</b> Parcial	
A meta para 2017 previa a análise das convenções publicadas em 2017 e análise de 3 setores de atividade, porém só foi possível concluir um dos estudos	

**Objetivo 4:** Atualização permanente de um ficheiro geral de todas as convenções em vigor

Metas/resultados a alcançar	Indicadores associados
Atualização mensal	Final do ano
<b>Cumprimento:</b> Realizado	
No ano de 2017 foi atualizada a informação relativa às convenções coletivas vigentes, sobre entidades celebrantes, sectores de atividade económica, âmbito geográfico, âmbito profissional, data de publicação.	

**b. Atividades desenvolvidas não previstas no plano**

b.1. Apoiar os serviços competentes para as relações profissionais em processos de conciliação e mediação de conflitos coletivos de trabalho que resultem da celebração ou revisão de convenções coletivas, na apreciação e preparação de propostas sobre remunerações e outras prestações pecuniárias;

- No ano de 2017 foram elaboradas propostas sobre remunerações e outras prestações pecuniárias no âmbito de quatro processos de mediação.

b.2. Preparar regulamentos de condições mínimas na parte respeitante a remunerações e outras prestações pecuniárias;

- No âmbito da revisão da Portaria das Condições de Trabalho para trabalhadores administrativos foi elaborada a proposta de aumento das remunerações, a qual foi discutida com os parceiros sociais e com os representantes dos ministérios responsáveis pelos respetivos sectores de atividade.

b.3. Elaborar pareceres e prestar apoio técnico a outros serviços e entidades em matéria de remunerações de trabalho.

- No âmbito da publicação da Resolução do Conselho de Ministros n.º 82/2017, foram revistos os critérios para a emissão das Portarias de Extensão, tendo sido adaptada a respetiva metodologia em conjunto com a Direção de Serviços da Regulamentação Coletiva e Organizações de Trabalho da DGERT, e com o Gabinete de Estratégia e Planeamento, do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

b.4. Informação sobre Instrumentos de Regulação Coletiva de Trabalho

- Elaboração das notas de imprensa semanal realizada a partir da análise de conteúdos das convenções

5. *Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes.*

No que respeita aos cinco objetivos constantes no Plano de Atividades da DGERT para o ano de 2017 que foram cumpridos parcialmente (3) ou não realizados (2), apresentam-se de seguida as respetivas justificações para o não cumprimento do definido.

**Objetivo 1:** Avaliar os pedidos de certificação, de alargamento e de transmissão da certificação, no prazo legal definido para o efeito

**Unidade Orgânica:** Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação (DSQA)

Metas/resultados a alcançar	Resultado alcançado
Avaliar 550 pedidos até ao final do ano; (número estimado tendo em conta a média de pedidos submetidos ao Sistema nos dois últimos anos)	No ano de 2017 foram decididos 371 pedidos entrados no ano

**Justificação**

O objetivo não foi cumprido integralmente porque no ano de 2017 registou-se um decréscimo no número de pedidos de certificação, de alargamento e de transmissão da certificação submetidos.

**Objetivo 4:** Atualização gráfica do *site* e desenvolvimento de funcionalidades da plataforma eletrónica da certificação

**Unidade Orgânica:** Divisão de Estudos de Rendimentos do Trabalho

Metas/resultados a alcançar	Resultado alcançado
Entrada em produção da nova imagem do <i>site</i> das funcionalidades eletrónicas até ao final do ano	O novo layout do site foi definido mas não entrou em produção. A entrada em produção da nova imagem do site e das respetivas funcionalidades foi adiada para 2018.

**Justificação**

O cumprimento parcial do objetivo é justificado pela necessidade de assegurar a avaliação dos pedidos de certificação em tempo útil, designadamente, os pedidos das entidades formadoras acreditadas para finalizar o processo de transição para a certificação. Esta tarefa impossibilitou o envolvimento da equipa técnica na realização de outras atividades, nomeadamente as relacionadas com as funcionalidades da plataforma. Ainda assim foi possível desenvolver a revisão gráfica do *site* da certificação, com adoção de um novo *template* para o portal principal, áreas reservadas e *newsletter*, preparado para dispositivos fixos e móveis.

A saída de uma trabalhadora sénior e a integração de três novos trabalhadores também tiveram um impacto significativo na execução do objetivo estabelecido.

**Objetivo 5:** Atualização dos documentos de informação e apoio (Guia do Sistema de Certificação, FAQ e Manual de Apoio da Plataforma Eletrónica)

**Unidade Orgânica:** Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação (DSQA)

Metas/resultados a alcançar	Resultado alcançado
Atualizar o Guia e as FAQ até final do 3º trimestre e o Manual de Apoio da Plataforma até final do ano	A concretização do objetivo foi adiada para o ano de 2018.

**Justificação**

O resultado ficou aquém do planeado, justificando-se este desempenho com a necessidade de assegurar a avaliação dos pedidos de certificação em tempo útil, designadamente, os pedidos das entidades formadoras acreditadas para finalizar o processo de transição para a certificação. Esta tarefa impossibilitou o envolvimento da equipa técnica na realização de outras atividades, sobretudo as relacionadas com a revisão da documentação do Sistema.

A saída de uma trabalhadora sénior e a integração de três novos trabalhadores também tiveram um impacto significativo na execução do objetivo estabelecido.

**Objetivo 9:** Promoção de evento sobre a certificação de entidades formadoras

**Unidade Orgânica:** Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação (DSQA)

Metas/resultados a alcançar	Resultado alcançado
Realizar um seminário sobre a temática da Certificação em Portugal, até ao final do ano	A realização do seminário foi adiada para o ano de 2018.

**Justificação**

O desempenho justifica-se com a necessidade de assegurar a avaliação dos pedidos de certificação em tempo útil e com a realização de auditorias a entidades formadoras, o que implica a afetação dos efetivos da DSQA a esses processos de realização.

Não obstante o constrangimento, em maio de 2017 realizou-se uma sessão de esclarecimento sobre a Certificação, no âmbito das iniciativas Oficinas técnicas da DGERT. O evento foi promovido em parceria com o Instituto Politécnico de Setúbal e contou igualmente com a participação do Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, que dinamizou a segunda parte da sessão relativa ao Relatório Único.

**Objetivo 3:** Descrição da organização do tempo de trabalho por sector com base nas convenções publicadas

**Unidade Orgânica:** Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação (DSQA)

Metas/resultados a alcançar	Resultado alcançado
Análise das convenções publicadas em 2017 e análise de 3 setores de atividade	O estudo sobre o sector do têxtil foi realizado, contudo a análise do total das convenções publicadas em 2017 foi executada parcialmente e será finalizada no ano de 2018.

**Justificação**

As atividades inerentes ao cumprimento do objetivo foram realizadas pela primeira vez exigindo conhecimento destas matérias, associada a uma reflexão da sua estrutura, de modo a acrescentar alguma mais-valia.

## 6. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

Nos termos do disposto na alínea d) do nº 2 do art.º 15 da Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro, enunciam-se, de seguida, um conjunto de medidas de reforço positivo de desempenho:

- Promover uma imagem de abertura e diálogo com o exterior, reforçando a capacidade de atuação no processo de negociação coletiva.
  - A realização de quatro «Oficinas DGERT-Sessões técnicas de regulamentação coletiva e organizações do trabalho», permitiu desenvolver conhecimentos e competências em temas conexos com as atribuições da DGERT, oferecendo a possibilidade de aprofundar e debater as mesmas matérias e incentivando a troca de conhecimentos, experiências e ideias com os parceiros sociais.
  - No âmbito da informação prestada sobre instrumentos de regulamentação coletiva de trabalho aplicáveis aos diversos sectores de atividade e empregadores, iniciou-se o desenvolvimento de uma ferramenta para a pesquisa de convenções coletivas de trabalho, a qual deverá ser disponibilizada na página eletrónica da DGERT. Os trabalhos realizados têm o objetivo de facultar um recurso à sociedade simples e acessível que permita a qualquer pessoa procurar convenções coletivas por setor de atividade económica e por área geográfica de aplicação.
- Informação sobre o Sistema de Controlo Interno (*alínea b) do nº 2 do art.º 15, da Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro*)
  - A DGERT começou a aplicar o questionário para avaliação do sistema de controlo interno, um procedimento a aprofundar. Da análise da informação sistematizada verifica-se uma aferição positiva na maior parte dos itens. Contudo, o trabalho realizado permitiu identificar necessidades que carecem de desenvolvimentos diferenciados, como é o caso da definição das especificações técnicas do sistema de controlo interno, a conclusão do processo do SIADAP, ou implementação e monitorização do Plano de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas.
  - No ponto 3 do presente ponto do Relatório apresenta-se por dimensão o resultado da avaliação do sistema de controlo interno da DGERT para o ano de 2017.
- Reforçar as áreas de competência da DGERT nas relações coletivas de trabalho e promover uma imagem de abertura e diálogo com o exterior
  - A realização de cinco visitas de trabalho a empresas cuja atividade integra o âmbito da satisfação de necessidades sociais impreteríveis, conforme resulta do artigo 537.º do Código do Trabalho permitiu iniciar o processo de caracterização setorial ao nível da definição de serviços mínimos em situação de greve, o qual continuará no ano de 2018.
  - Das ações desenvolvidas resultou a produção de relatórios sobre as empresas e respetivas atividades, os quais passaram a ser utilizados como referências para os conciliadores/mediadores

e para as Diretoras de Serviços, no âmbito da negociação de acordo sobre os serviços mínimos a prestar em situação de greve em empresa ou estabelecimento suscetível de afetar a satisfação de necessidades sociais impreteríveis, bem como dos meios necessários para os assegurar, assim como na preparação de despachos conjuntos sobre a definição de serviços mínimos a prestar em situações de greves.

