



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

www.dgert.gov.pt

twitter.com/DLaborais

DGERT Lisboa
Praça de Londres, n.º 2 – 9.º andar
1049-056 Lisboa

DGERT Porto
Avenida da Boavista, n. 1311, 4.º andar
4149-005 Porto



ÍNDICE

I -Nota introdutória	3
II – Auto-avaliação.....	4
1. Resultados e desvios em relação ao QUAR.....	6
2. Apreciação, por parte dos utilizadores externos, dos serviços prestados	20
3. Avaliação do Sistema de Controlo Interno (SCI).	23
4. Atividades desenvolvidas, previstas e não previstas no plano, com indicação dos resultados alcançados.	26
5. Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes.	54
6. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho	55
7. Audição dos trabalhadores e trabalhadoras na autoavaliação dos serviços	56
8. Análise da afetação real e prevista dos recursos humanos, materiais e financeiros.....	58
III – AVALIAÇÃO FINAL.....	62
1. Apreciação qualitativa dos resultados alcançados.....	62
2. Menção proposta pelo dirigente máximo.....	63
3. Conclusões prospetivas.....	63
SIGLAS E ACRÓNIMOS UTILIZADOS.....	65
ANEXOS.....	66
Anexo 1. ComVida – Sistema de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal da DGERT	67
Anexo 2. Questionário de satisfação dos trabalhadores: Modelo e Tabelas com os resultados.....	73
Anexo 3. Balanço Social	78



I -NOTA INTRODUTÓRIA



A DGERT – Direção-Geral do Emprego e das Relações do Trabalho definiu, para 2019, 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, é agora divulgada através do presente relatório.**

O ano de 2019 foi um ano onde se iniciou uma reorientação da DGERT tendo havido uma clara aposta no fortalecimento da equipa, reforço das competências, na modernização dos processos de trabalho, numa nova forma de comunicar e ainda na melhoria dos serviços prestados e na aproximação aos cidadãos, cidadãs, empresas e parceiros sociais.

A conceção e lançamento do ComVida (Plano de conciliação da vida profissional, familiar e pessoal), o aumento da participação dos trabalhadores nos processos de decisão, o aumento do volume de formação para os trabalhadores e o lançamento do novo site são algumas das concretizações que devem ser destacadas.

Anunciámos no Plano para 2019 que iríamos querer reforçar a qualidade do ambiente de trabalho, fortalecendo os meios de participação dos trabalhadores na gestão e reforçando as medidas de conciliação entre vida profissional, vida familiar e vida pessoal, por forma a tornar a DGERT num exemplo de um local “bom para se trabalhar”, no âmbito da administração pública. A melhoria da avaliação que os trabalhadores fazem do serviço é motivo de regozijo pois sabemos, e não nos fartamos de sublinhar, que os trabalhadores e trabalhadoras são o centro da nossa preocupação em termos de gestão interna.

Por outro lado, foram dados passos importantes com vista à melhoria da capacidade da DGERT em gerir a informação de que é a única portadora, e bem assim, a melhoria da sua capacidade para a produção de dados integrados e relacionais que suportem a tomada de decisões políticas, mas também contribuam para uma melhor informação dos parceiros sociais nas suas negociações entre si.

Foi possível melhorar a satisfação dos parceiros sociais nos processos de prevenção/superação de conflitos coletivos de trabalho, conciliação e mediação, dimensão para qual nos esforçamos bastante em 2019, pois como todos sabemos foi um ano onde o verão apresentou muito desafios e exigiu empenho de todos.

Quisemos, e julgamos que alcançámos, estar mais próximos dos nossos destinatários, com mais informação relevante e atempada e ao mesmo tempo para mais ação.

Como se poderá constar ao longo do relatório, em 2019, fomos mais eficazes, por exemplo ao nível da realização de auditorias de manutenção de entidades formadoras. Reforçámos bastante a dimensão qualidade, havendo, evidentemente, ainda muito para fazer.

Não foi exequível avançar-se com a simplificação e desenvolvimento de soluções digitais, devido à falta de financiamento e dificuldades várias em articular esforços para este fim. Apesar de não ter sido possível avançar para uma mudança global a esta nível, conseguimos por exemplo melhorar a informação e a pesquisa de convenções coletivas de trabalho, disponibilizada no site da DGERT.

A foto escolhida para a capa deste relatório revela bem a orientação dos diversos níveis de gestão da DGERT, a começar pela direção de topo: somos uma equipa, somos mais fortes e vencedores quando remamos todos no mesmo sentido. É com este espírito que estivemos em 2019 e que pretendemos continuar. O sucesso deste grande desafio faz-se com todos e todas, todos os dias, e com processos de aprendizagem contínua, como é o exemplo deste exercício de autoavaliação.

A todos os trabalhadores e a todas as trabalhadoras da DGERT, parabéns pelo trabalho realizado, e muito obrigada pelos contributos recebidos!



II – AUTO-AVALIAÇÃO

A DGERT é 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) – predefine cinco 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;
- Condições de trabalho;
- Relações profissionais - Prevenção de conflitos coletivos de trabalho e promoção do diálogo social;
- Relações laborais – Promoção da contratação coletiva.

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 **missão** da organização é 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 obedece ao modelo de estrutura hierarquizada ¹. A atual definição orgânica pressupõe a seguinte estrutura: um Diretor-geral, coadjuvado por um Subdiretor-geral, seis unidades orgânicas nucleares e oito unidades flexíveis www.dgert.gov.pt/dgert/organica.

- **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;

¹ 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.



- 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 de Estudos e Estatística;
- Divisão de Apoio à Gestão.

Os resultados que se apresentam derivam da conjugação dos contributos de todas as Unidades Orgânicas da DGERT, da opinião dos trabalhadores e da apreciação por parte dos utilizadores externos. O envolvimento de todos no processo de avaliação fortalece a organização e possibilita o planeamento e a reflexão sobre o futuro da entidade.

A estrutura do relatório compreende, para além da nota introdutória, o capítulo com a apresentação dos resultados obtidos no processo de auto-avaliação e um capítulo com as conclusões e avaliação final.

A apresentação dos resultados, dimensão central no presente relatório, está organizada da seguinte forma:

- 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.
- 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.



1. Resultados e desvios em relação ao QUAR

No QUAR² para o ano 2019, foram determinados cinco objetivos estratégicos, os quais se concretizam através de catorze objetivos operacionais (TABELA I).

Tabela I - Matriz de objetivos estratégicos e operacionais (QUAR em 2019)

Objetivos operacionais		Objetivos estratégicos				
		OE1	OE2	OE3	OE4	OE5
Eficácia	OP1: Apresentar a proposta de alteração da Lei Orgânica até ao final do 1º trimestre de 2019	●		●		
	OP2: Assegurar os procedimentos necessários à abertura de procedimento concursal comum de novos trabalhadores	●	●			
	OP3: Realizar auditorias de manutenção da certificação de entidades formadoras				●	
	OP4: Assegurar a resposta aos pedidos recebidos através da plataforma IMI (Sistema de Informação do Mercado Interno), da Comissão Europeia, no âmbito do reconhecimento das qualificações profissionais				●	
	OP5: Produzir informação sobre Portugal para a ferramenta on-line a desenvolver pelo Cedefop que permitirá comparar o ensino e formação profissional no contexto europeu				●	
Eficácia	OP6: Apresentar em 2019 os dois projetos de transposição de diretivas europeias cujo prazo termina no primeiro trimestre de 2020					●
	OP7: Decidir 70% dos pedidos de depósito de Convenções Coletivas em 7 dias			●		●
	OP8: Assegurar a conclusão de 70% dos pedidos de registo de estatutos das organizações do trabalho em 7 dias			●		●
	OP9: Percentagem dos trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho		●			
Qualidade	OP10: Definir perfis de competências das funções profissionais e de liderança em áreas de intervenção estratégica da DGERT	●	●	●	●	
	OP11: Melhorar a informação da ferramenta para pesquisa de convenções coletivas de trabalho disponibilizada no site da DGERT	●	●	●		●
	OP12: Implementar um sistema de gestão da qualidade		●			●
	OP13: Definir um plano interno de conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores da DGERT		●			
	OP14: Melhorar a satisfação dos parceiros sociais nos processos de processos de prevenção/superação de conflitos coletivos de trabalho, conciliação e mediação	●	●	●		

² 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).



A análise quantitativa e qualitativa da execução do QUAR 2019 é apresentada nas tabelas e texto seguintes (TABELA II).

Tabela II - QUAR de 2019

EFICÁCIA										PESO:	25%
OP1: Apresentar a proposta de alteração da Lei Orgânica até ao final do 1º trimestre de 2019										Peso:	30%
Indicadores		Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.1	N.º de dias para entrega da proposta de alteração da Lei orgânica	88	15	30	100%	N.º de dias	88	100%	Atingiu	0%	
Taxa de Realização do OP1										100%	
OP2: Assegurar os procedimentos necessários à abertura de procedimento concursal comum de novos trabalhadores										Peso:	10%
Indicadores		Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.2	N.º de dias para submissão do pedido de autorização às Finanças nos termos da LEO (DL 33/2018).	90	15	67	100%	N.º de dias	80	100%	Atingiu	0%	
Taxa de Realização do OP2										100%	
OP3: Realizar auditorias de manutenção da certificação de entidades formadoras										Peso:	30%
Indicadores		Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.3	N.º de auditorias de manutenção realizadas	41	3	46	100%	N.º de auditorias	44	100%	Atingiu	0%	
Taxa de Realização do OP3										100%	
OP4: Assegurar a resposta aos pedidos recebidos através da plataforma IMI (Sistema de Informação do Mercado Interno), da Comissão Europeia, no âmbito do reconhecimento das qualificações profissionais										Peso:	20%
Indicadores		Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.4	% de respostas enviadas no prazo fixado	90,0	5,0	100,0	100%	$\frac{N.º \text{ de respostas enviadas no prazo}}{N.º \text{ total de pedidos}} * 100$	100	125%	Superou	25%	
Taxa de Realização do OP 4										125%	
OP5: Produzir informação sobre Portugal para a ferramenta on-line a desenvolver pelo Cedefop que permitirá comparar o ensino e formação profissional no contexto europeu										Peso:	10%
Indicadores		Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.5	N.º de dias para envio do contributo de Portugal para o Cedefop	137	5	151	100%	N.º de dias	135	100%	Atingiu	0%	
Taxa de Realização do OP 5										100%	
EFICIÊNCIA										PESO:	50%
OP6: Apresentar em 2019 os dois projetos de transição de diretivas europeias cujo prazo termina no primeiro trimestre de 2020										Peso:	15%
Indicadores		Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.6	N.º de dias para apresentação dos projetos	365	20	336	100%	N.º de dias	296	159%	Superou	59%	
Taxa de Realização do OP 6										159%	
OP7: Decidir 70% dos pedidos de depósito de Convenções Coletivas em 7 dias										Peso:	15%
Indicadores		Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.7	% de decisões sobre pedidos de depósito em 7 dias	70,0	2,0	75,0	100%	$\frac{N.º \text{ pedidos de depósito decididos em 7 dias}}{N.º \text{ total de pedidos de depósito}} * 100$	69	100%	Atingiu	0%	
Taxa de Realização do OP 7										100%	
OP8: Assegurar a conclusão de 70% dos pedidos de registo de estatutos das organizações do trabalho em 7 dias										Peso:	10%
Indicadores		Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.8	% de registos realizados em 7 dias	70,0	2,0	75,0	100%	$\frac{N.º \text{ registos realizados em 7 dias}}{N.º \text{ total de registos requeridos}} * 100$	76	130%	Superou	30%	
Taxa de Realização do OP 8										130%	
OP9: Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE										Peso:	60%
Indicadores		Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.9	% dos trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	90,00		100,00	100%	$\frac{N.º \text{ de trabalhadores com acréscimo no mês seguinte}}{N.º \text{ total de trabalhadores com valorização no ano}} / 100$	100	125%	Superou	25%	
Taxa de Realização do OP 9										125%	



QUALIDADE

PESO: 25%

OP10: Definir perfis de competências das funções profissionais e de liderança em áreas de intervenção estratégica da DGERT									Peso:	10%
Indicadores	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.10	N.º de perfis definidos no ano de 2019	4	1	8	100%	N.º de perfis definidos	3	100%	Atingiu	0%
Taxa de Realização do OP 10									100%	0%
OP11: Melhorar a informação da ferramenta para pesquisa de convenções coletivas de trabalho disponibilizada no site da DGERT									Peso:	30%
Indicadores	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.11	N.º de dias para entrada em produção da nova funcionalidade	365	15	336	50%	N.º de dias	274	178%	Superou	78%
Ind.12	N.º de dias para apresentação do plano para a desmaterialização e a melhoria de processos da DGERT no âmbito dos IRCT e OT	365	20	336	50%	N.º de dias	59	364%	Superou	264%
Taxa de Realização do OP 11									271%	
OP12: Implementar um sistema de gestão da qualidade									Peso:	10%
Indicadores	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.13	N.º de dias para a realização da autoavaliação com base no modelo CAF	300	15	270	50%	Data de entrega do relatório	314	100%	Atingiu	0%
Ind.14	N.º de ações de melhoria implementadas	2	1	4	50%	N.º de ações	2	100%	Atingiu	0%
Taxa de Realização do OP12									100%	0%
OP13: Definir um plano interno de conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores da DGERT familiar e pessoal.									Peso:	40%
Indicadores	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.15	N.º de dias para despacho da direção	319	15	298	100%	N.º de dias	268	161%	Superou	61%
Taxa de Realização do OP 13									161%	
OP14: Melhorar a satisfação dos parceiros sociais nos processos de prevenção/superação de conflitos coletivos de trabalho, conciliação e mediação									Peso:	10%
Indicadores	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.16	Grau do nível de satisfação dos parceiros sociais (escala de 1 a 5)	3,5	0,3	4,0	100%	Escala de Likert	4,8	165%	Superou	65%
Taxa de Realização do OP 14									165%	

RECURSOS HUMANOS					Dias úteis 2019 (só considerados feriados)			230
DESIGNAÇÃO	Pontuação efetivos planeados 2019	Pontuação efetivos Executados para 2019			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP	
	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada				
Dirigentes - Direção Superior	40	2	460	40	0	100,00%	100,00%	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	224	13	3136	208	-1	92,86%	97,39%	
Técnico Superior/Especialista de Informática	660	43	36300	516	-12	78,18%	286,96%	
Coordenador Técnico	9	1	9	9	0	100,00%	3,91%	
Assistente Técnico	104	15	1352	120	2	115,38%	45,22%	
Assistente Operacional	15	2	45	10	-1	66,67%	6,52%	
	1.052	76	41.302	903	-12	85,84%	204,06%	

RECURSOS FINANCEIROS					
DESIGNAÇÃO	Corrigido	Execução (30.jun.19)	Execução (31.dez.19)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)
Orçamento de Funcionamento (OF)	2.995.676,00 €	1.365.289,99 €	2.921.002,23 €		
Despesas c/Pessoal	2.717.106,00 €	1.326.995,07 €	2.657.331,25 €	96,85%	97,80%
Aquisições de Bens e Serviços	263.921,00 €	34.681,12 €	250.070,12 €	65,58%	94,75%
Outras despesas correntes	5.000,00 €	3.613,80 €	4.225,80 €	9,28%	84,52%
Despesas de Capital	9.649,00 €	0,00 €	9.375,06 €	20,76%	97,16%
Orçamento de Investimento (OI)	0,00 €	0,00 €	0,00 €		0,00 €
Despesas correntes					
Despesas de capital					
Outras					
Total (OF+OI+OV)	2.995.676,00 €	1.365.289,99 €	2.921.002,23 €	91%	98%



1.1. Objetivos estratégicos

Os cinco objetivos estratégicos da DGERT, determinados para o ano de 2019, foram os seguintes:

- OE1: Consolidar as áreas de competência e a estrutura organizacional da DGERT.
- OE2: Valorizar os recursos no sentido de incrementar o contributo da DGERT para a sociedade.
- OE3: Contribuir para a dinamização da contratação coletiva.
- OE4: Contribuir para a qualidade da formação profissional e para o reconhecimento mútuo das qualificações profissionais entre os Estados-Membros da União Europeia.
- OE5: Melhorar a eficiência nos procedimentos ao nível dos tempos de resposta dos serviços e da gestão dos recursos.

1.2. Objetivos operacionais

Para concretizar os cinco objetivos estratégicos foram definidos catorze objetivos operacionais, a saber:

- OP1: Apresentar a proposta de alteração da Lei Orgânica até ao final do 1º trimestre de 2019.
- OP2: Assegurar os procedimentos necessários à abertura de procedimento concursal comum de novos trabalhadores.
- OP3: Realizar auditorias de manutenção da certificação de entidades formadoras.
- OP4: Assegurar a resposta aos pedidos recebidos através da plataforma IMI (Sistema de Informação do Mercado Interno), da Comissão Europeia, no âmbito do reconhecimento das qualificações profissionais.
- OP5: Produzir informação sobre Portugal para a ferramenta on-line a desenvolver pelo Cedefop que permitirá comparar o ensino e formação profissional no contexto europeu.
- OP6: Apresentar em 2019 os dois projetos de transposição de diretivas europeias cujo prazo termina no primeiro trimestre de 2020.
- OP7: Decidir 70% dos pedidos de depósito de Convenções Coletivas em 7 dias.
- OP8: Assegurar a conclusão de 70% dos pedidos de registo de estatutos das organizações do trabalho em 7 dias.
- OP9: Percentagem dos trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho.
- OP10: Definir perfis de competências das funções profissionais e de liderança em áreas de intervenção estratégica da DGERT.
- OP11: Melhorar a informação da ferramenta para pesquisa de convenções coletivas de trabalho disponibilizada no site da DGERT.
- OP12: Implementar um sistema de gestão da qualidade.
- OP13: Definir um plano interno de conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores da DGERT.
- OP14: Melhorar a satisfação dos parceiros sociais nos processos de prevenção/superação de conflitos coletivos de trabalho, conciliação e mediação.



Os catorze objetivos operacionais distribuem-se pelos parâmetros de eficácia (Objetivo 1, 2, 3, 4 e 5), de eficiência (Objetivo 6, 7, 8 e 9) e de qualidade (Objetivo 10, 11, 12, 13 e 14). Nos quadros e nos textos apresentados de seguida os mesmos são enquadrados ao nível das competências da DGERT e sua relação com os objetivos estratégicos, procedendo-se ainda a uma análise qualitativa e quantitativa da sua execução no decurso do ano de 2018.

Em primeiro lugar analisar-se-á o desempenho dos objetivos que pertencem ao parâmetro da Eficácia, seguindo-se os objetivos dos parâmetros de Eficiência e de Qualidade.

Tabela III – Objetivos operacionais: atividades, indicadores, metas e responsabilidade (DGERT – QUAR 2019)

Atividades		Meta		Resultado	Tx de realização	UO
		Valor	Tolerância			
OP01	Elaboração da proposta;	88	15	88	100%	Direção
	Apresentação à tutela					
OP02	Elaboração de Guião do Procedimento Concurso;	90	15	80	100%	DAG
	Criação de Plataforma Online para Candidaturas; Elaboração de Formulário de Candidatura Orientado em Função dos Perfis Pretendidos					
OP	Auditar entidades certificadas	41	3	44	107%	DSQA
OP04	Análise dos pedidos	90%	5%	100%	125%	DSEFP
	Articulação com as autoridades competente nacionais e outras entidades quando necessário					
	Envio de respostas					
OP05	Recolher e validar informação sobre o ensino e formação profissional em Portugal	137	5	135	100%	DSEFP
	Enviar a informação para o Cedefop					
OP06	Elaboração de projeto de diploma legal	365	20	296	159%	DSCT
OP07	Registo do pedido	70%	2%	69	100%	DSRCOT
	Análise dos elementos entregues					
	Decisão					
OP08	Registo do pedido	70%	2%	76	130%	DSRCOT
	Análise dos elementos entregues					
	Decisão					
OP09	Garantir junto de cada avaliador o cumprimento dos prazos definidos na Lei do Siadap	90%	n.a.	100%	125%	DAG
	Garantir o cumprimento do prazo definido para efeitos de homologação das avaliações					
OP10	Levantamento inicial	4	1	3	100%	DAG
	Elaboração dos perfis					
OP11	Desenvolvimento e entrada em produção de novas funcionalidades na ferramenta de pesquisa	365	15	274	178%	DSRCOT
	Desenho de processos	365	20	59	364%	DSCT
	Estrutura dos dados					
OP12	Realizar a autoavaliação dos serviços	300	15	314	100%	DAG
	Implementação das ações de melhoria	2	1	2	100%	
OP13	Elaboração de proposta; Consulta aos trabalhadores	319	15	268	161%	DAG
	Formação de dirigentes Apresentação do Plano					
OP14	Questionário aos parceiros sociais	3,5	0,5	4,0	4,8	DSRP



1.2.a. Eficácia

No âmbito de eficácia e no que concerne à apresentação da proposta de alteração da Lei Orgânica até ao final do 1º trimestre de 2019 a DGERT cumpriu a 100% este objetivo, tendo-se procedido do envio no prazo definido.

Por outro lado, foram desenvolvidos em prazo, todos os procedimentos necessários para efeitos de garantir a abertura do procedimento concursal comum, tendo submetido o processo, devidamente instruído para a Secretaria Geral do MTSSS. Este objetivo teve uma taxa de realização de 100%

Quanto ao objetivo operacional 3, é de referir que 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.

Numa linha de continuidade com o ano transato, em 2019 o processo de avaliação da manutenção da certificação continuou a ser garantido pela realização de auditorias no terreno, asseguradas exclusivamente pela equipa interna. Foram realizadas 44 auditorias, o que representou uma taxa de crescimento face ao ano anterior, em número de auditorias, de 33%, e permitiu a superação do objetivo relativo a esta atividade, estabelecido no Plano de Atividades e QUAR da DGERT para 2019. Assim a taxa de realização foi de 107 %, evidenciando um desvio positivo. A percentagem pondera os valores determinados para o resultado (44), a meta (41), e o valor crítico (46).

A melhoria da organização do processo de notificação das entidades e de planeamento das auditorias e, sobretudo, o esforço e empenho de toda a equipa na concretização do mesmo, tornaram possível o alcance deste resultado.

As auditorias de manutenção decorreram, maioritariamente, em Lisboa e arredores, região do país onde se concentra o maior volume de entidades formadoras com certificação pela DGERT. As auditorias fora da região de Lisboa decorreram no Porto, Aveiro e Guarda.

Foram asseguradas por 8 colaboradores da equipa técnica (incluindo duas dirigentes), organizados em equipas de 2 auditores em cada ação. A média de realização mensal fixou-se em 3,7 ações e a média por cada auditor coordenador (responsável pela auditoria) foi de 5,5 ações.

A realização de auditorias de manutenção constituiu a principal aposta em termos de atividade da Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação, durante 2019, o que permitiu uma evolução significativa em termos do número de entidades auditadas face aos anos anteriores e da estabilização e domínio dos procedimentos e instrumentos aplicáveis a este processo, o qual, apesar de tudo, continua a revelar-se um desafio técnico e logístico muito relevante.



Em 2019 foram implementadas medidas que visaram melhorar os aspetos sinalizados, em 2018, com necessidade de evolução:

- ✓ O processo de notificação e planeamento foi melhorado para permitir uma distribuição mais atempada à equipa, com impacto positivo no processo de agendamento, preparação e realização das auditorias;
- ✓ A equipa contou com mais 2 técnicos com responsabilidade de auditor coordenador, que assumiram essa atividade de forma gradual e apoiada no terreno pela diretora de serviços e a chefe de divisão;
- ✓ O modelo de relatório de auditoria foi revisto para ficar mais estruturado em função dos requisitos de certificação, permitindo o registo da avaliação mais orientado e simplificado, mas, ainda assim, tecnicamente sustentado.

No âmbito do reconhecimento das qualificações profissionais, a DGERT coopera administrativamente no Sistema de Informação do Mercado Interno, tendo sido estabelecido o objetivo operacional de assegurar a resposta aos pedidos recebidos através da plataforma IMI (Sistema de Informação do Mercado Interno), da Comissão Europeia, no âmbito do reconhecimento das qualificações profissionais.

No que concerne ao objetivo 4 – Assegurar a resposta aos pedidos recebidos através da plataforma IMI (Sistema de Informação do Mercado Interno), da Comissão Europeia, no âmbito do reconhecimento das qualificações profissionais – em 2019, foram registadas 12.133 respostas, das quais 12.133 foram enviadas no prazo fixado. Essas respostas podem ser distribuídas pelos seguintes módulos IMI:

- a) Módulo IMI – Pedido de informação / Qualificações Profissionais: recebidos, analisados e encerrados nos prazos fixados 34 pedidos;
- b) Módulo IMI – CPE: solicitadas e emitidas 127 carteiras profissionais europeias,
- c) Módulo IMI – Mecanismo de Alerta (processo de notificação de proibição ou restrição do exercício de profissionais da União Europeia na área da saúde e outras, bem como professores que exercem a profissão junto de crianças e jovens): acompanhados e reencaminhados para autoridade competente 11.498 alertas;
- d) Módulo IMI – Notificação de arquitetos: acompanhados 474 pedidos.

Quanto ao objetivo 5 – Produzir informação sobre Portugal para a ferramenta on-line a desenvolver pelo Cedefop que permitirá comparar o ensino e formação profissional no contexto europeu - Foi desenvolvida uma ferramenta online pelo Cedefop para permitir comparar o ensino e formação profissional no contexto europeu.

Para este efeito, cada Estado Membro tinha por objetivo produzir e verificar a informação necessária referente à descrição dos seus sistemas de ensino e formação profissional, a introduzir na base de dados “VET in Europa - online tool”.

Tendo em conta que o prazo limite para a disponibilização desta informação online era até 24 de maio e que o contributo de Portugal foi enviado ao Cedefop no dia 15 de maio, considera-se que o objetivo foi superado.



1.2.b. Eficiência

No âmbito de eficiência a DGERT propôs-se apresentar em 2019 os dois projetos de transposição de diretivas europeias cujo prazo termina no primeiro trimestre de 2020, tendo conseguido atingir os objetivos até com antecipação dos prazos, efetivamente observámos:

- Diretiva (UE) 2017/2398 (Cancerígenos) – prazo limite 17.01.2020 - projeto normativo submetido ao GSEE a 20-08-2019;
- Diretiva 2018/131 (Emendas 2014 CTM) – prazo limite 16.02.2020 – projeto normativo submetido ao GSEATFP a 26-12-2019.

No concernente ao objetivo 7: *“Decidir 70% dos pedidos de depósito de Convenções Coletivas em 7 dias”*, a taxa de realização foi de 100% atenta a tolerância prevista, considerando-se, portanto, o objetivo como atingido.

É de referir que em 2019, houve um aumento substancial de pedidos de depósitos de Instrumentos de Regulamentação Coletiva de Trabalho face a 2018, o que tornou mais difícil atingir o objetivo com o mesmo número de recursos humanos técnicos disponíveis para análise dos pedidos, que também estão afetos a outros procedimentos. A celeridade da resposta dos requerentes aos pedidos de aperfeiçoamento dos pedidos de depósito, com vista à superação das desconformidades legais encontradas, também tem impacto no tempo despendido para a decisão.

Por sua vez, no que respeita ao objetivo 8: *“Assegurar a conclusão de 70% dos pedidos de registo de estatutos das organizações do trabalho em 7 dias”*, o objetivo foi superado, a que correspondeu uma taxa de realização de 130%. Esta taxa fica a dever-se, por um lado, ao nível da adequação dos pedidos de registo com os requisitos legais aplicáveis, à tramitação formal do procedimento e, por outro lado, aos recursos humanos (administrativos) afetos, em exclusividade, para as matérias das organizações do trabalho.

No que diz respeito ao objetivo 9, isto é, garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE, a DGERT garantiu o integral cumprimento do disposto no n.º 2 do art.º 16.º da LOE 2019, considerando que tendo concluído o regular processo de avaliação de desempenho no mês de abril, garantiu que todas as alterações de posicionamento remuneratória que decorressem de tal processo, fossem consideradas no processamento das remunerações do mês de maio.

1.2.c. Qualidade

A DGERT no ano de 2019 procedeu à elaboração de 3 perfis de competências: para dirigentes intermédios de Grau I e de Grau II, bem como, para técnico superior para exercício das funções de conciliador e de mediador nas Direções de Serviços das Relações Profissionais (Lisboa e Porto). Trata-se de um primeiro ensaio sobre o que tem que ser feito para termos associado competências a determinados perfis. Foi possível avançar para o mapeamento de quatro perfis tal como preconizado desde o início. Todavia, considera-se que para uma cabal



utilização das vantagens desta metodologia é necessário avançar para uma maior especificação dos perfis de modo a potenciar a sua efetiva utilização. Por outro lado, é necessário pensar num mapeamento de todos os perfis necessário à DGERT de modo a ser mais fácil organizar/reorganizar as ações diárias.

As potencialidades do conhecimento das competências necessárias para cada função são inúmeras e a serem bem-sucedidas permitiram reorientar a gestão de recursos humanos da organização. Por outro lado, uma gestão de recursos humanos baseada em competência permitirá criar vantagens competitivas permitindo à DGERT cumprir a sua visão para o final do período 2019-2021.

Desta forma, assegurou o cumprimento a 100% do objetivo 10 – Definir perfis de competências das funções profissionais e de liderança em áreas de intervenção estratégica da DGERT.