- Reforçar a capacidade de atuação no processo de acompanhamento das relações laborais, promovendo a melhoria dos procedimentos necessários
  - No ano de 2017 iniciou-se a elaboração e a apresentação preliminar do manual de procedimentos para as relações profissionais para utilização dos conciliadores, o qual abrangerá os processos de «Conciliação», de «Mediação», de «Prevenção de Conflitos», de «Negociação de Serviços Mínimos», de «Registo de Greves» e de «Acompanhamento de proposta negocial».
  - Com o desenvolvimento desta atividade pretende-se enquadrar a intervenção dos conciliadores, assegurando o cumprimento dos requisitos inerentes aos procedimentos, ao mesmo tempo que se realiza um levantamento dos processos para garantir a qualidade do serviço. Como resultados previstos, pretende-se aumentar a possibilidades de alcançar os desejáveis entendimentos entre as partes em sede de cada procedimento, desmaterializar a tramitação dos processos e garantir a produção de informação estatística adequada na área das Relações Profissionais.
- Fomentar a colaboração institucional através do estabelecimento de parcerias com relevância para o cumprimento da missão e atribuições
  - No ano de 2017 foram assinados protocolos de cooperação com instituições do Ensino Superior (Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa e o ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL) e com o Centro de Estudos Judiciários.
  - As parcerias estabelecidas representam uma oportunidade para a melhoria progressiva da DGERT, pois a formação dos seus trabalhadores e trabalhadoras, a produção de conhecimento sobre as suas áreas de competência e a organização de Conferências ou Seminários são três das finalidades protocoladas.
- Reforçar a intervenção na concretização de estratégias de desenvolvimento na área da formação nos contextos nacional e europeu
  - A ReferNet reforçou a sua posição na rede Europeia especializada em ensino e formação profissional (EFP) coordenada pelo Cedefop, no âmbito do Acordo Quadro de Parceria assinado com a DGERT para o período 2016-2019. Adicionalmente recuperou o atraso nas atividades previstas e relativas aos programas de trabalho de 2015 e 2016.
  - Por iniciativa da DGERT foi lançado o convite à criação de uma rede nacional com os parceiros mais relevantes na área de EFP.

## *7. Audição dos trabalhadores e trabalhadoras na autoavaliação dos serviços.*

Com o objetivo de aprofundar o conhecimento sobre a DGERT e promover a identificação de fatores passíveis de melhoria e de ajustamento, para proporcionar um maior grau de satisfação ao trabalhador/a, foi aplicado um questionário de satisfação de resposta facultativa junto dos trabalhadores e trabalhadoras.

### **7.1. Enquadramento**

O questionário, que se baseou no modelo de 2013 da metodologia CAF – Common Assessment Framework (disponível em: <https://www.caf.dgaep.gov.pt>), tinha como principais objetivos:

- Aferir a satisfação dos(as) trabalhadores(as) da DGERT com a organização, a gestão e sistemas de gestão, as condições de trabalho, o desenvolvimento da carreira, a liderança – gestor de topo – e a liderança – gestor intermédio;
- Aferir a motivação dos(as) trabalhadores(as) da DGERT para aprender novos métodos de trabalho, desenvolver trabalho em equipa, participar em ações de formação e em projetos de mudança na organização, assim como sugerir melhorias.

O questionário, cuja estrutura e resultados apresentam-se em anexo (**ANEXO 2**), foi disponibilizado aos(às) trabalhadores/as, exceto aos dirigentes, para preenchimento através do envio de uma comunicação para o correio eletrónico institucional, no dia 18 de julho de 2018, tendo sido recolhido junto dos trabalhadores e trabalhadoras no dia 25 do mesmo mês, com a sua introdução numa caixa selada. O total de respostas foi de 39, o que representa uma taxa de 76.5% face ao número de efetivos que trabalhavam na DGERT em 2017 e que ainda continuavam na entidade no período de tempo em que o inquérito esteve disponível para preenchimento. A respeito do universo abrangido refira-se, ainda, que o instrumento não foi aplicado aos efetivos ausentes, por gozo de férias ou outros motivos.

O questionário aplicado aos trabalhadores e trabalhadoras estava organizado em sete grupos, num total de 55 itens, a saber:

1. Satisfação global dos/das trabalhadores/as com a DGERT
2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão
3. Satisfação com as condições de trabalho
4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira
5. Níveis de motivação

6. Satisfação com a liderança – gestor de topo
7. Satisfação com a liderança – gestor intermédio

Os(as) trabalhadores(as) pontuaram a sua satisfação e motivação numa escala de 1 a 5, em que 1 correspondia a “Muito insatisfeito(a)/desmotivado(a)”; 2 a “Insatisfeito(a)/desmotivado(a)”; 3 a “Pouco satisfeito(a)/motivado(a)”; 4 a “Satisfeito(a)/Motivado(a)” e 5 a “Muito satisfeito(a)/Motivado(a)”. Nos grupos sobre a satisfação com o estilo de liderança do gestor de topo e do gestor de nível intermédio, os(as) trabalhadores(as) podiam responder se concordavam ou discordavam com os assuntos expressos em cada questão.

Os dados dos questionários foram inseridos e tratados no programa SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). A informação coligida foi objeto de análise estatística descritiva para determinar as frequências absolutas e percentuais da avaliação de cada um dos 55 itens, as quais foram agrupadas pelos sete grupos e no total das questões. Deste procedimento resultaram dois indicadores: a média de satisfação/motivação dos(as) trabalhadores(as); e o índice de satisfação/motivação, que agrega as pontuações atribuídas pelos inquiridos da escala de avaliação em três níveis – «(Muito) insatisfeito/a - desmotivado/a», «Pouco satisfeito/a - motivado/a» e «(Muito) satisfeito/a - motivado/a» (FIGURA 1).

Figura 1 - Escala e índice de satisfação/motivação



Com o objetivo de reduzir e agrupar os dados resultantes dos itens de cada grupo do questionário aplicado, foram ainda utilizados procedimentos estatísticos de inferência, em particular a análise fatorial. Com a utilização desta técnica identificaram-se, nas várias questões aferidas, conjuntos de variáveis correlacionadas, associando-os a fatores potencialmente pressupostos de menor dimensão, no sentido de facilitar o entendimento dos resultados.

Como o modelo de inquérito adotado para conhecer a satisfação/motivação foi aplicado pela primeira vez na DGERT, avaliou-se, de igual modo, a consistência interna do conjunto de itens constituintes de cada grupo, com recurso ao coeficiente de Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ). Relativamente aos valores apurados com este procedimento, conforme o expresso nos resultados exibidos no quadro seguinte (TABELA XV), eles demonstram uma consistência muito boa para todos os grupos de itens, excluindo o respeitante à «Satisfação com as condições de trabalho», o qual apresenta uma consistência boa.

Tabela XV - Consistência interna dos grupos de itens de satisfação/motivação

	N.º de questões	Alfa de Cronbach ( $\alpha$ )
1. Satisfação global dos/das trabalhadores/as com a DGERT	9	0,928*
2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão	9	0,921*
3. Satisfação com as condições de trabalho	8	0,894**
4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira	3	0,918*
5. Níveis de motivação	5	0,949*
6. Satisfação com a liderança – gestor de topo	11	0,961*
7. Satisfação com a liderança – gestor intermédio	10	0,958*

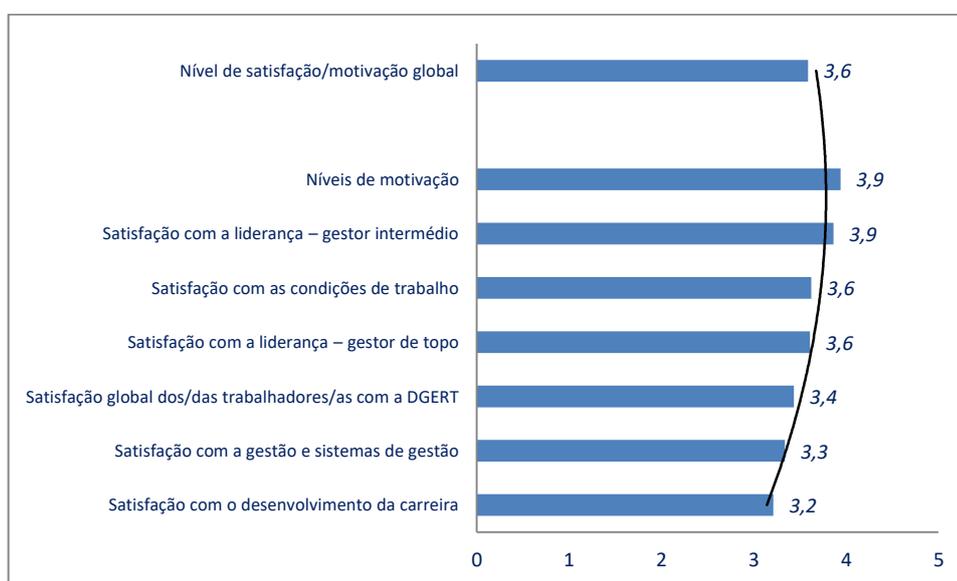
O valor do alpha deve ser positivo, variando entre 0 e 1

\* Consistência muito boa (> 0,9); \*\* Consistência boa (0,8-0,9)

## 7.2. Resultados

A média de satisfação/motivação global dos trabalhadores/as da DGERT foi de 3.6, numa escala de 1 a 5. Este valor, que resulta do agrupamento de todos os itens do questionário, é superado nos grupos respeitantes aos «Níveis de motivação» e à «Satisfação com a liderança – gestor intermédio», ambos com 3.9. Em sentido contrário, ou seja com médias abaixo do número total, surgem os grupos de «Satisfação com o desenvolvimento da carreira» (3.2), de «Satisfação com a gestão e sistemas de gestão» (3.3), e de «Satisfação global dos/das trabalhadores/as com a DGERT» (3.4). Os grupos que avaliavam a satisfação com «A liderança – gestor de topo» e «As condições de trabalho» exibem uma média igual ao número global (3.6).