No que respeita ao objetivo 11, foi possível superar, não só através da entrada em funcionamento do novo site da DGERT, um sítio mais acessível, amigável e adequado aos objetivos de prestar informação sobre relações de trabalho, permitindo iniciar uma nova fase de maior comunicação e proximidade com os parceiros sociais, trabalhadores e entidades empregadoras, disponibilizando informação relevante, atempada e que responda às questões que mais frequentemente nos são colocadas, bem como, da submissão da candidatura SAMA, no âmbito da modernização administrativa. O BERTA (Base do Emprego e Relações de Trabalho em Ação), objetivo integrado no âmbito da modernização do Estado, visou conceber e implementar um novo sistema de informação de suporte aos processos a toda a atividade da DGERT e em simultâneo produzir informação estatística como aproveitamento desses atos. , o novo Sistema, recorrendo à desmaterialização, simplificação processual e interoperabilidade entre serviços da Administração Pública, promoverá resultados ao nível da redução de custos públicos de contexto e terá impactos ao nível do conhecimento sobre relações de trabalho em Portugal.

Relativamente ao objetivo 12 que correspondia à implementação de um sistema de gestão da qualidade, passando pela realização da autoavaliação com base no modelo CAF 2.0 e ainda o objetivo de serem implementadas 2 ações de melhoria.

Quanto à realização da autoavaliação com base no modelo CAF 2.0, foi criada equipa de trabalho multidisciplinar, composta por técnicos das diversas unidades orgânicas, que procedeu à avaliação dos serviços, identificando as ações e os resultados da organização, efetuando igualmente a recolha das evidências, preenchendo as respetivas grelhas. Em 2020 proceder-se à apresentação da respetiva proposta de melhorias.

Ao nível das ações de melhoria implementadas, ao longo de 2019 e no decurso do trabalho que foi desenvolvido pela equipa multidisciplinar criada no âmbito do projeto CAF 2.0 foi possível identificar ações de melhoria, tendo-se implementado duas ações de melhoria em 2019. Assim, cumpre desde logo destacar:

- A definição de uma metodologia de auscultação aos utilizadores externos de serviços prestados pela DGERT, através da definição de questionários que permitam avaliar a qualidade percebida, o valor percebido e a satisfação geral com a oferta disponibilizada pelos serviços da DGERT, permitindo assim não só aferir um conjunto de resultados que identificam os pontos fortes, os constrangimentos e as



oportunidades de melhoria, mas também, desenhar soluções conducentes à modernização das atividades realizadas.

- Outra melhoria implementada, foi a elaboração de um Plano de Formação, elaborado numa ótica de incremento da qualificação dos seus trabalhadores e trabalhadoras e dirigentes, sendo considerado um meio para incentivar e mobilizar as pessoas.

Neste ano tivemos a oportunidade de definir um plano interno de conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores e das trabalhadoras da DGERT (objetivo 13). Ciente da relevância e do impacto na organização deste objetivo, procedeu em janeiro à aquisição da NP455:2016, aderiu ao Pacto para a Conciliação, medida que integra o Programa 3 em Linha, tendo ainda, constituído um grupo de trabalho transversal a toda a organização. Em resultado deste esforço, foi possível apresentar em setembro de 2018, a todos os trabalhadores e trabalhadoras, o Programa ComVida – Sistema de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal da DGERT. Ver anexo 1 com informação adicional sobre o ComVida.

Por último, é de referir que se conseguiu melhorar a satisfação dos parceiros sociais nos processos de processos de prevenção/superação de conflitos coletivos de trabalho, conciliação e mediação. Os resultados francamente positivos, 4,75 numa escala de 1 a 5, resultaram, em nossa opinião, de uma pluralidade de fatores, dos quais destacamos a aposta na formação profissional dos elementos da equipa, a competência e empenho dos trabalhadores e a motivação, que importa preservar no ano 2020.

1.3. Meios disponíveis

O QUAR da DGERT para o ano de 2019 previa a execução de 1052 pontos ao nível dos recursos humanos e executar 2.981.603,00 € em termos financeiros. No global, a execução dos meios disponíveis para o ano de 2019 ficou aquém do previsto conforme o descrito a seguir.

Nos que concerne ao executado para os recursos humanos, o desvio total foi de 29 pontos negativos face ao planeado (TABELA IV).

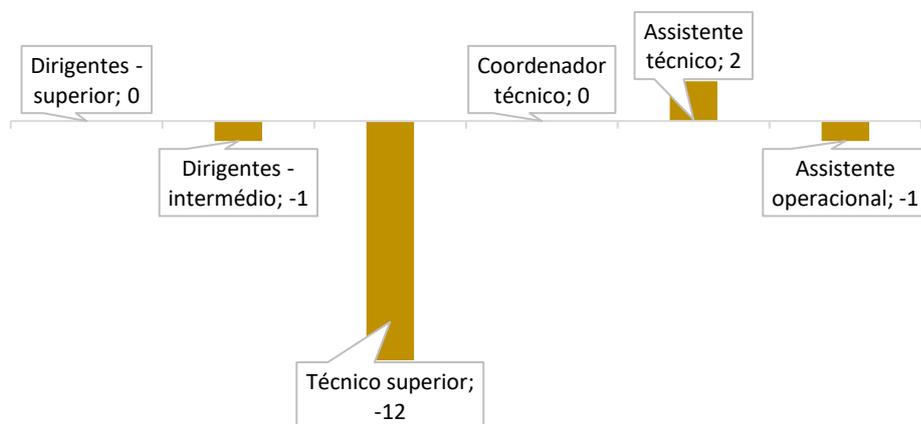
Tabela IV- Recursos humanos (Execução)

Cargos / Categorias	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - superior	2	40	40	0
Dirigentes - intermédio	14	224	208	-16
Técnico superior	55	660	516	-144
Coordenador técnico	1	9	9	0
Assistente técnico	13	104	120	16
Assistente operacional	3	15	10	-5
Total	–	1052	911	-141



O confronto dos pontos planeados e executados evidencia um desvio negativo nos «Cargos/Categorias» de «Dirigentes – intermédios» (-16), «Técnico superior» (-144) e «Assistente operacional» (-5). Em sentido inverso surge a categoria de «Assistente técnico» (16). Em termos absolutos, os dados revelam catorze postos de trabalho não ocupados (**GRÁFICO 1**), encontrando-se em curso procedimentos para o preenchimento dos postos de trabalho livres, processo dificultado pelo indeferimento dos pedidos de mobilidade apresentadas na sequência dos procedimentos de seleção.

Gráfico 1 – Diferença entre o planeado e o executado nos recursos humanos por «Cargos/Categorias» no QUAR de 2019



Nos recursos financeiros, no ano de 2019 o montante executado em atividades ascendeu a 2.921.002,23 €, o que corresponde uma taxa de execução de 98% face à dotação disponível no valor de 2.995.676,00 € (**TABELA V**).

Tabela V - Recursos financeiros (Realização)

Orçamento (milhões de €)	Dotação Disponível	Realizado	Desvio (MC)
Atividades	2.995.676,00 €	2.921.002,23 €	-76.673,77 €

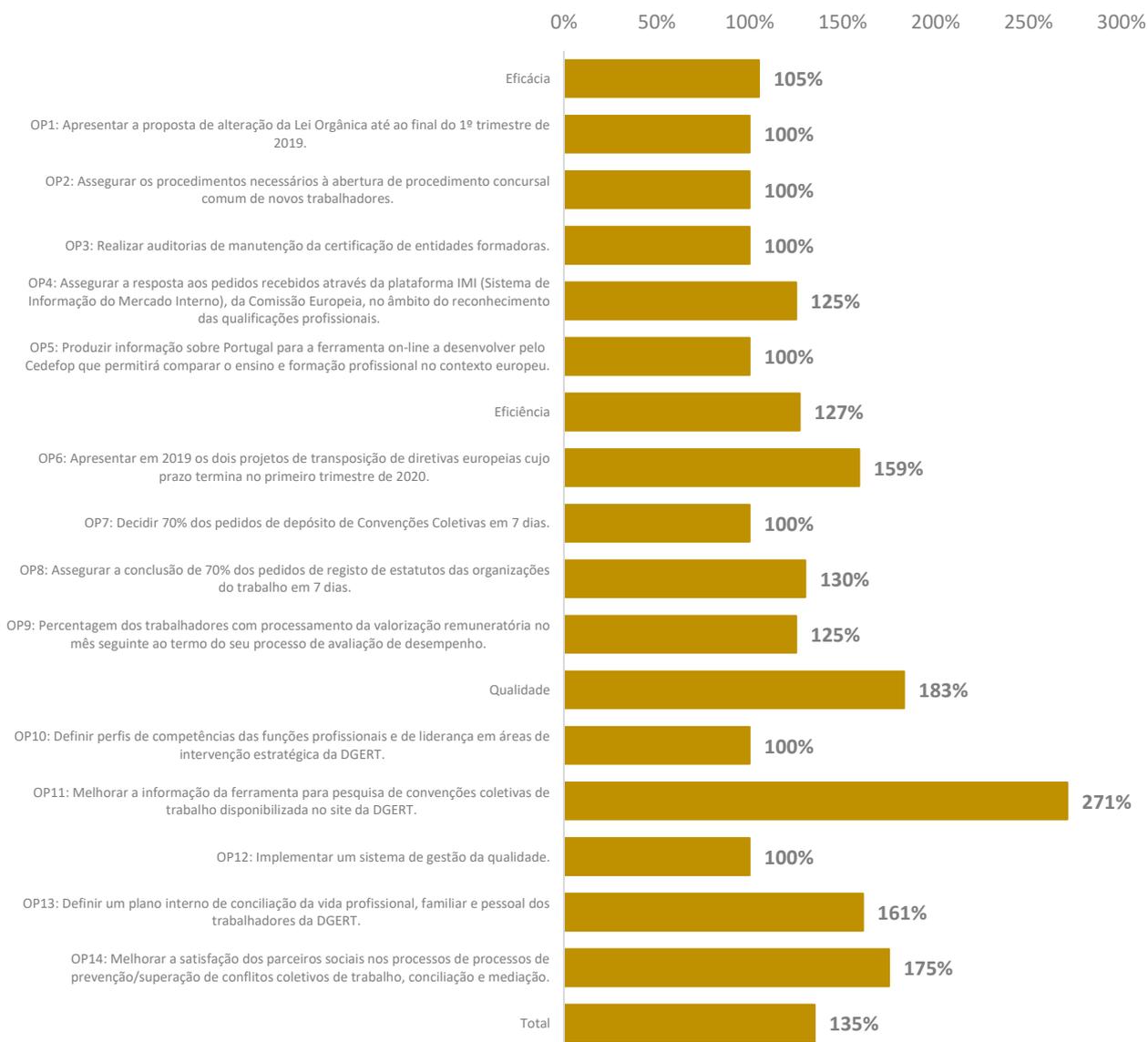
Tratou-se de taxa de execução elevada, com especial ênfase ao nível das despesas com pessoal, justificada essencialmente com o resultado do processo de descongelamento das carreiras, e das progressões ocorridas em 2018 e 2019.



1.4. Apreciação final

O QUAR da DGERT de 2019 teve uma taxa de realização de 135% (**GRÁFICO 2**). As percentagens respeitantes à execução de todos os três parâmetros – Eficácia, Eficiência e Qualidade – evidenciam uma superação face ao previsto. Neste particular, destacam-se os parâmetros da qualidade (183%) e da eficiência (127%).

Gráfico 2 - Taxas de realização do QUAR de 2019 no total, por parâmetros e objetivos





Nos objetivos operacionais, as taxas de realização apuradas evidenciam o já referido quando foram analisados os objetivos operacionais, conseguimos atingir o proposto em todos os objetivos. No total de 14 objetivos, 7 foram atingidos e outro 7 foram superados. (TABELA VI).

Tabela VI – Taxa de realização dos parâmetros e objetivos do QUAR de 2019

Objetivos	taxa realização	Nível de graduação
Eficácia	105%	
OP1: Apresentar a proposta de alteração da Lei Orgânica até ao final do 1º trimestre de 2019.	100%	Atingiu
OP2: Assegurar os procedimentos necessários à abertura de procedimento concursal comum de novos trabalhadores.	100%	Atingiu
OP3: Realizar auditorias de manutenção da certificação de entidades formadoras.	100%	Atingiu
OP4: Assegurar a resposta aos pedidos recebidos através da plataforma IMI (Sistema de Informação do Mercado Interno), da Comissão Europeia, no âmbito do reconhecimento das qualificações profissionais.	125%	Superou
OP5: Produzir informação sobre nPortugal para a ferramenta on-line a desenvolver pelo Cedefop que permitirá comparar o ensino e formação profissional no contexto europeu.	100%	Atingiu
Eficiência	127%	
OP6: Apresentar em 2019 os dois projetos de transposição de diretivas europeias cujo prazo termina no primeiro trimestre de 2020.	159%	Superou
OP7: Decidir 70% dos pedidos de depósito de Convenções Coletivas em 7 dias.	100%	Atingiu
OP8: Assegurar a conclusão de 70% dos pedidos de registo de estatutos das organizações do trabalho em 7 dias.	130%	Superou
OP9: Percentagem dos trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho.	125%	Superou
Qualidade	183%	
OP10: Definir perfis de competências das funções profissionais e de liderança em áreas de intervenção estratégica da DGERT.	100%	Atingiu
OP11: Melhorar a informação da ferramenta para pesquisa de convenções coletivas de trabalho disponibilizada no site da DGERT.	271%	Superou
OP12: Implementar um sistema de gestão da qualidade.	100%	Atingiu
OP13: Definir um plano interno de conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores da DGERT.	161%	Superou
OP14: Melhorar a satisfação dos parceiros sociais nos processos de processos de prevenção/superação de conflitos coletivos de trabalho, conciliação e mediação.	175%	Superou
Total	135%	



Em termos gerais, a concretização do planeado para o ano de 2019 resulta do grande envolvimento e esforço das unidades orgânicas da DGERT, tendo permitido, com destaque:



Em 2019 existiu uma aposta clara na qualidade que se espera que tenha tido efeitos desde logo no ano agora em avaliação, mas também que tenha criado raízes para se continuar a desenvolver esta dimensão nos anos subsequentes.



2. Apreciação, por parte dos utilizadores externos, dos serviços prestados

A DGERT tem vindo a implementar vários instrumentos com vista a avaliar a satisfação dos utilizadores externos dos seus serviços. É um processo em desenvolvimento, tendo em 2019 sido assegurado a avaliação externa dos serviços relacionados com a certificação das entidades formadoras e o acompanhamento dos despedimentos coletivos.

2.1. Certificação das entidades formadoras

A avaliação da satisfação das entidades formadoras com o serviço prestado pelo Sistema de Certificação foi efetuada com o recurso a questionários aplicados às entidades formadoras que: a) solicitaram a certificação inicial; b) solicitaram alargamento do perfil de certificação; e c) tiveram um processo de auditoria concluído em 2019.

Dos 180 questionários enviados foram rececionadas 135 respostas, perfazendo uma taxa de retorno de 75%, o que se pode considerar um excelente nível de resposta por parte das entidades formadoras.

A maior parte das entidades respondentes (acima de 70%) revelaram-se muito satisfeitas com o **processo de certificação** e consideram como muito positivos os vários serviços prestados pela DGERT através da DSQA, quer o apoio realizado pelos colaboradores técnicos e administrativos, quer o cumprimento do prazo legal de análise dos pedidos.

Uma análise mais detalhada dos dados permite sinalizar os aspetos com que as entidades formadoras estão mais satisfeitas (classificados acima dos 80%):

- Os/as funcionários/as da DGERT foram gentis e educados;
- Os/as funcionários/as da DGERT demonstraram empatia e atenção;
- O processo foi concluído no prazo legal;
- O processo de certificação contribuiu para a qualidade da formação realizada pela entidade.

Com uma percentagem na ordem dos 62% foram assinalados os seguintes parâmetros:

- O site da certificação possui a informação necessária sobre o processo;
- A plataforma da certificação é um meio eficaz para realizar o processo.

Por último, na resposta de campo aberto, foram apresentados os seguintes comentários:

- *“O apoio prestado pelo técnico da DGERT responsável pelo nosso processo de certificação foi fundamental para a afinação do nosso dispositivo de formação, em função dos requisitos definidos pelo processo de certificação e para a consequente conclusão com sucesso do nosso processo de certificação. A disponibilidade e a "pedagogia" utilizada no tratamento do nosso processo foram fatores decisivos. Fazemos aqui o nosso elogio.”*



- *“Durante o processo de certificação os comentários que nos foram dirigidos serviram para a melhoria do nosso serviço, pelo que estamos agradecidos.”*

A avaliação expressa pelas entidades que apresentaram **pedidos de alargamento da certificação**, segue a mesma tendência das certificações iniciais.

Os parâmetros melhor avaliados pelas entidades formadoras - classificados acima dos 75% - foram os seguintes:

- O processo foi concluído no prazo legal;
- O processo de certificação contribuiu para a qualidade da formação realizada pela entidade;
- Os/as funcionários/as da DGERT demonstraram empatia e atenção;

Com uma classificação mais baixa, mas ainda acima dos 60% foram assinalados os seguintes:

- O site da certificação possui a informação necessária sobre o processo;
- O seu grau de satisfação global com o processo de certificação.

Por último, na resposta de campo aberto, foram apresentados os seguintes comentários/sugestões:

- *“Aproveito a oportunidade para, uma vez mais, reiterar o nosso agradecimento pela rapidez com que os nossos pedidos de alargamento foram deferidos. Consideramos que a DGERT, concretamente a equipa afeta à certificação de entidades formadoras, demonstrou, em todos os momentos de contato, genuína consideração pelas necessidades/preensões da nossa entidade. O nosso reconhecimento e gratidão!”*
- *“Em minha opinião, os colaboradores da DGERT deviam ser mais claros e colaborar com as entidades no processo da certificação. Não é um processo simples, e por vezes não conseguimos saber exatamente o que pretendem, o que leva à recusa do pedido de algumas áreas de certificação.”*

A maioria das entidades respondentes – cerca de 90% - manifestaram-se muito satisfeitas/satisfeitas com o **processo de auditoria**, considerando que o mesmo contribuiu significativamente para a melhoria da qualidade do seu desempenho como entidade formadora – expressa em cerca de 85% de respostas sinalizadas com “concordo totalmente”.

Um outro aspeto a salientar diz respeito à avaliação muito positiva que as entidades formadoras manifestaram relativamente à **qualidade e ao rigor da atuação da equipa auditora**, expressa em cerca de 85% das respostas sinalizadas com “concordo totalmente”.

Uma análise mais detalhada das respostas por parâmetro avaliado, permite assinalar uma apreciação muito positiva das entidades formadoras, tendo os seguintes itens sido avaliados iguais ou acima dos 85%:

- Durante o processo foram prestados os esclarecimentos necessários;
- O apoio prestado correspondeu às necessidades e solicitações da entidade;
- A equipa de auditoria demonstrou qualidade e rigor técnico na sua atuação;
- Os/as funcionários/as da DGERT foram gentis e educados;
- O processo de auditoria contribuiu para a qualidade da atuação da entidade;



Por último, na resposta de campo aberto, foram apresentados os seguintes comentários:

- *“Adoramos todo o apoio que nos foi prestado pela equipa de auditores que esteve a trabalhar connosco.”*
- *“É muito importante que as entidades auditadas sejam alvo de auditoria com regularidade.”*
- *“A plataforma de certificação nem sempre é de fácil utilização, não sendo muito intuitiva. A submissão de documentos com evidências por vezes torna-se um processo complicado.”*

2.2. Acompanhamento processos de prevenção/superação de conflitos coletivos de trabalho, conciliação e mediação.

Para a avaliação da satisfação dos parceiros sociais nos processos de prevenção/superação de conflitos coletivos de trabalho, conciliação e mediação foram elaborados os inquéritos de satisfação, tendo sido solicitado aos parceiros sociais envolvidos em cada processo de prevenção/superação de conflitos coletivos de trabalho, conciliação ou mediação, no termo do mesmo, que procedessem ao preenchimento dos referidos inquéritos.

Os questionários em apreço estabelecem a avaliação do grau de satisfação global com o serviço prestado numa escala de 1 a 5, em que 1 corresponde a «Muito insatisfeito» e 5 corresponde a “Muito satisfeito”.

Foram obtidas 133 respostas, sendo que:

- i. Numa das respostas foi atribuída a classificação de 3 – *Nem insatisfeito/nem satisfeito*;
- ii. Em 31 respostas obtivemos a classificação de 4 – *Satisfeito*;
- iii. E nas restantes 101 respostas obtivemos a classificação de 5 – *Muito bom*;
- iv. A média da avaliação global foi assim de 4,74, para uma meta que se pretendia de 3.5.

A média da avaliação global obtida, aliada ao facto de não ter sido recebida qualquer avaliação negativa sobre o trabalho desenvolvido, indiciam que o serviço prestado nos processos de prevenção/superação de conflitos coletivos de trabalho, conciliação e mediação se pauta por elevado grau de qualidade.

É importante referir, que a área da conciliação/mediação e prevenção de conflitos enfrentou um enorme desafio no âmbito da greve dos motoristas de matérias perigosas, ocorrida em abril e agosto de 2019, o que originou uma visibilidade e mediatismos à volta deste serviço, e da DGERT em geral, muito superior ao que normalmente caracteriza a nossa atuação. É importante referir a enorme capacidade de adaptação dos trabalhadores da DGERT para o trabalho de terreno (que nunca antes tinha sido feito) de acompanhamento da greve e requisição civil, em curso durante semanas, nos principais pontos de abastecimento da matéria prima em causa (Aveiras, Sines, Matosinhos, Leixões). Foram constituídas equipas em conjunto com elementos da ACT, que permitiram uma monitorização diária da evolução da situação e garantia do respeito pelos direitos dos trabalhadores e cumprimento da requisição civil.



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

Tabela VII - Questionário de avaliação do Sistema de Controlo Interno

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	N/A	
1 – Ambiente de controlo				
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 Anual de Formação da SG do MTSSS que responde às necessidades formativas, existindo ainda ao nível do orçamento, verba destinada a ações de formação consideradas relevantes e que não estejam previstas no plano de formação da SG.
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"/>	São com frequência realizadas reuniões com todos os dirigentes intermédios, quer em conjunto quer individualmente.
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

(cont.)



Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	N/A	
2 – Estrutura organizacional				
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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Todos os trabalhadores são objetos de avaliação
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 trabalhadores/as que receberam formação em 2019 foi de 80%
<i>(cont.)</i>				
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim. Ajudas de custo e despesas de transporte; Assiduidade/ Férias; Manual SIADAP para trabalhadores/as e para Avaliadores, Manual de Gestão do Fundo de Maneio, Regulamento de Utilização dos Veículos
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 claramente definida e formalizada no Despacho n.º 9243/2018, através do qual o Senhor Secretário de Estado do Emprego, subdelegou competências na Senhora Diretora-Geral da DGERT.
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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Não obstante a especificidade das funções dos trabalhadores/as, sobretudo nas áreas de missão, a DGERT, numa ótica de retenção de talento, bem como, de valorização dos RH e consequente criação de valor para a organização, permite e promove a transição de trabalhadores entre UO, bem como, a integração em novas carreiras, compatíveis quer com as funções desempenhadas, quer com o investimento efetuado pelos trabalhadores em termos de académicos.
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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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"/>	A desenvolver futuramente

(cont.)

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	N/A	
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Todas as áreas de negócio da Direção-Geral estão informatizadas. Na gestão dos fluxos de trabalho existem aplicações de ORACLE e ACESSS. Na contabilidade e tesouraria é utilizado o GERFIP. Está prevista a implementação em 2019 do Sistema de Gestão Documental.
4.2 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.
4.3 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"/>	No âmbito da articulação com entidades externas de controlo, auditoria, sendo os outputs gerados, validados pelas respetivas Unidades Orgânicas.
4.4 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.
4.5 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"/>	Protocolo estabelecido entre a DGERT e o Instituto de Informática.
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Protocolo estabelecido entre a DGERT e o Instituto de Informática.
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Protocolo estabelecido entre a DGERT e o Instituto de Informática.

(cont.)



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

4.1. 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:

- 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.;
- Participar na definição de estratégias de desenvolvimento do emprego e da formação dos trabalhadores nos contextos nacional e comunitário;
- Avaliar os programas e medidas de política;
- 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;
- Elaborar relatórios e respostas a questionários respeitantes nomeadamente à preparação ou aplicação de instrumentos normativos comunitários e internacionais;
- 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).

4.1.a. Atividades desenvolvidas previstas no plano

Objetivo Estratégico	Atividade	Descrição	Indicador(es)	Meta	Tolerância
OE4	Coordenar a implementação da Diretiva 2005/36/CE, a nível nacional	- Prestar informação à COM e aos restantes EM da EU no âmbito do RQP - Assegurar a atualização da BD REGPROF	Taxa de participação nas reuniões GC-COM Taxa de cumprimento dos prazos de resposta	Participar em todas as reuniões do grupo de coordenadores da Diretiva, promovidas pela Comissão Europeia	Participar em todas as reuniões do grupo de coordenadores da Diretiva, promovidas pela Comissão Europeia (-1)
	<p>Cumprimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reuniões do Grupo de Coordenação da Diretiva 2005/36/CE realizadas e participadas: 3 (15 de fevereiro, 20 de setembro, 29 novembro) Elaboração e envio à Comissão Europeia do 1.º Relatório RQP, relativo ao biénio 2016/2017 Recolha e envio à Comissão Europeia das estatísticas de processos de reconhecimento de qualificações profissionais, relativas a 2016/2017 Preenchimento da REGPROF: taxa de preenchimento no final de 2019 – 74% 				
OE4	Coordenar a implementação da Diretiva 2005/36/CE, a nível nacional	- Articular e apoiar a atividade de RQP das Autoridades Competentes a nível nacional - Prestar informação às AC e aos cidadãos sobre RQP	Taxa de cumprimento dos prazos de resposta	Taxa de 85% de respostas nos prazos definidos	Taxa de 65% de respostas nos prazos definidos



Objetivo Estratégico	Atividade	Descrição	Indicador(es)	Meta	Tolerância
OE4	Cumprimento: <ul style="list-style-type: none"> 18 ações de acompanhamento técnico e de monitorização das atividades desenvolvidas junto das autoridades competentes, o que corresponde a 40% do universo total de autoridades competentes (45). Taxa de cumprimento dos prazos de resposta na articulação e apoio da atividade RQP das autoridades competentes e prestação aos cidadãos: <ul style="list-style-type: none"> 100% no apoio das atividades das AC Em média, cerca de 400 pedidos de informação de cidadãos/ano 				
	Participar nas diversas Comissões Técnicas, Conselhos Consultivos e Grupos de Trabalho, com direito a voto, assim como no Grupo de Apoio Técnico ao GRAN e SUPRAGRAN (ERASMUS)	- Assegurar a participação em todas as reuniões promovidas pelas entidades coordenadoras - Analisar e/ou elaborar documentos técnicos associados à participação nestes grupos	Taxa de participação nas reuniões Taxa de cumprimento dos prazos de resposta	Taxa de participação nas reuniões - 85% Taxa de cumprimento dos prazos de resposta - 85%	Participar em todas as reuniões promovidas pelas entidades coordenadoras (-3)
OE4	Cumprimento: <ul style="list-style-type: none"> Comissão Técnica para a Formação Pós-Secundária não Superior (CET) <ul style="list-style-type: none"> Participação nas 2 reuniões realizadas (100%) Análise dos 24 CET apresentados pelo IEFP (20) e pelo IAPMEI (4) GAT – Grupo de Apoio Técnico ao GRAN e SUPRAGRAN (ERASMUS+) <ul style="list-style-type: none"> Participação nas 3 reuniões realizadas (100%) Elaboração do Relatório Anual de Outubro (2019) das Autoridades Nacionais para a COM 2 visitas de monitorização a entidades beneficiárias, incidindo em 5 Projetos Elaboração do Plano de Atividades 2020 do GAT Emissão de Parecer sobre a Relatório de Atividades 2018 da Agência Nacional Erasmus+ Emissão de Parecer sobre o Plano de Atividades 2020 da Agência Nacional Erasmus+ Comissão Técnica de Normalização “Gestão de Pragas” (IPQ): 3 reuniões, realizadas a 11 de janeiro, 22 de fevereiro e 12 de abril. Comissão Técnica de Cães de Assistência 				
	Participar na Rede Europeia de Peritos de Aprendizagem (CEDEFOP)	- Assegurar a participação em todas as reuniões promovidas pelo CEDEFOP - Analisar e/ou elaborar documentos técnicos associados à participação nesta rede	Taxa de participação nas reuniões Taxa de cumprimento dos prazos de resposta	Taxa de participação nas reuniões - 85% Taxa de cumprimento dos prazos de resposta - 85%	Participar em todas as reuniões promovidas pelas entidades coordenadoras (-1)
OE4	Cumprimento: <p>Realizado a 100% e nos prazos estabelecidos</p> <p>Participação no simpósio conjunto do Cedefop e da OCDE sobre o Futuro da Aprendizagem e no Encontro anual da Rede Europeia de Peritos de Aprendizagem realizados nos dias 6 e 7 de outubro de 2019, em Paris.</p> <p>Atualização da informação da Ficha sobre a Aprendizagem em Portugal que conta na base de dados do Cedefop específica para este projeto.</p> <p>Análise do documento dos temas a selecionar para os Grupos de trabalho a criar no âmbito da Rede e seleção do Paper sobre Formação em empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaboração de estudo (artigo) sobre o tema “<i>Long-Term Mobility in Apprenticeships</i>” 				