Gráfico 4 – Média de satisfação /motivação dos trabalhadores/as da DGERT no total de itens e por grupo avaliado

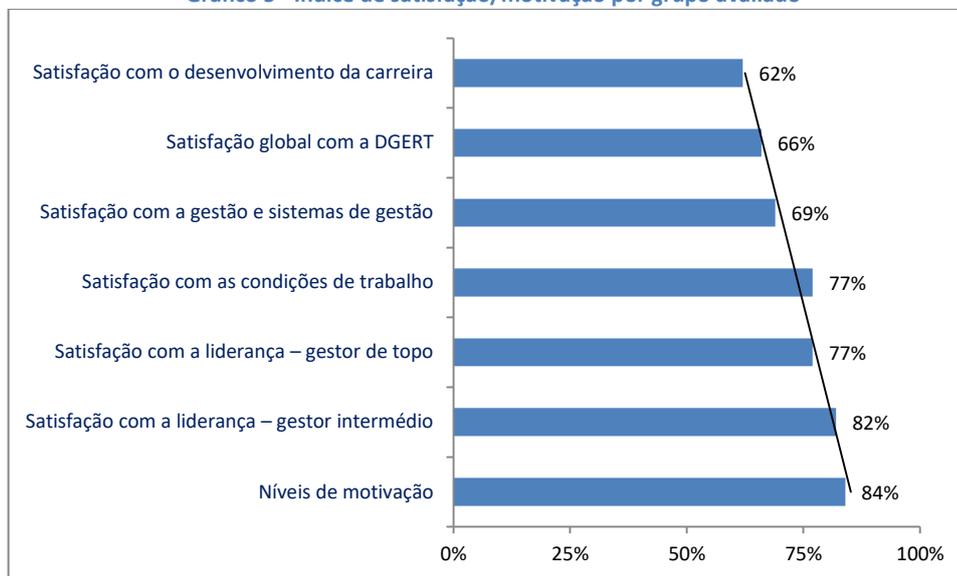


No que respeita ao índice de satisfação/motivação, as percentagens aferidas sobre os grupos avaliados permitem verificar um alinhamento similar ao acima descrito quanto ao indicador da média de satisfação/motivação quanto ao ordenamento decrescente das dimensões segundo as frequências apuradas. Neste sentido, verificam-se a seguinte organização dos valores percentuais, que expressam o índice sobre os trabalhadores(as) «(Muito) Satisfeito/a – Motivado/a», a saber:

- «Níveis de motivação» - 84%;
- «Satisfação com a liderança – gestor intermédio» - 82%;
- «Satisfação com a liderança – gestor de topo» - 77%;
- «Satisfação com as condições de trabalho» - 77%;
- «Satisfação com a gestão e sistemas de gestão» - 69%;

- «Satisfação global dos/das trabalhadores/as com a DGERT» - 66%;
- «Satisfação com o desenvolvimento da carreira» - 62%.

Gráfico 5 - Índice de satisfação/motivação por grupo avaliado



Para identificar tópicos gerais no conjunto de itens compreendido em cada um dos sete grupos que avaliam a satisfação/motivação dos(das) trabalhadores(as) da DGERT, utilizou a análise estatística inferencial. O procedimento realizado permitiu reter fatores de cada dimensão, reduzindo as diversas variáveis iniciais correlacionadas entre si em conjuntos de menor de dimensões que explicam a variabilidade dos itens iniciais incluídos no questionário.

Em termos gerais, o processo iniciou-se com a análise de dados respeitantes às questões incluídas em cada grupo para identificar as que reuniam os pressupostos necessários ao desenvolvimento do modelo. Assim, nem todos os itens foram considerados nas dimensões que avaliaram a «Satisfação global dos/das trabalhadores/as com a DGERT» (-2 no total de 9), a «Satisfação com a gestão e sistemas de gestão» (-1 no total de 9), a «Satisfação com as condições de trabalho» (-3 no total de 8), os «Níveis de motivação» (-1 no total de 5), a «Satisfação com a liderança – gestor de topo» (-4 no total de 11), e a «Satisfação com a liderança – gestor intermédio» (-1 no total de 10).

Os dez fatores identificados através do procedimento estatístico referido são descritos de forma sumária na tabela (TABELA XVI) e no texto a seguir, onde também surgem os dados sobre a correlação entre as variáveis, o nível de consistência interna dos fatores extraídos, a percentagem que explica a variância total dos resultados, e os índices construídos com a pontuação média dos fatores, estabelecidos a partir da média aritmética das variáveis incluídas em cada fator, que sumariam a informação dos itens integrantes e representam a respetiva pontuação média.

Tabela XVI - Síntese de resultados dos grupos avaliados pelo questionário

	Grupos de avaliação da satisfação/motivação do questionário						
	Satisfação global dos/das trabalhadores/as com a DGERT	Satisfação com a gestão e sistemas de gestão	Satisfação com as condições de trabalho	Satisfação com o desenvolvimento da carreira	Níveis de motivação	Satisfação com a liderança – gestor de topo	Satisfação com a liderança – gestor intermédio
<b>% da variância explicativa do total de resultados</b>	85%	73%	87%	86%	83%	72%	76%
<b>Fatores (% da variância / índice)</b>	Participação dos/das trabalhadores/as (64% / 3.231)	Desempenho dos/das trabalhadores/as (57% / 2.885)	Horários e clima de trabalho (72% / 4.051)	Desenvolvimento da carreira (3.214)	Desenvolvimento e cooperação no trabalho (3.149)	Relacionamento e liderança (3.583)	Relacionamento, liderança e melhoria (3.870)
	Relação da DGERT com o exterior (21% / 3.784)	Aptidões da liderança (15% / 3.737)	Igualdade (15% / 3.289)				

Os resultados do grupo de «Satisfação global dos/das trabalhadores/as com a DGERT», mostram que:

- Existe correlação entre as variáveis, sendo os resultados obtidos considerados de nível bom. De fato, as variáveis iniciais são explicadas em 85% pelos dois fatores comuns obtidos pela análise fatorial
- O primeiro fator inclui os itens «Envolvimento dos/das trabalhadores/as nos processos de tomada de decisão», «Envolvimento dos/das trabalhadores/as em atividades de melhoria», «Mecanismos de consulta e diálogo entre trabalhadores/as e gestão» e «Nível de envolvimento dos/das trabalhadores/as na DGERT e na respetiva missão», os quais remetem para aspetos de «Participação dos/das trabalhadores/as».
- No segundo fator, o «Relacionamento da DGERT com os cidadãos e a sociedade», o «Desempenho global da DGERT (para a sociedade e os cidadãos)» e a «Imagem da DGERT» são as variáveis que têm pesos fatoriais mais elevados. Neste sentido, o fator é denominado por «Relação da DGERT com o exterior».
- Os fatores mostram uma consistência interna muito boa, pelo que se avançou para a elaboração de 2 índices, estabelecidos a partir da média aritmética das variáveis incluídas em cada fator, os quais sumariam a informação dos itens que os integram e representam a respetiva pontuação média.
- As médias obtidas para os índices da «Participação dos trabalhadores/as» (3.231) e da «Relação da DGERT com o exterior» (3.784), significam apenas que os trabalhadores/as consideram menos a «Participação dos trabalhadores/as» na sua satisfação global com a DGERT.

Relativamente à dimensão «Satisfação com a gestão e sistemas de gestão», verifica-se:

- Uma correlação média entre os itens, o que permite explicar 73% da variância total dos resultados através dos dois fatores extraídos.
- O primeiro fator inclui as questões «Forma como os objetivos individuais e partilhados são fixados», «Forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor foi implementado», «Forma como a

organização reconhece os esforços individuais» e «Forma como a organização recompensa os esforços das equipas». Este fator é designado por «*Desempenho dos/das trabalhadores/as*».

- O segundo fator, ao incluir os itens «Aptidão da gestão para comunicar - Gestão de topo e Gestão de nível intermédio», «Aptidão da liderança para conduzir a organização (estabelecer objetivos, afetar recursos, monitorizar o desempenho global, gerir os processos e os projetos) – Gestão de topo e Gestão de nível intermédio», aponta para «*Aptidões da liderança*».
- O primeiro fator exibe uma consistência interna e o segundo apresenta um coeficiente bom. Assim, foram elaborados 2 índices calculados com base na média aritmética das variáveis respetivamente consideradas.
- As médias obtidas para os índices de «*Desempenho dos trabalhadores*» (2.885) e de «*Aptidões da liderança*» (3.737), significam apenas que os trabalhadores/as consideram-se mais satisfeitos com as «*Aptidões da liderança*».