Objetivo Estratégico	Atividade	Descrição	Indicador(es)	Meta	Tolerância
OE4	Participar na implementação da Decisão 2018/646 EUROPASS - Europass Advisory Group	- Assegurar a participação em todas as reuniões promovidas pela Comissão - Analisar e/ou elaborar documentos técnicos associados à participação neste grupo - Divulgar informação e instrumentos técnicos	Taxa de participação nas reuniões Taxa de cumprimento dos prazos de resposta	Taxa de participação nas reuniões - 85% Taxa de cumprimento dos prazos de resposta - 85%	Participar em todas as reuniões promovidas pelas entidades coordenadoras (-1)
	<p>Cumprimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reunião do Europass Advisory Group: Participação em 1 das 2 reuniões (50%) (Nota: não foi superiormente autorizada a participação numa das reuniões por razões orçamentais) Participação nas 3 reuniões nacionais realizadas (100%) Emissão de pareceres sobre as várias versões das “peças” do novo Europass, à medida que as mesmas foram sendo desenvolvidas, a saber: <ul style="list-style-type: none"> Conteúdos e forma da Plataforma Online E-Portfolio Certificados assinados digitalmente Interoperabilidade Organização e implementação de pré-teste da plataforma 				
OE4	Base de dados das medidas de política de emprego da EU	Coordenação nacional da recolha e submissão dos dados nacionais.	Prazos de resposta estipulados pela DG EMP da Comissão Europeia	Submissão dos dados dentro do primeiro prazo de resposta	Submissão dos dados até à última data possível definida pela DG EMP da Comissão Europeia
<p>Cumprimento:</p> <p>No ano 2019, devido à saída inesperada da DGERT do responsável técnico pelo cumprimento do presente objetivo houve a necessidade de solicitar o apoio dos consultores externos (Alphametrics) da DG Emprego, Assuntos Sociais e Inclusão da Comissão Europeia (DG Emp), o qual foi concedido gratuitamente e permitiu a recolha e submissão em 2019 dos dados relativos ao ano 2018 nos termos da metodologia definida e dentro do prazo de tolerância acordado com a DG Emp.</p> <p>A DGERT coordenou o processo de recolha, de validação e envio dos dados sobre as intervenções de política de emprego existentes em Portugal Continental e nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.</p>					

Relativamente ao projeto ReferNet, o seu plano de atividades decorre, em grande medida, do estabelecido pelo Cedefop. Para o ano de 2019, no âmbito das atividades a desenvolver pelo projeto, identificam-se na tabela *infra* as que concorrem para a concretização da estratégia definida para a DGERT.

Objetivo Estratégico	Atividade	Descrição	Indicador(es)	Meta	Tolerância
OE4	Elaboração de relatórios	Elaboração dos relatórios: 'policy reporting'; VET in Europe' e 'Long-term international mobility of apprentices'	Número de relatórios produzidos	Três relatórios	Um
<p>Cumprimento: Realizado a 100%</p> <p>Foram produzidos 3 Relatórios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Policy Reporting (concluído e enviado ao Cedefop em 28.02.2019); VET in Europe (concluído e enviado ao Cedefop em 29.05.2019); Long-term mobility of apprentices (concluído e enviado ao Cedefop em 25.09.2019). 					



OE4	Elaboração de notícias	Envio de notícias sobre desenvolvimentos na área de EFP em Portugal para publicação no site do Cedefop	Produção de notícias até 500 palavra sobre os temas indicados pelo Cedefop	Três notícias	Um
	<p>Cumprimento: Realizado a 100%</p> <p>Foram produzidas quatro, sobre os seguintes temas indicados pelo Cedefop:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Study on 'Automation and the future of work in Portugal' (concluída e enviada ao Cedefop em 21.03.2019); • Agreement of intentions in vocational education and training (concluída e enviada ao Cedefop em 26.06.2019); • VET for the homeless (concluída e enviada ao Cedefop em 12.09.2019); • Return on investment of work-based learning and apprenticeships (concluída e enviada ao Cedefop em 02.12.2019). 				

4.1.b. Atividades desenvolvidas não previstas no plano

No âmbito das competências cometidas à DSEFP, foram ainda desenvolvidas as seguintes atividades:

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, ser preparadas em articulação com a Agência Nacional para a Qualificação, I. P.

- Preparação de Regime jurídico do Sistema de Formação Profissional para o Mercado de Trabalho (SFPM), o que incluiu:
 - Reuniões de trabalho internas;
 - Levantamento dos diplomas em falta no âmbito do Sistema Nacional de Qualificações;
 - Levantamento e análise crítica de sistemas de organização jurídica da formação profissional para o mercado de trabalho noutros países da EU, designadamente Espanha e França;
 - Preparação e apresentação de documento de trabalho.
- Contributos para o parecer da DGERT sobre o Projeto "Revoga +" (Confirmação de diplomas a revogar - lista do MTSS);
- Elaboração de parecer/contributo sobre a proposta de lei n.º 146/XIII (3.ª) — Altera o regime de acesso e exercício da atividade de treinador de desporto;
- Elaboração de parecer sobre o Projeto de Lei n.º 1073/XIII/4.ª (PAN) – Regulamenta a profissão de Técnico Auxiliar de Saúde;
- Elaboração de parecer sobre o Projeto de Resolução n.º 1948/XIII/4.ª (BE) – Pela regulamentação do trabalho em Call Center;
- Preparação de participação da DGERT em Audição Pública sobre Alterações Legislativas na Área do Desporto (Treinadores e Violência no Desporto), na Assembleia da República;
- Elaboração de parecer sobre "Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council amending Directive 2008/106/EC on the minimum level of training of seafarers and repealing Directive 2005/45/EC";
- Preparação de participação da DGERT em Audição Pública sobre GT Ordens Profissionais, na Assembleia da República;
- Preparação de iniciativa legislativa para a alteração da Lei n.º 9/2009, na sua redação atual, tendo em vista a sua adequação à Diretiva 2005/36/CE, na sequência do parecer fundamentado n.º 2018/2181;
- Elaboração de parecer sobre a atividade operacional portuária (profissional);
- Elaboração de parecer sobre pedido do Grupo de Trabalho das Ordens Profissionais criado no seio da Comissão de Trabalho e Segurança Social (10ª - CTSS XIII), relativos a vários projetos de lei para criação da Ordem Profissional de Assistentes Sociais;
- Elaboração de parecer sobre Projeto de Decreto-Lei que cria os concursos especiais de ingresso no ensino superior para titulares dos cursos profissionais e cursos artísticos especializados -MCTES (Reg. DL 192/2019);
- Elaboração de parecer sobre pedido de emissão de Certificado de Habilitações relativo à entidade formadora FORINO (extinta), no âmbito dos Cursos de Especialização Tecnológica (CET);



- Preparação de resposta ao Gabinete do Senhor Secretário de Estado do Emprego sobre informação relativa ao processo de regulamentação para a Homeopatia, por intervenção da Associação Portuguesa de Homeopatia;
- Elaboração de parecer sobre Projeto de Acordo sobre a Mobilidade no Espaço da CPLP;
- Elaboração de parecer sobre proposta de Despacho para a criação de centro de assistência na DGERT, para a criação de comissão de acompanhamento para a aplicação do regime de reconhecimento das qualificações profissionais, e para a designação da DGERT como entidade coordenadora no âmbito da aplicação da Diretiva 2005/36/CE em Portugal (publicado: Despacho n.º 6518-A/2019, de 18 de julho);
- Elaboração de proposta de Regulamento Interno da Comissão de Acompanhamento do Sistema de Reconhecimento das Qualificações Profissionais (Despacho n.º 6518-A/2019, de 18 de julho);
- Elaboração de parecer sobre o objeto da Petição n.º 555/XIII/4.ª, da iniciativa da Associação Portuguesa dos Arquitetos Paisagistas (APAP), para a criação da Ordem e a regulação da profissão dos Arquitetos Paisagistas, a pedido da Comissão de Trabalho e Segurança Social (10ª – CTSS XIII);
- Elaboração de parecer sobre propostas de alteração ao PJI n.º 648/XIII/3ª (PAN), visando a segunda alteração à Lei n.º 71/2013, de 2 de setembro, que regulamenta a Lei n.º 45/2003, de 22 de agosto, relativamente ao exercício profissional das atividades de aplicação de terapêuticas não convencionais, modificando o regime de atribuição de cédulas profissionais;
- Análise do Projeto de Portaria que estabelece os requisitos específicos de certificação das entidades formadoras de auditores de segurança rodoviária, remetido pelo Gabinete do Secretário de Estado das Infraestruturas;
- Elaboração de parecer sobre a Pergunta n.º 298/XIV/1.ª, em apreço, colocada pelo Grupo Parlamentar do Bloco de Esquerda – profissão de Física Médica;
- Participação nos trabalhos de preparação de proposta legislativa para a transposição da Diretiva (EU) 2018/958 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de junho de 2018, relativa a um teste de proporcionalidade a realizar antes de nova regulamentação das profissões.

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

- Elaboração de diversos contributos para representação/intervenção da DGERT no Comité de Emprego (EMCO) e no Grupo de Análise de Políticas (PAG) do EMCO, sobre os seguintes assuntos:
 - Atividade de supervisão multilateral das recomendações específicas por país (CSR – *Country Specific Recommendations*) para o período 2018-2019, aprovadas no âmbito do “Semestre Europeu”, sendo de destacar os contributos para a defesa de PT sobre o cumprimento das suas CSR’s, nomeadamente, no que concerne no combate à precariedade e redução da segmentação no mercado de trabalho, bem como os contributos para revisão das CSR em PT desempenhava o papel de *discussant*: (i) CSR da BL – *Remove disincentives to work and strengthen the effectiveness of active labour market policies, in particular for the low-skilled, people with a migrant background and older workers*; (ii) CSR da AT – *Reduce the tax wedge, especially for low-income earners, by shifting the tax burden to sources of revenue less detrimental to growth*;
 - Relatório anual de desempenho do emprego e principais desafios do emprego;
 - Relatório conjunto sobre o emprego para 2019;
 - Orientações para o Emprego (artigo 148º do TFUE) – contributos para a discussão anual sobre a necessidade de revisão e atualização;
 - Planos de atividades: (i) contributos para a aprovação do plano para o ano 2019; (ii) contributos para o início de elaboração do plano para o ano 2020;
 - Análise e contributos para a tomada de posição de PT sobre as CSR propostas pela COM para o ciclo 2019-2020;
 - Resposta a questionário e outros contributos no âmbito da elaboração do Relatório Conjunto EMCO/SPC sobre a avaliação da “Estratégia Europa 2020”;
 - Contributos para a discussão temática sobre a criação/articulação de programas que conjuguem medidas ativas de emprego e apoios sociais (incluindo os que se relacionam com a área da Saúde), de modo a promover mercados de trabalho inclusivos;



- Participação na reunião anual do processo de diálogo da EU com os Balcãs Ocidentais e com a Turquia;
- Acompanhamento da recolha anual de dados nacionais sobre as medidas adotadas para a implementação das Recomendações GJ e DLD e contributos para a revisão dos dados GJ apresentados por Itália;
- Elaboração da ficha de caso de estudo de PT no âmbito da revisão temática sobre o Diálogo Social;
- Contributos para a atualização da informação nacional na BD europeia LABREF, relativa a medidas do ano 2017;
- Contributos para preparação das reuniões EPSCO, sendo de destacar: (i) Desenvolver as competências dos Adultos; (ii) A Dimensão Social da Europa no post-2020; (iii) Semestre Europeu – JER e draft Country Report 2019 e questões a debater; (iv) mensagens-chave do EPM; (v) Regulamentos FEG e AET; (vi) mensagens-chave anuais sobre os resultados de monitorização da implementação das Recomendações GJ e DLD; (vii) Conclusões sobre a Economia do Bem-Estar; (viii) aprovação das CSR para o ciclo 2019-2020;
- Elaboração de diversos contributos para representação nacional no Comité de Educação e no Grupo de Questões Sociais, sobre os seguintes assuntos:
 - Contributos para o documento *“Draft Council conclusions on fostering lifelong learning by developing strategic approaches on continuous learning”*;
 - Contributos para a nota da Presidência sobre *“Matching skills and labour market needs in the changing world of work - strategic approach to continuous lifelong learning”*;
 - Parecer sobre *non-paper* apresentado por NL, relativo ao Quadro Estratégico de Cooperação Europeia pós Educação e Formação 2020;
- Análise e parecer sobre diversas propostas da UE:
 - Regulamento da nova agência europeia “Autoridade Europeia do Trabalho” – contributos durante a fase do 1º trólogo;
 - Regulamento do Fundo Europeu de Ajustamento à Globalização (FEG) para o período pós-2020;
 - Futuro Quadro Financeiro Plurianual (QFP 2021-2027);
 - Participação na preparação da PRES PT em 2021 (inclui frequência de ações de formação organizadas pelo MNE e preparação de contributos para o relatório do MTSSS);
 - Proposta *“Conclusions EU Industrial Policy Strategy: A Vision for 2030”*;
 - Revisão da Decisão 573/2014/UE sobre o reforço da cooperação entre os serviços públicos de emprego (SPE);
 - Preparação de contributos sobre a aplicação da Diretiva 2011/98/UE Autorização Única (nacionais de países terceiros residirem e trabalharem no território de um EM)
- Participação no projeto promovido pela OCDE e pela Comissão Europeia *“Support to improve the quality and governance of Adult Education and VET”*
- Participação no processo de definição do Plano de Contingência nacional para o BREXIT:
 - Contributos para Perguntas & Respostas – Brexit;
 - Reunião do Grupo de Trabalho ad-hoc artigo 50º - Contingência na coordenação da segurança social/orçamento/Erasmus+/Pescas/Aviação/Transporte rodoviário;
 - Contributos para reunião com Comissão Europeia – Síntese e principais pontos operacionais dos aspetos mais relevantes para MTSSS – Reunião Comissão Interministerial Assuntos Europeus (CIAE) nível técnico (MNE);
 - Contributos para PL n.º 67/2019 – Plano de contingência BREXIT;
 - Participação em reunião nacional preparatória sobre a relação futura EU-UK, identificando os pontos ofensivos e defensivos da posição nacional.
- Elaboração de parecer sobre o Roteiro do Regresso e proposta de ficha síntese sobre reconhecimento de qualificações profissionais, no âmbito do Programa Regressar.



b.3 Elaborar relatórios e respostas a questionários respeitantes nomeadamente à preparação ou aplicação de instrumentos normativos comunitários e internacionais:

- Elaboração de contributos para:
 - Comentários sobre o Relatório “Futuro do Trabalho” da OIT;
 - Apoio técnico à coordenação da DGERT e agregação de contributos para o Inquérito da OIT sobre Política de Emprego Jovem, no âmbito da monitorização do Indicador 8.b.1 sobre o Emprego Jovem - Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável;
 - Participação na resposta nacional ao questionário da OCDE “2019 Global OECD Survey on Youth Governance”;
 - Contributos para o PIDESC 2019;
 - Consulta pública da OMS sobre a proposta “Década para o Envelhecimento Saudável (2020-2030)”;
 - Questionário ACDH sobre novas tecnologias digitais emergentes e direitos humanos;
 - Colaboração em estudo da Comissão Europeia sobre a representação de estudantes no ensino profissional

b.4 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):

- Participação nos trabalhos coordenados pela Comissão Europeia (COM) para a revisão da metodologia da Base de Dados das Políticas de Emprego (BD-PE), nomeadamente os realizados em sede da reunião do “Grupo de Peritos em Políticas de Emprego” (*Labour Market Policies Expert Group*), realizada em junho;
- Resposta a questionário da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) que foi encomendado pela COM, sobre os dados nacionais que podem auxiliar a caracterização do mercado de trabalho e do impacto das medidas de política de emprego, no âmbito de um projeto de criação de bases de dados anonimizados de diversas fontes de dados administrativos para efeitos de realização de exercícios de avaliação contrafactual de políticas nacionais;
- Resposta a pedido da Agência de Desenvolvimento e Coesão (ADC) para fornecimento dos dados da Categoria 2 (Training) para os anos 2016, 2017 e 2018 registados na BD-PE e colaboração com a ADC e com o Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (POISE) no exercício de definição de “Opções de Custos Simplificados” (OCS) no âmbito FSE para operações enquadráveis em “Formação Modular”.

b.5 Outras atividades:

- No âmbito da Coordenação da Diretiva 2005/36/CE, relativa ao reconhecimento das qualificações profissionais relevam-se, ainda, as seguintes atividades:
 - Preparação e emissão de resposta à carta de notificação que a Comissão Europeia (COM) dirigiu à República Portuguesa, datada de 24.01.2019, por considerar que Portugal com a referência 2018/2302 C(2019) 422 final, por considerar que Portugal não cumpriu as disposições gerais relativas ao reconhecimento das qualificações profissionais, as regras relativas à prestação temporária de serviços, as regras relativas à liberdade de estabelecimento, as regras aplicáveis às profissões sectoriais que beneficiam do reconhecimento automático, as disposições em matéria de reconhecimento de estágios profissionais, as regras em matéria de cooperação administrativa e as disposições comuns em matéria de estabelecimento;
 - Preparação e emissão de resposta à carta de notificação do parecer fundamentado, datada de 07/03/2019, com a referência 2018/2182 C(2019) 1211 final, por considerar que Portugal não cumpriu as algumas disposições da Diretiva 2005/36/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de setembro de 2005, relativa ao reconhecimento das qualificações profissionais, alterada pela Diretiva 2013/55/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de novembro de 2013, nomeadamente as constantes do artigo 4.º-A, n.º 6, do artigo 4.º-D, n.os 2, 3 e 5, do artigo 56.º-A, n.os 2 e 3, do artigo 57.º-B, do artigo 59.º, n.os 1, 2, 3, 5 e 6, e do artigo 60.º, n.º 1, da citada Diretiva;



- Preparação da implementação do Centro de Assistência na DGERT, designadamente através da identificação dos recursos necessários para o seu funcionamento, assim como da apresentação de propostas de ações e medidas internas e externas de desenvolvimento;
- Preparação e emissão de resposta à carta de notificação para cumprir, datada de 06/06/2019, com a referência 2018/2392, C(2019) 4159 final, por considerar que Portugal não cumpriu as obrigações que lhe incumbem por força do Artigo 6.º, n.º 1, do Artigo 7.º, n.ºs 1 e 3, do Artigo 8.º, n.º 1 da Diretiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, («Diretiva Serviços») relativa aos serviços do mercado interno, dos Artigos 57.º, n.ºs 1 e 2, e 57.º-A, da Diretiva 2005/36/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de setembro de 2005, relativa ao reconhecimento das qualificações profissionais, com a redação que lhe foi dada pela Diretiva 2013/55/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de novembro de 2013, e o Regulamento (UE) n.º 1024/2012 relativo à cooperação administrativa através do Sistema de Informação do Mercado Interno («Regulamento IMI»), designadamente no que se refere à disponibilização de informações, de procedimentos e formalidades, e de assistência aos profissionais através do balcão único eletrónico. A preparação desta resposta foi articulada com a AMA (responsável pelo Balcão Único nacional) e a DGAE (entidade coordenadora da aplicação da Diretiva de Serviços), tendo, em sequência, sido dado início a um trabalho conjunto, tendo em vista melhorar a informação e os procedimentos disponibilizados pelo balcão único e pelas autoridades nacionais competentes em matéria de serviços regulados e de regulação das profissões regulamentadas. Para tal, foram realizadas as seguintes atividades pela DGERT:
 - i. Levantamento da informação disponibilizada pelas 43 autoridades nacionais competentes através do balcão único.
 - ii. Contacto oficialmente e por escrito com todas as autoridades nacionais competentes, relembrando as suas responsabilidades em matéria de informação e procedimentos junto dos cidadãos, das empresas e da comunidade, em geral, nos termos do disposto no artigo 57.º A da Diretiva 2005/36/CE, tendo, para o efeito, distribuído guião com a identificação de toda a informação que deverá constar dos respetivos sítios eletrónicos.
 - iii. Contactos, por diversos meios, com a grande maioria das autoridades nacionais competentes, no sentido de promover a identificação, em concreto, das necessidades específicas de intervenção e a posterior definição das intervenções técnicas a efetuar.
 - iv. Desenvolvimento de uma plataforma para gestão da informação sobre as AC, bem como das respetivas profissões regulamentadas, permitindo disponibilizar a informação no site institucional da DGERT, a sua permuta com o Balcão Único, através de webservice, e a gestão da informação de forma centralizada – RegProf@PT.
 - v. Reuniões técnicas mensais entre as três entidades intervenientes – DGERT/AMA/DGAE.
 - vi. Iniciados os trabalhos com o kick-off técnico do projeto e com a Interoperabilidade de Sistemas de Informação na Modernização da Administração Pública (IAP).
- Articulação com a rede EURES, no âmbito da intervenção do IEFP
- Articulação com outras entidades nacionais:
 - i. Centro de Assistência assegurado pelo IEFP;
 - ii. Rede SOLVIT;
 - iii. Alto Comissariado para as Migrações, designadamente através da preparação e realização de ação de formação para os técnicos dos CNAI e CLAI;
 - iv. Programa Regressar.
- Elaboração de contributos para:
 - Novo site da DGERT (produção de conteúdos de emprego, formação profissional e reconhecimento de qualificações profissionais)
 - Análise de candidaturas ao “Prémio António Dornelas” de 2019;
 - Plano Nacional de implementação do Pacto Global das Migrações;
 - Relatório(s) Emprego e Formação Profissional de 2018 e do 1º Semestre de 2019 do CRL;
 - Pacto para a Conciliação – NP 4552-2016 – Participação nos trabalhos técnicos de elaboração da candidatura ao abrigo do Aviso n.º 03/SAMA2020/2019, no sentido de obter cofinanciamento para a conceção e desenvolvimento de um sistema de gestão da conciliação;
 - Pactos Sectoriais para a Competitividade e Internacionalização – Cluster: (i) Aeronáutica, Espaço e Defesa; (ii) Calçado e Moda; (iii) Plataforma Ferroviária Portuguesa; (iv) Habitat



- Sustentável; (v) Mar Português; (vi) Petroquímica, química industrial e refinação; (vii) Smart Cities Portugal; (viii) Indústria Têxtil e Vestuário; (ix) TICE.PT;
- Reunião do Conselho Geral da Formação Profissional (2019.01.25);
 - Preparação de perguntas e respostas sobre reconhecimento de qualificações profissionais, a facilitar aos cidadãos no âmbito da Lei nº 27/2017, de 30 de maio;
 - Preparação de resposta ao Tribunal Judicial da Comarca de Braga (Terapêuticas não Convencionais);
 - Elaboração de contributos para a Comissão Permanente Bilateral Luso-Brasileira;
 - Elaboração de resposta ao Parlamento Europeu sobre Prioridades da Comissão Parlamentar de Mercado Interno e Proteção dos Consumidores (IMCO), a pedido da Senhora Deputada Maria Manuel Leitão Marques (Carteira Profissional Europeia e Diretiva da Proporcionalidade);
 - Preparação de nota para Audiência MTSSS com a Autoridade da Concorrência (AdC) – Plano de Ação da Autoridade da Concorrência para a Reforma Legislativa e Regulatória de 13 Profissões Liberais Autorreguladas e para o Sector dos Transportes;
 - Contributos para o Convénio-quadro para a Promoção da Circulação do Talento no Espaço Ibero-Americano.
- Participação na reunião do Grupo de Trabalho das Classificações Económicas e Sociais do Conselho Superior de Estatística (Contributos para a revisão da NACE-Rev.2).
 - Representação institucional:
 - Seminário da Representação da COM em PT sobre «*The EU Macroeconomic Surveillance Framework, the Macroeconomic Imbalance Procedure, and suggested reforms in Portugal*»;
 - Apresentação do Relatório relativo a Portugal de 2019 organizado pela Representação da COM em PT;
 - Participação no debate sobre proposta da COM de orientações para o investimento e política de coesão em Portugal no período 2021-2027, organizado pela Representação da COM em PT;
 - Evento da Representação da COM em PT sobre o mercado de trabalho, os indicadores sociais do Relatório relativo a Portugal de 2019, e a conciliação trabalho-vida familiar;
 - Formação do MNE para preparação da Presidência da UE por parte de PT em 2021;
 - Formação OIT em Turim, julho 2019 – monitorização e avaliação de medidas de emprego;
 - Workshop Portugal-Espanha organizado pelo CRL sobre a “Apresentação do relatório Mercado de trabalho e mobilidade laboral entre Portugal e Espanha” e a “Apresentação dos projetos EURES – Transfronteiriços das regiões: Algarve – Andaluzia; Alentejo – Extremadura; e Norte de Portugal – Galiza”;
 - Apresentação do Relatório de Emprego e Formação Profissional 2018 do CRL;
 - Apresentação do Estudo “A Economia Digital e a Negociação Coletiva” do CRL;
 - Participação no seminário “*Erasmus/ESF Synergies – Making it Happen*”, realizado em Barcelona, a 6/03/2019;
 - Participação em projeto de investigação sobre os TeSP em Portugal (entrevista);
 - Preparação de resposta a questões sobre a atividade de *coaching*;
 - Participação nas reuniões DGVT, realizadas em Alba Iulia, Roménia (março) e em Helsínquia, Finlândia (outubro);
 - Preparação de reunião com ANQEP;
 - Participação em workshop “*Upskilling Pathways*”, realizado em Bruxelas, Bélgica (março);
 - Participação de toda a equipa DFP no Congresso Nacional da Formação Profissional, realizado em Lisboa (abril);
 - Participação em painel de oradores do Seminário “*Impact of Erasmus+ on internationalisation of HE and VET institutions*”, realizado em Lisboa (maio);
 - Preparação e realização de reunião com a Associação Portuguesa de Criminologia;
 - Preparação e realização de reunião com a Ordem dos Nutricionistas;
 - Resposta a pedido da OCDE sobre verificação de listagem de profissões regulamentadas;
 - Preparação e realização de reunião com a Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas – BAD;
 - Participação em painel de oradores do congresso “*O Criminólogo*”, inserido no VI Congresso Português de Criminologia, realizado em Lisboa (novembro).



b.5 Outras Atividades realizadas no âmbito da ReferNet/Cedefop e não contempladas em plano:

- Produção de dois Artigos para o Cedefop, intitulados: o “VET for the future of work 2019”, submetido por Portugal em 19.12.2019 e o “Strategic non-paper 2019 - Valuing VET”, submetido por Portugal em 30.12.2019;
- Participação na reunião regional organizada pelo Cedefop e realizada em Bergen, na Finlândia nos dias 7-8.05.2019;
- Organização da reunião da Rede Nacional da ReferNet, realizada no dia 05.06.2019, na DGERT;
- Apresentação das atividades da ReferNet e do Cedefop no seminário organizado pelo CECO, subordinado ao tema “Aprendizagem em contexto de trabalho: boas práticas e retorno do investimento”, realizado no dia 08.11.2019, em Lisboa;
- Atualização da informação e manutenção da página Web da ReferNet;
- Disseminação de publicações, brochuras e notas informativas do Cedefop junto de várias entidades que desenvolvem atividade no âmbito do ensino e formação profissional.

4.2. 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 (DPA), 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.

4.2.a. Atividades desenvolvidas previstas no plano

Relativamente ao cumprimento do planeado no ano em referência, verifica-se que quatro objetivos foram concretizados conforme o planeado, dois objetivos foram cumpridos parcialmente e dois objetivos não foram realizados.

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 2019.

Objetivo Estratégico	Atividade	Descrição	Indicador(es)	Meta	Tolerância
OE4	Adjudicar um estudo de avaliação de impacto sobre o Sistema de Certificação	Conceber o caderno de encargos, lançar o convite a entidades externas, avaliar as propostas e adjudicar o estudo	Data da adjudicação do estudo	Até ao dia 30 de Novembro	Até ao final do ano
Cumprimento: Atividade transitada para 2020 devido à ausência de verbas financeiras para a sua realização.					