No grupo que avaliou a «Satisfação com as condições de trabalho», os elementos informativos revelam que:

- A correlação entre as variáveis é média, sendo as questões iniciais explicadas em 87% por dois fatores.
- Do primeiro fator fazem parte as questões sobre «Flexibilidade do horário de trabalho», «Possibilidade de conciliar a vida profissional com a vida familiar e assuntos pessoais», «Clima de trabalho (como lida com os conflitos, queixas ou problemas pessoais)», ou seja componentes relacionadas com o «*Horários e o clima de trabalho*».
- O outro fator agrega os itens sobre a «*Igualdade*» ( «Igualdade de oportunidades» e «Igualdade de tratamento na DGERT»).
- A consistência interna do fator «*Igualdade*» é muito boa, e boa no que respeita ao «*Horários e o clima de trabalho*».
- As médias obtidas para os índices destes fatores indicam apenas um nível de satisfação maior para os componentes respeitantes ao «*Horários e o clima de trabalho*».

Nos restantes grupos do questionário foi obtido um fator por dimensão conforme o sintetizado de seguida;

- O fator do grupo «Satisfação com desenvolvimento da carreira» inclui todas as variáveis da dimensão e explica 85% da variância dos resultados, observando uma boa correlação das variáveis e uma consistência interna muito boa.
- O fator do grupo sobre os «Níveis de motivação» inclui os itens «Participar em projetos de mudança na organização», «Aprender novos métodos de trabalho», «Desenvolver trabalho em equipa», «Sugerir melhorias», que remetem para o «*Desenvolvimento e cooperação no trabalho*». A correlação das variáveis é boa, e o fator apresenta uma consistência interna muito boa.
- O fator do grupo «Satisfação com a liderança – gestor de topo», que explica 72% da variância dos resultados, é constituído pelas questões «Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa», «Cria condições para a delegação de poderes, responsabilidades e

competências», «Lidera através do exemplo», «Encoraja a confiança mútua e o respeito», «Demonstra empenho no processo de mudança», «Informa e consulta os/as trabalhadores/as com regularidade sobre os assuntos importantes da organização», «Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas». Uma designação sugestiva para este fator é «*Relacionamento e liderança*». O fator apresenta um boa correlação de e uma consistência interna muito boa.

- Por último, o fator sobre a «Satisfação com a liderança – gestor intermédio», que explica 76% da variância dos resultados, é composto pelos itens «Aceita sugestões de melhoria», «Encoraja a confiança mútua e o respeito», «Lidera através do exemplo», «Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua», «Aceita críticas construtivas», «Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa», «Informa e consulta os/as trabalhadores/as com regularidade sobre os assuntos importantes da organização» e «Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas», o que remete para componentes de «*Relacionamento, liderança e melhoria*». O fator apresenta um boa correlação de e uma consistência interna muito boa.

Nos 39 trabalhadores que responderam ao questionário, 8 apresentaram as sugestões de melhoria sintetizadas na tabela seguinte (**TABELA XVII**). De referir que não foi apresentada qualquer sugestão no grupo «Satisfação com a liderança – gestor intermédio».

Tabela XVII - Sugestões de melhoria

Grupos do questionário	Sugestões de melhoria
Satisfação global dos/das trabalhadores/as com a DGERT	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Divulgar a responsabilidade social da DGERT internamente;</li> <li>→ Divulgar os resultados alcançados na resolução dos conflitos;</li> <li>→ Melhor o site institucional (informação e grafismo);</li> <li>→ Promover a visibilidade da DGERT no exterior;</li> <li>→ Informação para envolver os/as trabalhadores/as nas atividades de melhoria;</li> <li>→ Envolver os diferentes departamentos e respetivos colaboradores nas atividades de melhoria.</li> </ul>
Satisfação com a gestão e sistemas de gestão	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Recompensar dos esforços e melhorar vencimentos;</li> <li>→ Aplicar o SIADAP.</li> </ul>
Satisfação com as condições de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Cumprir o previsto relativamente à medicina no trabalho;</li> <li>→ Introduzir o teletrabalho;</li> <li>→ Melhorar condições no posto de trabalho (cadeiras, tapetes, ratos).</li> </ul>
Satisfação com o desenvolvimento da carreira	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Divulgar a política de gestão de recursos humanos inexistente na DGERT;</li> <li>→ Promover formação adequada/à medida;</li> <li>→ Identificar oportunidades e incentivar a participação dos trabalhadores/as noutras atividades.</li> </ul>
Níveis de motivação	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Melhor comunicação interna, desde a partilha de informação ao envolvimento do pessoal em diversos processos.</li> </ul>
Satisfação com a liderança – gestor de topo	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Melhor comunicação interna.</li> <li>→ Envolver mais os trabalhadores nos assuntos da organização em diversos processos;</li> </ul>

Os resultados apurados revelam a existência de margem para a introdução de melhorias, principalmente no que diz respeito:

- À participação e envolvimento dos trabalhadores/as na DGERT;
- Ao posicionamento da DGERT face ao exterior;
- À avaliação de desempenho individual e da DGERT, e ao nível da mudança e inovação organizacional;
- Às formas de comunicação interna;
- Ao desenvolvimento da carreira;
- Aos estilos de liderança.

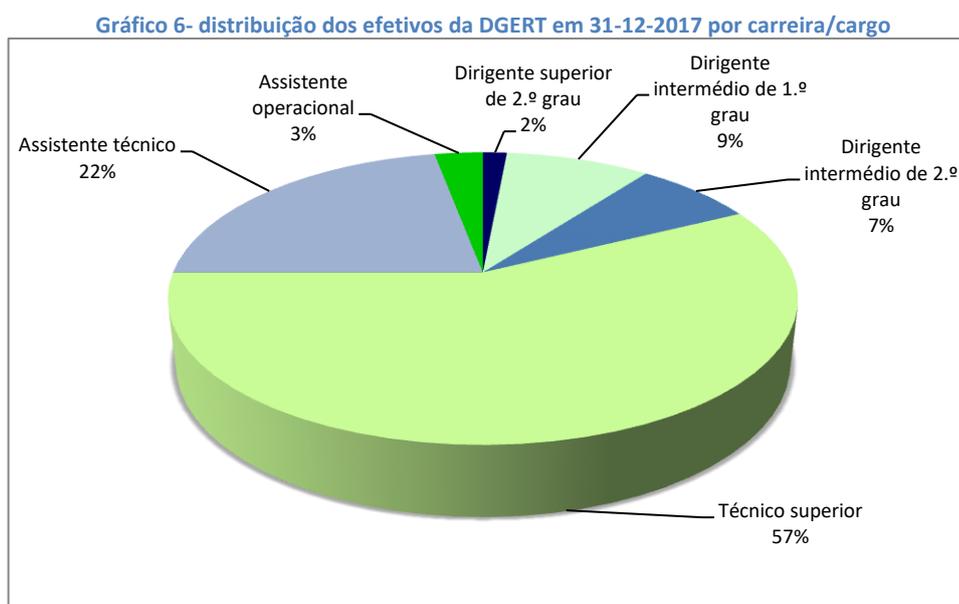
## 8. Análise da afetação real e prevista dos recursos humanos, materiais e financeiros

A afetação real e prevista de recursos humanos, materiais e financeiros na DGERT para o ano de 2017 é descrita nos dois pontos seguintes.

### 8.1. Recursos Humanos

No planeamento, gestão e qualificação de recursos humanos, o Balanço Social, documento cuja obrigatoriedade da sua elaboração resulta do estipulado no Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro, é um documento crítico para a gestão da DGERT. Neste sentido, os quadros de informação previstos no respetivo diploma legal encontram-se em anexo (**ANEXO 3**). De seguida apresenta-se uma síntese dos dados apurados referentes ao total de efetivos e ao movimento de pessoal.

A DGERT registava, em 31 de dezembro de 2017, um total de 68 efetivos, 12 dos quais dirigentes. O maior número de efetivos situava-se nas carreiras de Técnico Superior (39) e de Assistente Técnico (15)



O total de 68 efetivos da DGERT registado em 31 de dezembro de 2017 representa um acréscimo absoluto de 2 trabalhadores face ao verificado no final do ano de 2016. A diferença assinalada resulta de uma variação positiva no número de Assistentes Técnicos (+3) e de Dirigentes intermédios de 2.º grau (+2), que supera o decréscimo verificado nos Técnicos Superiores (- 2) e nos 1 Assistentes Operacionais (-1) (TABELA XVIII).

Tabela XVIII - Evolução dos efetivos da DGERT por carreira/cargo (31-12-2016 – 31-12-2017)

Carreira / Cargo	Efetivos a 31-12-2016	Efetivos a 31-12-2017	Variação absoluta
Dirigente superior de 2.º grau	1	1	0
Dirigente intermédio de 1.º grau	6	6	0
Dirigente intermédio de 2.º grau	3	5	+ 2
Técnico superior	41	39	- 2
Assistente técnico	12	15	+ 3
Assistente operacional	3	2	-1
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>68</b>	<b>2</b>

Em termos de mobilidade dos efetivos, no ano de 2017 registaram-se 12 admissões, 7 técnicos superiores (3 por procedimento concursal e 4 por mobilidade) e 5 assistentes técnicos (todos por mobilidade). No que diz respeito às saídas, deixaram de exercer funções na DGERT 9 trabalhadores/as (1 dirigente intermédio, 6 técnicos superiores, 1 assistente técnico e 1 assistente operacional) pelos seguintes motivos: mobilidade (6), reforma/aposentação (1), outras situações (2).

No total de 68 efetivos registado em 31 de dezembro de 2017, os indicadores respeitante ao género, à estrutura etária, à antiguidade e ao nível de escolaridade mostram que:

- A taxa de feminização era de 72%. O género feminino prevalecia nos cargos de dirigente intermédio de 2.º grau e nas carreiras de técnico superior e de assistente técnico;
- A taxa de envelhecimento, ou seja a percentagem de efetivos com idade igual ou superior a 55 anos, era de 25%.
- O escalão etário com maior expressão, situava-se entre os 45-49 anos de idade (28%);
- O intervalo de antiguidade compreendido entre 15-19 anos concentrava o maior número de trabalhadores/as (24), seguindo-se a faixa dos 20-24 anos (11);
- A média de anos de antiguidade na Administração pública era de 20.6;
- A percentagem de efetivos com habilitação superior era de 75%, seguindo-se os efetivos com habilitação secundária (19%);

- O número de participações em ações de formação profissional foi de 208, das quais 182 de natureza externa e 26 interna;
- A percentagem de efetivos que frequentou ações de formação foi de 76%;
- O número total de horas despendidas em formação foi de 2999:50 horas, um cômputo que reflete uma variação positiva de 51% face ao ano de 2016.

## 8.2. Recursos Financeiros

A DGERT encontra-se abrangida pela metodologia de funcionamento de partilha de serviços com a Secretaria Geral do Ministério do Trabalho e da Segurança Social.

Os recursos financeiros utilizados pela DGERT no ano de 2017 ascenderam a um total de 2.474.439,50 €, tendo ficado abaixo do orçamento líquido de cativos em 7%.

Tabela XIX - Distribuição da despesa da DGERT no ano de 2017 por tipologia

Tipologia	Dotação corrigida	Execução	Taxa de execução	Estrutura
Despesas com pessoal	2.371.775,00 €	2.205.935,38 €	93%	89,1%
Aquisição de bens e serviços	555.712,00 €	251.653,09 €	45%	10,2%
Despesas de Capital	31.594,00 €	7.090,80 €	22%	0,3%
Outras despesas	50.555,00 €	9.760,23 €	19%	0,4%
<b>Total geral</b>	<b>3.009.636,00 €</b>	<b>2.474.439,50 €</b>	<b>82%</b>	<b>100%</b>

Os dados sobre a execução do orçamento revelam taxas inferiores a 50% nas tipologias de «Aquisição de bens e serviços» (45%), «Despesas de Capital» (22%) e «Outras despesas» (19%) (TABELA XIX). As percentagens mencionadas resultam, em grande medida, dos processos de cativação de despesas, da contratação pública e do cumprimento das respetivas formalidades.

No que concerne às «Despesas com Pessoal», foi executado 93% do orçamento, um situação associada genericamente ao ritmo de substituição dos efetivos que deixaram de exercer funções na DGERT não ter permitido assegurar o preenchimento do mapa de pessoal, não obstante o saldo entre saídas e entradas ter sido positivo.

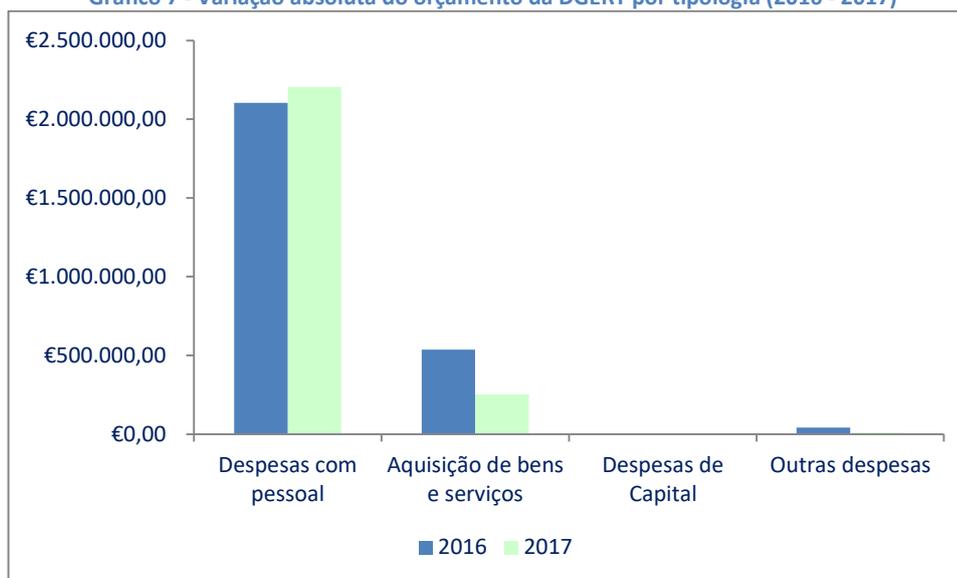
Na estrutura do orçamento, as despesas incorridas com pessoal representam 89,1% da despesa global executada (TABELA XIX). Este facto manifesta a tipologia da missão da DGERT no contexto da Administração Pública portuguesa.

Tabela XX - Evolução da despesa na DGERT entre 2016 e 2017 por tipologia

	Ano		Taxa de variação homóloga
	2016	2017	
Despesas com pessoal	2.103.569,12 €	2.205.935,38 €	4,6%
Aquisição de bens e serviços	537.020,60 €	251.653,09 €	-113,4%
Despesas de Capital	185,58 €	7.090,80 €	97,4%
Outras despesas	40.948,89 €	9.760,23 €	-319,5%
<b>Total geral</b>	<b>2.681.724,19 €</b>	<b>2.474.439,50 €</b>	<b>-8,4%</b>

A despesa global da DGERT em 2017 registou um decréscimo de -8.4% face ao ano de 2016 (TABELA XX). Em termos absolutos, a variação é justificada pelo decréscimo acentuado nas despesas com «Aquisições de bens e serviços» (-113.4% / -285.367,51 €). Nas «Outras despesas» também se verificou uma diminuição nos encargos, contudo as importâncias em causa são significativamente menores (-31.188,66 €), apesar do valor percentual aferido (-319.5%).

Gráfico 7 - Variação absoluta do orçamento da DGERT por tipologia (2016 - 2017)



A despesa registou um aumento de 4.6% (+102.366,26 €) nos encargos com pessoal. A situação está associada a acréscimos na rubrica de remunerações certas e permanentes e nas contribuições para a segurança social – Caixa Geral de Aposentações.

### III – AVALIAÇÃO FINAL

#### *1. Apreciação quantitativa a qualitativa dos resultados alcançados*

No ano de 2017 a DGERT alcançou resultados que evidenciam o cumprimento do previsto em sede de QUAR e de Plano de Atividades, apesar dos constrangimentos observados, como as limitações ao nível dos recursos humanos ou as contingências orçamentais. Os incumprimentos registados, que foram pontuais, encontram-se justificados e prevê-se a sua concretização no decurso do ano de 2018.

Em termos globais, destacam-se: as iniciativas desenvolvidas de abertura ao exterior, com a realização ou a participação em seminários e noutros eventos; a presença em organizações, redes e grupos de trabalho nacionais, europeus e internacionais no âmbito do emprego, formação profissional, certificação de entidades formadoras, relações laborais e condições de trabalho, e relações profissionais; a criação de uma rede nacional da ReferNet, com os parceiros mais relevantes na área de Ensino e formação profissional; os contributos para instrumentos de política no âmbito das atribuições; a realização de auditorias de manutenção da certificação a entidades formadoras certificadas; a intervenção nas relações coletivas de trabalho, no âmbito do apoio á negociação coletiva por via da conciliação, mediação e prevenção de conflitos, e na definição de serviços mínimos a prestar em situação de greve em empresa ou estabelecimento suscetível de afetar a satisfação de necessidades sociais impreteríveis, bem como dos meios necessários para os assegurar, e a supressão de conflitos.

#### *2. Menção proposta pelo dirigente máximo*

A Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro de 2007, que institui o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública, prevê no artigo 18.º que o “Desempenho bom” deverá ser atribuído aos serviços que atinjam todos os objetivos, superando alguns.

Neste sentido, considerando os resultados obtidos pela DGERT em 2017, designadamente, a taxa de execução do QUAR de 118%, e as taxas de realização dos objetivos operacionais, que evidenciam a inexistência de objetivos não atingidos, propõe-se, conforme o estipulado na aliena a) do n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, a atribuição da menção qualitativa de desempenho de «BOM».