OE4	Definir os indicadores de atividade formativa para as entidades formadoras certificadas	O desempenho das entidades formadoras certificadas será objeto de avaliação de acordo com os indicadores definidos pela DGERT. Nestes termos será necessário criar um procedimento para o efeito e proceder à sua explicação e divulgação	Data de disponibilização no site dos Indicadores e do respetivo procedimento	Estabelecer e divulgar os indicadores e iniciar o processo de recolha e análise dos mesmos até ao final do ano	-
	<p>Cumprimento: Este objetivo não foi cumprido por indisponibilidade de tempo e de meios humanos e materiais. A necessidade de realização de um maior número de auditorias e a estabilização de todo o procedimento e instrumentos afetos foram considerados objetivos prioritários para a unidade orgânica, empenhando o esforço e o tempo de trabalho de toda a equipa.</p> <p>Para esta situação contribuiu ainda a cessação do contrato da prestação de serviços da empresa fornecedora da aplicação informática, o que inviabilizou o desenvolvimento do novo fluxo eletrónico relacionado com este processo de recolha.</p>				
OE4	Avaliar os pedidos de certificação, de alargamento e de transmissão da certificação no prazo legal definido	Procedimento de análise de pedidos e tomada de decisão técnica sobre os mesmos: distribuição dos pedidos entrados aos técnicos; análise técnica; emissão de decisão. Controlo e gestão desta atividade	Tempo médio de análise dos pedidos	Prazo médio de análise de 50 du	15 du
	<p>Cumprimento: Este objetivo foi alcançado com um prazo médio de análise de 60 du.</p>				
OE1	Recrutamento de um recurso humano afeto à DSQA para trabalhar nas instalações da DGERT sitas no Porto	Para assegurar uma maior proximidade com as entidades formadoras importa: conceber estrategicamente o modelo de funcionamento e articulação desta estrutura; Aferir os meios necessários; Proceder à seleção e recrutamento de colaboradores; dar formação aos novos colaboradores	Recrutar um técnico superior	Efetuar o recrutamento até ao final do ano	Iniciar o procedimento de recrutamento até ao final do ano
	<p>Cumprimento: Este objetivo não teve seguimento por razões gestionárias, mas foram recrutados um técnico superior e um assistente administrativo para exercerem funções na Direção de Serviços em Lisboa</p>				
OE4	Efetuar um levantamento das entidades certificadoras setoriais e caracterizar a sua atividade	Elaborar um inquérito dirigido às entidades certificadoras setoriais representadas no Conselho de Acompanhamento da Certificação que permita uma "fotografia" dos intervenientes e de como operacionalizam a certificação setorial	Data de envio do inquérito às entidades setoriais	Até ao dia 20 de Maio	Até ao dia 30 de Maio
	<p>Cumprimento: Foi cumprido o objetivo, tendo-se efetuado um levantamento das entidades setoriais e da respetiva legislação aplicável, tendo sido os resultados deste trabalho apresentados na Reunião do Conselho de Acompanhamento da Certificação, em Julho de 2019.</p>				

A intervenção da DSQA, através da realização de auditorias, é crucial para a credibilização do reconhecimento de qualidade que é atribuído aos operadores de formação. Não menos essencial é a disponibilização de informação credível às entidades formadoras, pelo que a aposta que é feita na informação do portal da certificação, no correio eletrónico dedicado e no tratamento de queixas e reclamações, como é apresentado mais à frente neste documento, é reveladora do cuidado que é colocado no serviço prestado.

A análise da avaliação dos objetivos do QUAR 2019, conjugada com o quadro anterior, permite perceber que os esforços de atuação da Direção de Serviços foram canalizados para a realização e operacionalização de auditorias de manutenção. Nestes termos, algumas das atividades que foram planificadas em 2019 não foram executadas,



essencialmente por indisponibilidade de recursos humanos para a sua concretização, não obstante, e dada a relevância de algumas dessas atividades, as mesmas transitaram para 2020.

Sublinha-se ainda o facto de ter sido possível controlar o tempo médio de análise dos pedidos de certificação para os 60 dias úteis, mesmo estando a maioria dos colaboradores da equipa envolvidos nas auditorias de manutenção.

4.2.b. Atividades desenvolvidas não previstas no plano

A DGERT produz anualmente um conjunto de decisões técnicas que determinam a certificação dos operadores de formação.

Este reconhecimento, inserido na política de qualidade dos serviços da entidade formadora, permite o acesso a fundos públicos para o desenvolvimento de projetos formativos e a garantia aos utilizadores finais, os formandos, de que a formação por eles frequentada é considerada formação certificada. Acresce ainda a referência aos benefícios fiscais atribuídos pela Autoridade Tributária aos formandos e aos operadores de formação com reconhecimento atribuído pela DGERT.

b.1 Volume de pedidos

Em 2019 o volume de pedidos submetido para avaliação foi de 285, os quais se repartiram da seguinte forma:

- 168 pedidos de certificação de entidades formadoras sem acreditação ou certificação anterior
- 103 pedidos de alargamento de áreas de educação e formação por parte de entidades já certificadas
- 14 pedidos de transmissão da certificação

O volume de pedidos que deu entrada na DGERT, nos dois últimos anos, é em termos gerais semelhante, ainda que, com uma pequena diminuição no último ano (menos 16 pedidos no total)

Nestes termos pode-se considerar que a “procura” por parte dos operadores de formação em relação ao reconhecimento DGERT está estabilizada, não se prevendo nos próximos anos grandes flutuações do mercado. Este conhecimento permite-nos de alguma forma equacionar e alocar melhor os recursos humanos da equipa para as atividades que se pretendem desenvolver/implementar.

b.2 Decisões proferidas sobre pedidos

Em 2019 foram proferidas pela DGERT um total de 373 decisões, das quais se destaca 232 decisões favoráveis, 109 audiências prévias e 32 decisões de indeferimento.

Em 2018 foram produzidas mais 84 decisões do que em 2019, no entanto, o padrão de decisões é bastante semelhante nos dois anos.

b.3 Tempo de avaliação e decisão de certificação

Quanto ao tempo médio de decisão dos pedidos de certificação, contado entre a data de entrada do pedido e a emissão da decisão, em 2019 o tempo médio de análise foi de 60 dias, bastante inferior ao tempo legal estabelecido para o efeito (90dias).

b.4 Entidades formadoras certificadas – panorama global

No final de 2019, o número de entidades formadoras certificadas era de 2670 entidades, certificadas, em média 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, 92 entidades (71 com certificação revogada, 10 com certificação caducada e 11 que renunciaram a este reconhecimento). Esta informação encontra-se disponível de forma permanente na página eletrónica, em cumprimento com o disposto no artigo 16º da Portaria regulamentadora da certificação.

b.5 Esclarecimentos telefónicos e correio eletrónico

Os esclarecimentos telefónicos são efetuados, numa primeira fase, pelos assistentes administrativos e numa segunda fase por toda a equipa técnica (quando se tratam de questões técnicas às quais o secretariado não consegue responder de forma autónoma).

Em 2019 assegurou-se o atendimento de 2756 chamadas telefónicas. Este valor regista uma redução tendo-se face aos anos transatos, que se deveu ao facto de a partir do mês de abril o secretariado da DSQA ter ficado reduzido apenas a uma assistente administrativa.

No que diz respeito ao correio eletrónico dedicado - certifica@dgert.mtsss.pt - foram rececionadas 1402 mensagens, as quais foram respondidas num tempo médio de 3 dias. De referir que a gestão desta forma de comunicação era assegurada através de uma funcionalidade específica na plataforma eletrónica, a qual deixou de funcionar a partir de julho de 2019, por questões técnicas relacionadas com a ausência de contrato de manutenção da mesma.

Apesar deste obstáculo, a resposta continuou a ser assegurada de forma eficiente, embora sem as mesmas funcionalidades permitidas pela plataforma, nomeadamente ao nível do acesso à informação por toda a equipa (agora limitada à técnica que assegura a resposta e às chefias) e do registo e monitorização dos dados associados.

b.6 Tratamento e reencaminhamento de reclamações sobre as entidades

A DSQA procede ao tratamento das reclamações sobre as entidades formadoras acreditadas/certificadas ou ao seu encaminhamento para outras instituições, caso a caso, consoante a natureza da reclamação.

As reclamações incidem sobre vários assuntos, dos quais se destacam os seguintes:

- ✓ Ausência ou atraso na emissão de certificados aos formandos;
- ✓ Não cumprimento de questões processuais, contratuais diversas (relacionadas com inscrições, devolução de pagamentos, bolsas, cronograma, estágios, etc.);
- ✓ Reconhecimento do curso para efeitos de certificação;
- ✓ Utilização indevida da “marca” DGERT.

Em 2019 foram rececionadas 58 reclamações/queixas sobre entidades formadoras certificadas, sendo que no final do ano: 44 tiveram o processo de tratamento encerrado; 7 aguardavam informação adicional; as restantes 7 foram encaminhadas para outros organismos ou sinalizadas para auditoria.

Em comparação com os dados de 2018, constatou-se um acréscimo de 19 reclamações/queixas tendo sido estas efetuadas essencialmente por formandos, formadores e também por entidades formadoras.

b.7 Conselho de Acompanhamento do Sistema de Certificação

Em 2019 foram realizadas 2 reuniões do Conselho de Acompanhamento, em Julho e em Dezembro, retomando-se assim uma prática estabelecida no artigo 17º da Portaria n.º 203/2013, de 26 de junho.



Em 2019 foi efetuado um levantamento das entidades certificadoras setoriais existentes e as respetivas áreas de competências, qual o estado de implementação dos processos de certificação setorial no terreno, como fazem a divulgação, quais as entidades que já foram certificadas e respetivo âmbito de certificação. Para a concretização desse levantamento foi enviado um formulário, por correio eletrónico, para todas as entidades com responsabilidade setorial, tendo o mesmo sido posteriormente alvo de tratamento e de discussão em reunião do Conselho.

4.3. 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:

- Preparar medidas de política e legislativas, incluindo a transposição de Diretivas da União Europeia;
- 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;
- Organizar contributos para relatórios e respostas a questionários de organizações internacionais e europeias relativamente à preparação ou aplicação de instrumentos normativos europeus e internacionais.

4.3.a. Atividades desenvolvidas previstas no plano

Objetivo Estratégico	Atividade	Descrição	Indicador(es)	Meta	Tolerância
n.a.	Assegurar atividades técnicas que decorrem para Portugal da qualidade de membro da OIT	Assegurar a participação do MTSSS nos trabalhos da 108.ª Conferência da Organização Internacional do Trabalho (CIT), que decorrerá no mês de junho.	Prazo – Data	Garantir a Constituição da Delegação Portuguesa à 108.ª sessão da CIT até ao final de abril	22 dias
Cumprimento: SIM. Constituição da Delegação Portuguesa enviada ao GSEE a 8 de abril de 2019.					
n.a.	Promover iniciativas de comemoração do Centenário da OIT	Comemoração do Centenário da OIT	Nº. de eventos	2	1
Cumprimento: SIM Realização de dois (2) eventos: - Seminário - Apresentação pública e discussão do Relatório da OIT sobre “O Futuro do Trabalho”, Setúbal, 11 de março 2019; e - Simulação de reunião tripartida de diálogo social - Os jovens e o futuro do trabalho, Escola Secundária Pedro Nunes, Lisboa, 9 de maio 2019					
OES	Elaboração de projetos e envio de contributos para a feitura de atos legislativos e regulamentares	Assegurar o processo de transposição de diretivas e de aplicação de outros atos legislativos da União Europeia e a adequação do direito nacional a obrigações decorrentes de instrumentos jurídicos internacionais	Percentagem de elaboração e de envio de contributos face ao solicitado	90%	0%



<p>Cumprimento: SIM. 100% de elaboração/contributos (5) face às solicitações (5):</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaboração de projetos legislativos: 																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Diretiva</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">Diretiva (UE) 2017/159 -Pescas</td> <td>Projeto de proposta de lei enviado ao GSEE em 18 de julho 2019</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Diretiva (UE) 2017/2398, Diretiva 2019/130 e Diretiva 2019/983 - agentes cancerígenos ou mutagénicos</td> <td>Projeto de proposta de lei enviado ao GSEE em 20 de agosto de 2019</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Diretiva (UE) 2018/131 – Emendas 2014 à CTM 2006</td> <td>Projeto de proposta de lei enviado ao GSEATFP em 26 de dezembro de 2019 (incorpora emendas 2016 e 2018 à CTM)</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Diretiva (EU) 2013/55/EU, que altera a Diretiva 2005/36/CE – Reconhecimento qualificações profissionais (Alteração da Lei 9/2009, de 4 de março - Processo infração)</td> <td>Projeto de proposta de lei enviado ao GSEATFP em 26 de dezembro de 2019 (incorpora emendas 2016 e 2018 à CTM)</td> </tr> </tbody> </table>						Diretiva		Resultado	Diretiva (UE) 2017/159 -Pescas		Projeto de proposta de lei enviado ao GSEE em 18 de julho 2019	Diretiva (UE) 2017/2398, Diretiva 2019/130 e Diretiva 2019/983 - agentes cancerígenos ou mutagénicos		Projeto de proposta de lei enviado ao GSEE em 20 de agosto de 2019	Diretiva (UE) 2018/131 – Emendas 2014 à CTM 2006		Projeto de proposta de lei enviado ao GSEATFP em 26 de dezembro de 2019 (incorpora emendas 2016 e 2018 à CTM)	Diretiva (EU) 2013/55/EU, que altera a Diretiva 2005/36/CE – Reconhecimento qualificações profissionais (Alteração da Lei 9/2009, de 4 de março - Processo infração)		Projeto de proposta de lei enviado ao GSEATFP em 26 de dezembro de 2019 (incorpora emendas 2016 e 2018 à CTM)
Diretiva		Resultado																		
Diretiva (UE) 2017/159 -Pescas		Projeto de proposta de lei enviado ao GSEE em 18 de julho 2019																		
Diretiva (UE) 2017/2398, Diretiva 2019/130 e Diretiva 2019/983 - agentes cancerígenos ou mutagénicos		Projeto de proposta de lei enviado ao GSEE em 20 de agosto de 2019																		
Diretiva (UE) 2018/131 – Emendas 2014 à CTM 2006		Projeto de proposta de lei enviado ao GSEATFP em 26 de dezembro de 2019 (incorpora emendas 2016 e 2018 à CTM)																		
Diretiva (EU) 2013/55/EU, que altera a Diretiva 2005/36/CE – Reconhecimento qualificações profissionais (Alteração da Lei 9/2009, de 4 de março - Processo infração)		Projeto de proposta de lei enviado ao GSEATFP em 26 de dezembro de 2019 (incorpora emendas 2016 e 2018 à CTM)																		
<ul style="list-style-type: none"> Envio de contributos: Projeto diploma que aprova o instrumento de emenda da constituição da OIT, de 1986 																				
n.a.	Participar e/ou acompanhar os grupos de trabalho, os grupos de peritos, comités e outras formações da União Europeia e de organizações e organismos internacionais	Preparar a intervenção técnica e/ou assegurar a representação do MTSSS em grupos de trabalho, grupos de peritos, comités e outras formações da União Europeia e de organizações e organismos internacionais	Percentagem de acompanhamento e/ou participação em reuniões de grupos de trabalho, grupos de peritos, comités e outras formações da União Europeia e de organizações e organismos internacionais face ao total de reuniões agendadas	70%	20%															
<p>Cumprimento: SIM. 98,2%</p> <p>- Em 14 reuniões agendadas, houve participação em 13;</p> <p>- Em 43 pedidos de acompanhamento/preparação de intervenção técnica, foram elaborados 43 contributos;</p>																				
n.a.	Participar e/ou acompanhar os processos de avaliação e de monitorização de instrumentos jurídicos internacionais/europeus na área do trabalho	Resposta a questionários e elaboração de relatórios nos processos de avaliação e de monitorização de instrumentos jurídicos internacionais/europeus	Percentagem de participação e acompanhamento dos processos de avaliação e de monitorização de instrumentos jurídicos internacionais/europeus face ao n.º de instrumentos em avaliação apresentados	75%	15%															



Cumprimento: SIM. 100%

- 29 pedidos

- Elaboração de 29 relatórios/ respostas a questionários de avaliação e de monitorização de instrumentos jurídicos internacionais/europeus (todos com prazo)