### 3. Conclusões prospetivas

Com base nos elementos avaliativos descritos nos capítulos antecedentes, importa destacar, em jeito de conclusão prospetiva, como desafios para o próximo ciclo de gestão os pontos seguintes:

- Reforçar as equipas com recursos humanos, de modo a preencher os postos de trabalho previstos no mapa de pessoal e não ocupados, dotando a DGERT de trabalhadores e trabalhadoras para desenvolver a sua missão e concretizar as respetivas atribuições;
- Prosseguir a abertura e o diálogo com o exterior, através do estabelecimento de parcerias com Instituições do Ensino Superior e entidades relevantes nas áreas de atuação da DGERT, da osculação dos parceiros sociais, da realização de eventos na comunidade para apresentar as Unidades Orgânicas e respetivos serviços.
- Continuar a valorização dos recursos humanos, possibilitando a frequência de ações formativas que desenvolvam e incorporem nos serviços conhecimentos especializados.
- Apostar na desmaterialização no âmbito das relações profissionais, assegurando a fase de desenvolvimento para a maioria dos processos e garantindo a entrada em produção de pelo menos dois procedimentos.
- Disponibilizar na página eletrónica da DGERT uma ferramenta para a pesquisa de convenções coletivas de trabalho, que permita a qualquer pessoa procurar convenções coletivas por setor de atividade económica e por área geográfica de aplicação.
- Adotar Código de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio no trabalho; Regulamento Interno de Organização e Tempo de Trabalho; e o Código de Ética e Conduta.

## SIGLAS E ACRÓNIMOS UTILIZADOS

### *Unidades Orgânicas da DGERT*

DAG – Divisão de Administração Geral.

DAOIT – Divisão para os Assuntos da OIT.

DCGT – Divisão de Condições Gerais de Trabalho.

DE – Divisão de Emprego.

DEFP – Divisão de Formação Profissional.

DERT – Divisão de Estudos de Rendimentos do Trabalho.

DOT – Divisão das Organizações do Trabalho.

DPA – Divisão de Planeamento e Auditorias.

DSCT – Direção de Serviços de Condições de Trabalho.

DSEFP – Direção de Serviços de Emprego e Formação Profissional.

DSPRLVTAA – Direção de Serviços para as Relações Profissionais nas Regiões de Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve.

DSQA – Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação.

DSRCOT – Direção de Serviços da Regulamentação Coletiva e Organizações do Trabalho.

DSRPNC – Direção de Serviços para as Relações Profissionais nas Regiões Norte e Centro.

### *Outras siglas e acrónimos utilizados*

AdC - Autoridade da Concorrência.

AMA - Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

ANA – Aeroportos de Portugal SA.

CAP – Confederação dos Agricultores de Portugal.

CCP –Confederação do Comércio e Serviços.

CECOA – Centro de Formação Profissional para o Comércio e Afins.

Cedefop – Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional.

CEFOSAP – Centro de Formação Sindical e Aperfeiçoamento Profissional.

CGTP-IN – Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses – Intersindical Nacional.

CIP – Confederação Empresarial de Portugal.

COMAL – Comissão de Mediação e Arbitragem Laboral.

CPE - Carteira Profissional Europeia.

CTP – Confederação do Turismo Português.

DGCT – Direcção-Geral das Condições de Trabalho.

DGEFP – Direcção-Geral do Emprego e Formação Profissional.

DGIR – Directors General for Industrial Relations.

ECE - European Centre of Expertise.

EFP – Ensino e formação profissional.

ETF - European Training Foundation.

IDICT – Instituto de Desenvolvimento e Inspeção das Condições de Trabalho.

IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional; Turismo de Portugal, I.P..

IQF – Instituto para a Qualidade da Formação, I. P..

LIPOR – Serviço Intermunicipalizado de Gestão de Resíduos do Grande Porto.

MEE – Ministério da Economia e do Emprego.

MNE – Ministério dos negócios estrangeiros.

MSESS – Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.

MTSS – Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.

MTSSS – Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

OIT – Organização Internacional do Trabalho.

POCH – Programa Operacional Capital Humano.

PRACE – Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado.

PREMAC – Plano de Redução e Melhoria da Administração Central.

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização.

REPER – Representação Permanente de Portugal junto da União Europeia.

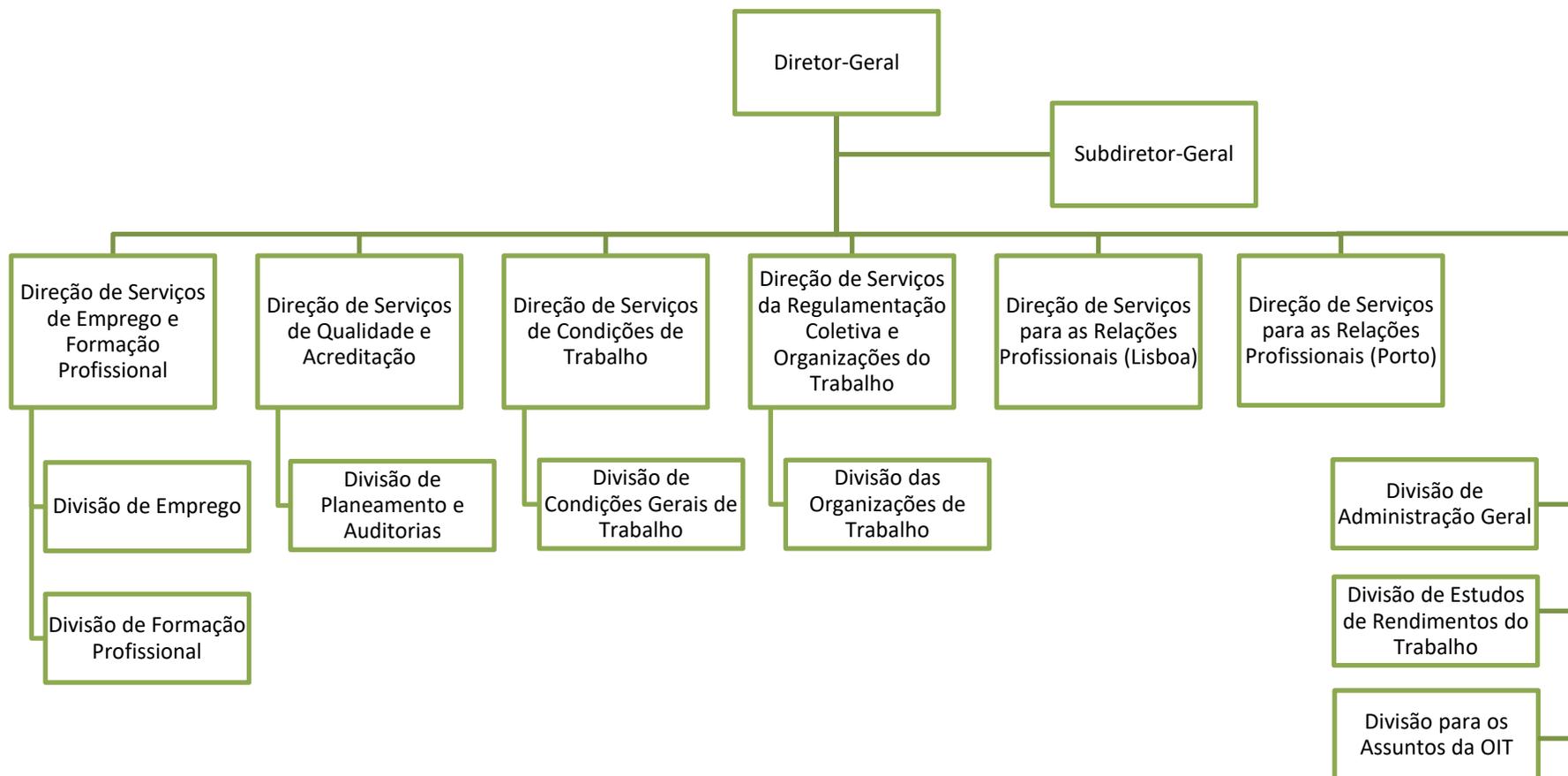
RQP - Reconhecimento das Qualificações Profissionais.

SIADAP – Sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública.

UGT – União Geral dos Trabalhadores.

**ANEXOS**

Anexo 1 – Organograma da DGERT



*Anexo 2. Questionário de satisfação dos trabalhadores: Modelo e Tabelas com os resultados*

## Questionário de satisfação para trabalhadores e trabalhadoras

DGERT – Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho

### Instruções de resposta ao questionário:

Este questionário versa um conjunto de temáticas relativas ao modo como o/a trabalhador/a percebe a DGERT de modo a aferir o seu grau de satisfação e de motivação sobre as atividades que desenvolve.

É de toda a conveniência que responda com o máximo de rigor e honestidade, pois só assim é possível à sua organização apostar numa melhoria contínua dos serviços que presta.

Não **há respostas certas ou erradas** relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza **confidencial**. O tratamento deste, por sua vez, é efetuado de uma forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, o que significa que o seu **anonimato** é respeitado.

No caso de responder ao questionário de forma manuscrita, se eventualmente se enganar a assinalar a sua resposta, deverá riscá-la com uma cruz e preencher o campo correspondente à resposta que pretende.

O questionário é constituído por esta folha de rosto e mais quatro (4) páginas.

O questionário tem por base no modelo de 2013 da metodologia CAF – Common Assessment Framework (disponível em: <https://www.caf.dgaep.gov.pt>).

A recolha dos questionários será feita em data a comunicar, através da introdução do mesmo numa caixa selada.

Desde já agradecemos as suas respostas e sugestões.

## 1. Satisfação global dos/das trabalhadores/as com a DGERT

No quadro seguinte avalie cada um dos itens sobre a sua satisfação global com a DGERT de acordo com a seguinte escala: **1 = Muito Insatisfeito/a; 2 = Insatisfeito/a; 3 = Pouco Satisfeito/a; 4 = Satisfeito/a; 5 = Muito Satisfeito/a**

Satisfeito/a com ...	Grau de satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	
Imagem da DGERT	<input type="checkbox"/>					
Desempenho global da DGERT (para a sociedade e os cidadãos)	<input type="checkbox"/>					
Relacionamento da DGERT com os cidadãos e a sociedade	<input type="checkbox"/>					
Forma como a DGERT gere os conflitos de interesse	<input type="checkbox"/>					
Nível de envolvimento dos/das trabalhadores/as na DGERT e na respetiva missão	<input type="checkbox"/>					
Envolvimento dos/das trabalhadores/as nos processos de tomada de decisão	<input type="checkbox"/>					
Envolvimento dos/das trabalhadores/as em atividades de melhoria	<input type="checkbox"/>					
Mecanismos de consulta e diálogo entre trabalhadores/as e gestão	<input type="checkbox"/>					
Responsabilidade social da DGERT	<input type="checkbox"/>					

## 2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão

No quadro seguinte avalie cada um dos itens sobre a sua satisfação com a gestão e sistemas de gestão da DGERT de acordo com a seguinte escala: **1** = Muito Insatisfeito/a; **2** = Insatisfeito/a; **3** = Pouco Satisfeito/a; **4** = Satisfeito/a; **5** = Muito Satisfeito/a

Satisfeito/a com ...	Grau de satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	
Aptidão da liderança para conduzir a organização (estabelecer objetivos, afetar recursos, monitorizar o desempenho global, gerir os processos e os projetos)						
Gestão de topo	<input type="checkbox"/>					
Aptidão da liderança para conduzir a organização (estabelecer objetivos, afetar recursos, monitorizar o desempenho global, gerir os processos e os projetos)						
Gestão de nível intermédio	<input type="checkbox"/>					
Aptidão da gestão para comunicar						
Gestão de topo	<input type="checkbox"/>					
Aptidão da gestão para comunicar						
Gestão de nível intermédio	<input type="checkbox"/>					
Forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor foi implementado	<input type="checkbox"/>					
Forma como os objetivos individuais e partilhados são fixados	<input type="checkbox"/>					
Forma como a organização reconhece os esforços individuais	<input type="checkbox"/>					
Forma como a organização recompensa os esforços das equipas	<input type="checkbox"/>					
Postura da organização face à mudança e à inovação	<input type="checkbox"/>					

### 3. Satisfação com as condições de trabalho

No quadro seguinte avalie cada um dos itens de sobre a satisfação com as condições de trabalho na DGERT de acordo com a seguinte escala: **1 = Muito Insatisfeito/a; 2 = Insatisfeito/a; 3 = Pouco Satisfeito/a; 4 = Satisfeito/a; 5 = Muito Satisfeito/a**

Satisfeito/a com ...	Grau de satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	
Clima de trabalho (como lida com os conflitos, queixas ou problemas pessoais)	<input type="checkbox"/>					
Flexibilidade do horário de trabalho	<input type="checkbox"/>					
Possibilidade de conciliar a vida profissional com a vida familiar e assuntos pessoais	<input type="checkbox"/>					
Igualdade de oportunidades	<input type="checkbox"/>					
Igualdade de tratamento na DGERT	<input type="checkbox"/>					
Condições de segurança e saúde	<input type="checkbox"/>					
Serviço de refeitório	<input type="checkbox"/>					
Serviço de copa	<input type="checkbox"/>					

#### 4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira

No quadro seguinte avalie cada um dos itens sobre a sua satisfação com o desenvolvimento da carreira de acordo com a seguinte escala: **1** = Muito Insatisfeito/a; **2** = Insatisfeito/a; **3** = Pouco Satisfeito/a; **4** = Satisfeito/a; **5** = Muito Satisfeito/a

Satisfeito/a com ...	Grau de satisfação					O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Política de gestão de recursos humanos existente na organização	<input type="checkbox"/>					
Oportunidade de desenvolver novas competências	<input type="checkbox"/>					
Acesso a formação relevante para desenvolver os objetivos individuais	<input type="checkbox"/>					

#### 5 Níveis de motivação

No quadro seguinte avalie cada um dos itens sobre a sua motivação de acordo com a seguinte escala: **1** = Muito desmotivado/a; **2** = Desmotivado/a; **3** = Pouco Motivado/a; **4** = Motivado/a; **5** = Muito Motivado/a

Motivado/a para ...	Grau de motivação					O que falta para que o seu grau de motivação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Aprender novos métodos de trabalho	<input type="checkbox"/>					
Desenvolver trabalho em equipa	<input type="checkbox"/>					
Participar em ações de formação	<input type="checkbox"/>					
Participar em projetos de mudança na organização	<input type="checkbox"/>					
Sugerir melhorias	<input type="checkbox"/>					

## 6 Satisfação com a liderança (gestor de topo e gestor intermédio)

Nos itens do quadro seguinte assinale «C=Concordo» ou «D=Discordo» com cada uma das frases e avalie as mesmas de acordo com a sua satisfação com a liderança do gestor de topo de acordo com a seguinte escala: **1** = Muito Insatisfeito/a; **2** = Insatisfeito/a; **3** = Pouco Satisfeito/a; **4** = Satisfeito/a; **5** = Muito Satisfeito/a

O gestor de topo ...	C	D	Grau de satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria
			1	2	3	4	5	
Lidera através do exemplo	<input type="checkbox"/>							
Informa e consulta os/as trabalhadores/as com regularidade sobre os assuntos importantes da organização	<input type="checkbox"/>							
Demonstra empenho no processo de mudança	<input type="checkbox"/>							
Aceita críticas construtivas	<input type="checkbox"/>							
Aceita sugestões de melhoria	<input type="checkbox"/>							
Encoraja a confiança mútua e o respeito	<input type="checkbox"/>							
Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua	<input type="checkbox"/>							
Promove ações de formação	<input type="checkbox"/>							
Cria condições para a delegação de poderes, responsabilidades e competências	<input type="checkbox"/>							
Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas	<input type="checkbox"/>							
Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa	<input type="checkbox"/>							

Nos itens do quadro seguinte assinale «C=Concordo» ou «D=Discordo» com cada uma das frases e avalie as mesmas de acordo com a sua satisfação com a liderança do gestor intermédio de acordo com a seguinte escala: 1 = Muito Insatisfeito/a; 2 = Insatisfeito/a; 3 = Pouco Satisfeito/a; 4 = Satisfeito/a; 5 = Muito Satisfeito/a

O gestor de intermédio ...	C	D	Grau de satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria	
			1	2	3	4	5		
Lidera através do exemplo	<input type="checkbox"/>								
Informa e consulta os/as trabalhadores/as com regularidade sobre os assuntos importantes da organização	<input type="checkbox"/>								
Aceita críticas construtivas	<input type="checkbox"/>								
Aceita sugestões de melhoria	<input type="checkbox"/>								
Encoraja a confiança mútua e o respeito	<input type="checkbox"/>								
Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua	<input type="checkbox"/>								
Promove/propõe ações de formação	<input type="checkbox"/>								
Ajuda os/as trabalhadores/as a realizarem as suas tarefas, planos e objetivos	<input type="checkbox"/>								
Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas	<input type="checkbox"/>								
Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa	<input type="checkbox"/>								

**Muito obrigado pela sua colaboração.**

## Relatório de Autoavaliação – 2017

N.º de respostas, Média da satisfação, desvio padrão e distribuição absoluta e relativa por item da dimensão «Satisfação global»

Itens	N.	Média	Desvio padrão	Frequências absolutas					Frequências relativas		
				Muito insatisfeito/a	Insatisfeito/a	Pouco satisfeito/a	Satisfeito/a	Muito satisfeito/a	(Muito) insatisfeito/a	Pouco satisfeito/a	(Muito) Satisfeito/a
1.1. Imagem da DGERT	37	3,8	0,630	—	2	6	27	2	5,4%	16,2%	78,4%
1.2. Desempenho global da DGERT (para a sociedade e os cidadãos)	37	3,8	0,569	—	1	7	27	2	2,7%	18,9%	78,4%
1.3. Relacionamento da DGERT com os cidadãos e a sociedade	36	3,8	0,485	—	—	9	26	1	—	25,0%	75,0%
1.4. Forma como a DGERT gere os conflitos de interesse	33	3,5	0,833	2	1	10	20		9,1%	30,3%	60,6%
1.5. Nível de envolvimento dos/das trabalhadores/as na DGERT e na respetiva missão	39	3,5	0,969	1	6	10	18	4	17,9%	25,6%	56,4%
1.6. Envolvimento dos/das trabalhadores/as nos processos de tomada de decisão	37	3,1	0,998	1	12	10	12	2	35,1%	27,0%	37,8%
1.7. Envolvimento dos/das trabalhadores/as em atividades de melhoria	39	3,2	1,031	1	10	12	12	4	28,2%	30,8%	41,0%
1.8. Mecanismos de consulta e diálogo entre trabalhadores/as e gestão	39	3,2	1,065	2	11	7	17	2	33,3%	17,9%	48,7%
1.9 Responsabilidade social da DGERT	36	3,4	1,054	2	4	11	14	5	16,7%	30,6%	52,8%

**Relatório de Autoavaliação – 2017**

N.º de respostas, Média da satisfação, desvio padrão e distribuição absoluta e relativa por item da dimensão «Satisfação com a gestão e sistemas de gestão»

Itens	N.	Média	Desvio padrão	Frequências absolutas					Frequências relativas		
				Muito insatisfeito/a	Insatisfeito/a	Pouco satisfeito/a	Satisfeito/a	Muito satisfeito/a	(Muito) insatisfeito/a	Pouco satisfeito/a	(Muito) Satisfeito/a
2.1. Aptidão da liderança para conduzir a organização (estabelecer objetivos, afetar recursos, monitorizar o desempenho global, gerir os processos e os projetos) – Gestão de topo	39	3,6	0,959	1	4	9	19	6	12,8%	23,1%	64,1%
2.2. Aptidão da liderança para conduzir a organização (estabelecer objetivos, afetar recursos, monitorizar o desempenho global, gerir os processos e os projetos) – Gestão de nível intermédio	38	3,6	0,942	1	3	11	17	6	10,5%	28,9%	60,5%
2.3. Aptidão da gestão para comunicar - Gestão de topo	39	3,8	0,894	—	4	8	19	8	10,3%	20,5%	69,2%
2.4. Aptidão da gestão para comunicar - Gestão de nível intermédio	39	3,9	0,923	—	3	10	15	11	7,7%	25,6%	66,7%
2.5. Forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor foi implementado	38	2,9	1,119	5	9	12	10	2	36,8%	31,6%	31,6%
2.6. Forma como os objetivos individuais e partilhados são fixados	37	2,8	1,093	6	6	14	10	1	32,4%	37,8%	29,7%
2.7. Forma como a organização reconhece os esforços individuais	39	3,2	1,226	6	4	11	14	4	25,6%	28,2%	46,2%
2.8. Forma como a organização recompensa os esforços das equipas	39	3,0	1,181	5	8	13	9	4	33,3%	33,3%	33,3%
2.9. Postura da organização face à mudança e à inovação	35	3,2	1,114	3	6	9	14	3	25,7%	25,7%	48,6%

### Relatório de Autoavaliação – 2017

N.º de respostas, Média da satisfação, desvio padrão e distribuição absoluta e relativa por item da dimensão «Satisfação com as condições de trabalho»

Itens	N.	Média	Desvio padrão	Frequências absolutas					Frequências relativas		
				Muito insatisfeito/a	Insatisfeito/a	Pouco satisfeito/a	Satisfeito/a	Muito satisfeito/a	(Muito) insatisfeito/a	Pouco satisfeito/a	(Muito) Satisfeito/a
3.1. Clima de trabalho (como lida com os conflitos, queixas ou problemas pessoais)	39	3,9	0,788	—	2	8	21	8	5,1%	20,5%	74,4%
3.2. Flexibilidade do horário de trabalho	39	4,2	0,854	—	2	5	16	16	5,1%	12,8%	82,1%
3.3. Possibilidade de conciliar a vida profissional com a vida familiar e assuntos pessoais	39	4,1	0,739	—	1	6	21	11	2,6%	15,4%	82,1%
3.4. Igualdade de oportunidades	38	3,2	1,051	3	4	16	11	4	18,4%	42,1%	39,5%
3.5. Igualdade de tratamento na DGERT	38	3,3	1,214	3	6	12	9	8	23,7%	31,6%	44,7%
3.6 Condições de segurança e saúde	39	3,4	0,910	2	3	13	19	2	12,8%	33,3%	53,8%
3.7 Serviço de refeitório	35	3,4	0,770	—	5	13	16	1	14,3%	37,1%	48,6%
3.8 Serviço de copa	29	3,3	0,797	—	6	9	14	—	20,7%	31,0%	48,3%

N.º de respostas, Média da satisfação, desvio padrão e distribuição absoluta e relativa por item da dimensão «Satisfação com o desenvolvimento da carreira»

Itens	N.	Média	Desvio padrão	Frequências absolutas					Frequências relativas		
				Muito insatisfeito/a	Insatisfeito/a	Pouco satisfeito/a	Satisfeito/a	Muito satisfeito/a	(Muito) insatisfeito/a	Pouco satisfeito/a	(Muito) Satisfeito/a
4.1. Política de gestão de recursos humanos existente na organização	37	3,1	1,032	4	4	13	15	1	21,6%	35,1%	43,2%
4.2. Oportunidade de desenvolver novas competências	39	3,3	0,993	3	4	14	16	2	17,9%	35,9%	46,2%
4.3 Acesso a formação relevante para desenvolver os objetivos individuais	38	3,3	1,107	3	4	17	8	6	18,4%	44,7%	36,8%

## Relatório de Autoavaliação – 2017

N.º de respostas, Média da satisfação, desvio padrão e distribuição absoluta e relativa por item da dimensão « Níveis de motivação»

Itens	N.	Média	Desvio padrão	Frequências absolutas					Frequências relativas		
				Muito insatisfeito/a	Insatisfeito/a	Pouco satisfeito/a	Satisfeito/a	Muito satisfeito/a	(Muito) insatisfeito/a	Pouco satisfeito/a	(Muito) Satisfeito/a
5.1 Aprender novos métodos de trabalho	39	4,0	0,889	—	3	6	18	12	7,7%	15,4%	76,9%
5.2. Desenvolver trabalho em equipa	39	4,0	0,889	—	3	6	18	12	7,7%	15,4%	76,9%
5.3 Participar em ações de formação	39	4,1	0,870	—	3	4	19	13	7,7%	10,3%	82,1%
5.4. Participar em projetos de mudança na organização	39	3,9	0,894	—	3	9	17	10	7,7%	23,1%	69,2%
5.5. Sugerir melhorias	38	3,7	0,802	—	3	10	20	5	7,9%	26,3%	65,8%

N.º de respostas, Média da satisfação, desvio padrão e distribuição absoluta e relativa por item da dimensão «Satisfação com a liderança – gestor de topo»

Itens	N.	Média	Desvio padrão	Frequências absolutas					Frequências relativas		
				Muito insatisfeito/a	Insatisfeito/a	Pouco satisfeito/a	Satisfeito/a	Muito satisfeito/a	(Muito) insatisfeito/a	Pouco satisfeito/a	(Muito) Satisfeito/a
6.1. Lidera através do exemplo	37	3,6	0,927	1	5	5	23	3	16,2%	13,5%	70,3%
6.2. Informa e consulta os/as trabalhadores/as com regularidade sobre os assuntos importantes da organização	39	3,5	0,942	1	6	8	21	3	17,9%	20,5%	61,5%
6.3. Demonstra empenho no processo de mudança	37	3,8	0,995	1	4	4	20	8	13,5%	10,8%	75,7%
6.4. Aceita críticas construtivas	34	3,6	1,048	2	3	7	17	5	14,7%	20,6%	64,7%
6.5. Aceita sugestões de melhoria	36	3,6	1,018	2	3	6	20	5	13,9%	16,7%	69,4%
6.6. Encoraja a confiança mútua e o respeito	37	3,9	0,918	—	4	6	18	9	10,8%	16,2%	73,0%
6.7. Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua	37	3,7	1,024	2	2	8	18	7	10,8%	21,6%	67,6%
6.8. Promove ações de formação	38	3,8	1,025	2	1	10	16	9	7,9%	26,3%	65,8%
6.9. Cria condições para a delegação de poderes, responsabilidades e competências	34	3,5	0,929	1	4	10	16	3	14,7%	29,4%	55,9%
6.10. Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas	38	3,4	1,001	1	7	10	16	4	21,1%	26,3%	52,6%
6.11. Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa	35	3,4	1,119	3	4	7	17	4	20,0%	20,0%	60,0%

## Relatório de Autoavaliação – 2017

N.º de respostas, Média da satisfação, desvio padrão e distribuição absoluta e relativa por item da dimensão «Satisfação com a liderança – gestor de intermédio»

Itens	N.	Média	Desvio padrão	Frequências absolutas					Frequências relativas		
				Muito insatisfeito/a	Insatisfeito/a	Pouco satisfeito/a	Satisfeito/a	Muito satisfeito/a	(Muito) insatisfeito/a	Pouco satisfeito/a	(Muito) Satisfeito/a
7.1. Lidera através do exemplo	36	3,9	0,860	—	2	8	16	10	5,6%	22,2%	72,2%
7.2. Informa e consulta os/as trabalhadores/as com regularidade sobre os assuntos importantes da organização	39	4,0	0,743	—	1	8	21	9	2,6%	20,5%	76,9%
7.3. Aceita críticas construtivas	37	3,8	0,845	—	3	8	19	7	8,1%	21,6%	70,3%
7.4. Aceita sugestões de melhoria	38	3,8	0,855	—	3	8	19	8	7,9%	21,1%	71,1%
7.5. Encoraja a confiança mútua e o respeito	39	3,9	0,826	—	2	8	19	10	5,1%	20,5%	74,4%
7.6. Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua	38	3,9	0,912	—	4	5	19	10	10,5%	13,2%	76,3%
7.7. Promove/propõe ações de formação	36	3,6	0,961	—	5	10	14	7	13,9%	27,8%	58,3%
7.8. Ajuda os/as trabalhadores/as a realizarem as suas tarefas, planos e objetivos	38	3,9	0,837	—	3	5	21	9	7,9%	13,2%	78,9%
7.9. Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas	38	3,8	0,943	—	4	10	15	9	10,5%	26,3%	63,2%
7.10. Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa	37	3,8	0,928	—	4	7	17	9	10,8%	18,9%	70,3%

---

*Anexo 3. Balanço Social*