4.3.b. Atividades desenvolvidas não previstas no plano

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

- **Acompanhamento de Diretivas em Transposição:**

Diretiva	Procedimentos adotados	Resultado
Diretiva (UE) 2018/957 - Destacamento	Criação de Grupo de Trabalho com a ACT. Reuniões do Subgrupo da Comissão Europeia	Processo em fase de estudo
Diretiva (UE) 2018/958 do - teste de proporcionalidade	Criação de Grupo de Trabalho com a DGAE	Processo em fase de estudo
Diretiva (UE) 2019/882 requisitos de acessibilidade para produtos e serviços.	MTSSS indicado como coordenador. GEP irá averiguar que serviços MTSSS e outros Ministérios deverão estar envolvidos (MNE deverá solicitar reunião de coordenação em breve)	Processo em fase inicial
Diretiva (UE)2019/1152 - condições de trabalho transparentes e previsíveis na UE	Reuniões do Subgrupo da Comissão Europeia	Processo em fase de estudo
DIRETIVA (UE) 2019/1158 conciliação	Reuniões do Subgrupo da Comissão Europeia	Processo em fase de estudo

- Contributos para a feitura de atos legislativos e regulamentares internos: 80% contributos (4) face às solicitações de pronúncia (5)
 - ✓ Revisão do DL 162/90, de 22 de maio – minas e pedreiras (Grupo Trabalho DGERT, DGEG, ACT, ANIET);
 - ✓ Proposta de portaria - certificação entidades formadoras de auditores de segurança rodoviária;
 - ✓ Projeto despacho conjunto MJ,ME, MTSSS - ofertas educativas p/ jovens sujeitos a medidas tutelares;
 - ✓ Proposta de portaria - certificação de formadores (arquivado sem resposta uma vez que a proposta foi retirada pela DGEG);
 - ✓ Regulamentação do Estatuto do cuidador informal;

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

- Acompanhamento da negociação de propostas de Regulamentos e de Diretivas:
 - ✓ Proposta de Diretiva condições de trabalho transparentes e previsíveis na União Europeia;
 - ✓ Proposta de Diretiva relativa à conciliação entre a vida profissional dos progenitores e cuidadores;



- ✓ Proposta de alteração da Diretiva 2012/30 sobre insolvência;
- ✓ Proposta de Regulamento que institui uma Autoridade Europeia do Trabalho;
- ✓ Pacote mobilidade/ Transportes rodoviários
- ✓ Proposta de Diretiva do Parlamento e do Conselho relativa à proteção das pessoas que denunciam infrações ao direito da União;
- ✓ Proposta de Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho que altera a Diretiva (UE) n.º 2017/1132, na parte respeitante às transformações, fusões e cisões transfronteiriças.
- ✓ Acompanhamento das propostas da OIT relativamente à Convenção e Recomendação sobre o assédio e a violência no mundo do trabalho adotada na CIT2019;
- Acompanhamento de processos do Tribunal de Justiça da UE na área das condições de trabalho, com ou sem observações escritas:

Análise e acompanhamento de 100% (16) dos processos (todos com resposta ao GEP, mas sem apresentação de observações escritas), face ao total de processos remetidos pelo GEP (16) na área das condições de trabalho.

b.3 Elaborar estudos de viabilidade da ratificação de convenções internacionais do trabalho;

- ✓ Ratificação do Protocolo de 2014 sobre a Convenção do Trabalho Forçado, 1930 - Estudo de viabilidade enviado ao GSEE em maio de 2019
- ✓ Elaboração de Estudo de viabilidade da ratificação das emendas de 2016 e 2018 ao Código da CTM, 2006 – envio ao GSEATFP em 26 de dezembro de 2019

b.4. Consultar as organizações representativas dos trabalhadores e dos empregadores sobre as questões relativas às atividades da Organização Internacional do Trabalho

- ✓ Ratificação da Convenção n.º 161, sobre serviços de saúde no trabalho, 1985. - Realização de Processo de consultas para a elaboração do estudo de viabilidade tendente à ratificação do referido instrumento;
- ✓ Relatório VII sobre a “Abrogação de oito convenções internacionais do trabalho e a retirada de nove convenções e onze recomendações internacionais do trabalho” – realização de processo de consultas;
- ✓ Convenção n.º 149 e Recomendação n.º 157 relativa ao pessoal de Enfermagem, 1977 - realização de processo de consultas para elaboração de relatório;
- ✓ Convenção n.º 189 e Recomendação n.º 201, sobre os Trabalhadores e Trabalhadoras do Serviço Doméstico, 2011 – realização de processo de consultas para elaboração de relatório;

b.5. Outras atividades

1. Pareceres legislação laboral /Consultas condições trabalho: 100% de resposta (5) face aos pedidos entrados (5);
2. Contributos para CRL - RELATÓRIO ANUAL S/ EVOLUÇÃO DA NEGOCIAÇÃO COLETIVA;
3. Contributos para RELATÓRIO LEI 10/2001 - IGUALDADE DE OPORTUNIDADES ENTRE HOMENS E MULHERES;
4. Participação em Grupos de Trabalho internos:
 - ✓ GT DGERT Presidência PT UE 2021 (vertente UE e vertente OIT): realização de 1 reunião e elaboração de relatório inicial;
 - ✓ Grupo de Trabalho implementação CAF 2ª geração: participação em 7 em reuniões;
 - ✓ Criação de GT com ACT para elaboração de parecer sobre o Direito à Formação Profissional;
5. Participação no Programa de Formação para a Presidência da UE 2021: ações de formação realizadas no MNE em 22 março, 10 abril, 9 julho, 9 e 10 de dezembro de 2019;
6. Participação em ação de formação de preparação da 108.ª sessão da Conferência Internacional do Trabalho, sobre as Normas Internacionais, realizada no Centro Internacional de Formação da OIT, em Turim (*Academy 2019 - International labour standards - Turin & Geneva, 27/05/2019-07/06/2019*);



7. Realização de uma sessão de apresentação sobre Medidas legislativas contra a precariedade laboral no âmbito do Programa de cooperação ibérica, assinado pelo governo espanhol e português, para o biénio 2019-2020, Lisboa 27 de setembro de 2019;
8. Realização de sessão de informação sobre contratação a termo aos colaboradores do IEFP - MEDIDA CONVERT MAIS, Lisboa 5 dezembro de 2019;
9. Participação em encontro de preparação do programa do trio de Presidências (DE, PT e SI), Eslovénia 18 de dezembro de 2019;
10. Publicação de notícias e atualização de conteúdos na página web.

4.4. 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.

4.4.a. Atividades desenvolvidas previstas no plano

Objetivo Estratégico	Atividade	Descrição	Indicador(es)	Meta	Tolerância
OE3	Realizar sessões de esclarecimento sobre regulamentação coletiva e organizações do trabalho - «Oficinas da DGERT»	Dar a conhecer os procedimentos relativos à aplicação das regras legais e boas práticas em matérias conexas com as atribuições desta Direção de Serviços	Número de eventos realizados	4 eventos	1
<p>Cumprimento: no ano de 2019 realizaram-se quatro «Oficinas DGERT – Sessões técnicas sobre regulamentação coletiva e organizações do trabalho», nos dias 6 e 7 de fevereiro em Lisboa e nos dias 6 e 7 de março no Porto.</p>					



OE3	Elaboração de um Guia prático para a regulamentação coletiva ou organizações do trabalho	Apoiar as organizações do trabalho e os sujeitos da regulamentação coletiva na submissão dos pedidos de depósito de convenções e de registo dos atos a que estão sujeitos	Número de guias	1 guia	1
Cumprimento: não atingido. A priorização de outras tarefas e o número de procedimentos administrativos impossibilitou a concretização do guia, cuja elaboração decorre dos contributos dos técnicos superiores envolvidos nos procedimentos, atualmente em número inferior ao desejável, e da coordenação e acompanhamento dos dirigentes nas respetivas áreas de atuação.					

4.4.b. Atividades desenvolvidas não previstas no plano

b.1. 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 2019 foram abertos 324 processos respeitantes a:

- Convenções coletivas (274)
- Acordos de adesão (25)
- Retificações de convenções coletivas (11)
- Constituição de comissões paritárias (5)
- Acordos de revogação de convenções coletivas (1)
- Deliberações de comissão paritária (8)
- Portarias de extensão (97)

Na sequência dos referidos processos foi promovida a publicação no *Boletim do Trabalho e Emprego* de:

- 240 Convenções coletivas
- 28 Acordos de adesão
- 1 Acordo de revogação de Convenção Coletiva
- 5 Deliberações de Comissão Paritária
- 1 Constituição de Comissão Paritária

b.2. Preparar regulamentos de extensão e regulamentos de condições mínimas

No ano de 2019 foram abertos 98 processos, dos quais:

- 97 relativos a portarias de extensão
- 1 relativo a portaria de condições de trabalho

Em sequência dos respetivos procedimentos, foram publicadas em DRE:

- 83 portarias de extensão de (83) convenções coletivas, cujo o prazo médio consumido pela DGERT no total de processos abertos com Portarias emitidas, calculado desde o dia de início do respetivo procedimento até à data de submissão à tutela, foi de 13 dias úteis.
- Uma Portaria das Condições de Trabalho para trabalhadores administrativos, concretizada pela Portaria n.º 441-A/2019, publicada no *Diário da República*, 1.ª série, n.º 251, de 31 de dezembro de 2019, que procedeu à atualização das condições de trabalho através da (primeira) alteração da Portaria n.º 182/2018, de 22 de junho, que regula as condições de trabalho dos trabalhadores administrativos não abrangidos por regulamentação coletiva específica.

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

- No ano de 2019 foi aberto 1 processo relativo a pedido de publicação de aviso da cessação da vigência de convenção coletiva;
- Em sequência da tramitação dos procedimentos pendentes, foram publicados 2 avisos sobre a data da cessação da vigência de convenções coletivas em 2019.



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 2019 foram abertos 729 processos respeitantes a:
 - Constituição de Associações de Empregadores (1)
 - Constituição de Associações Sindicais (16)
 - Constituição de Comissões de Trabalhadores (10)
 - Eleição Direção Associações Sindical (121)
 - Eleição Direção Associações de Empregadores (102)
 - Eleição de Comissões de Trabalhadores (65)
 - Eleição de representantes dos trabalhadores para a Segurança e Saúde no Trabalho (158)
 - Extinções voluntárias de Associação Sindical (1)
 - Extinções judiciais de Associação Sindical (3)
 - Extinções voluntárias de Associação de Empregadores (3)
 - Extinções judiciais de Associação de Empregadores (5)
 - Extinções voluntária de Comissão de Trabalhadores (1)
 - Extinções judiciais de Comissão de Trabalhadores (2)
 - Anulação de normas de estatutos de Associação de Empregadores (0)
 - Anulação de normas de estatutos de Associação Sindical (2)
 - Anulação de normas de estatutos de Comissões de Trabalhadores (1)
 - Alteração de estatutos de Associação Sindical (42)
 - Alteração de estatutos de Associação de Empregadores (43)
 - Alteração de estatutos de Comissão de Trabalhadores (12)
 - Consultas Comissão de Trabalhadores (21)
 - Consultas Associação de Empregadores (3)
 - Consultas Associação Sindical (13)
 - Averbamento ao registo do endereço da sede (19)
 - Informações ao Ministério Público (79)
 - Diversos (6)

- No ano de 2019 foram realizadas 10 reuniões de esclarecimento, prestação de informação e orientação de procedimentos no âmbito dos processos relativos a:
 - Associações Sindicais (4)
 - Associações de Empregadores (4)
 - Comissões de Trabalhadores (2)

- Foi promovida e realizada 1 reunião de articulação com o IRN sobre matéria de registo de constituição de associações de empregadores e de associações sindicais.

- No ano de 2019 foi promovida a publicação de 613 atos no *Boletim do Trabalho e Emprego* sobre:
 - Estatutos de Associação de Empregadores (47)
 - Estatutos de Associação Sindical (58)
 - Eleição de membros da direção de Associação Sindical (121)
 - Eleição de membros da direção de Associação de Empregadores (102)
 - Eleição de membros da Comissão de Trabalhadores (86)
 - Convocatórias e Eleição de representantes dos trabalhadores para a segurança e saúde no trabalho (162)
 - Cancelamento do registo (extinção) de Associação Sindical/Empregadores/Comissão de trabalhadores (14)
 - Nulidade de normas de estatutos de Associação Sindical/Empregadores/Comissão de Trabalhadores (3)
 - Retificações (20)



b.6. Organizar e manter bases de dados sobre a regulamentação coletiva de trabalho e as organizações representativas dos trabalhadores e dos empregadores

- No âmbito da produção de dados, foi atualizada a informação existente na base de dados sobre a regulamentação coletiva depositada e publicada e sobre as organizações do trabalho com atos registados e publicados no *Boletim do Trabalho e Emprego*.
- Em matéria de monitorização da qualidade da informação, foram identificados e corrigidos erros de classificação de CAE's atribuídas a instrumentos de regulamentação coletiva de trabalho e outras omissões/gralhas nos formulários de registo da base de dados, de acordo com os relatórios Jaspersoft de monitorização da qualidade dos registos de dados no âmbito da regulamentação coletiva de trabalho;
- Em matéria de organizações de trabalho, a monitorização da qualidade da informação dos registos efetuados na base de dados foi efetuada e corrigida através a identificação dos erros enunciados pelos seguintes relatórios permanentes (Jaspersoft/DOT):
 - Relatório sobre «entidades não coerentemente extintas», relativo a erros no registo de informação nos formulários sobre o cancelamento de AE e AS;
 - Relatório sobre «erros na monitorização da contagem tempo dos registos»;
 - Relatórios relativos a “erros nos detalhes das eleições dos corpos gerentes das AE e AS, por género;
 - Relatórios relativos a «erros na identificação do âmbito geográfico das AE e AS».

b.7. Prestar informações sobre instrumentos de regulamentação coletiva de trabalho aplicáveis aos diversos sectores de atividade e empregadores

- Em 2019 foram abertos 697 processos de prestação de informações sobre instrumentos de regulamentação coletiva de trabalho aplicáveis (menos 9,8% de pedidos relativamente a 2018);
- Em 2019 foram realizadas 5334 consultas telefónicas (mais 1,6% comparativamente a 2018) com tempo médio de 10 minutos para prestação de informações sobre instrumentos de regulamentação coletiva de trabalho aplicáveis

b.8. Apresentação de contributos para relatórios nacionais, comunitários e internacionais e ou preparar respostas a questionários respeitantes à preparação ou aplicação de instrumentos normativos comunitários e internacionais

- No anos de 2019 foram apresentados contributos para:
 - Redação do 5º Relatório nacional de implementação do Pacto Internacional sobre os Direitos Económicos, Sociais e Culturais (PIDESC);
 - Fichas de apoio ao 3º Exame do Mecanismo de Revisão Periódica Universal (UPR) sobre a situação dos Direitos Humanos em Portugal - UPR Portugal;
 - Estudo OIT Gender pay gap;
 - Questionário OIT - Pedido de informação da Missão da Polónia em Genebra sobre a legislação relativa a Organizações do Trabalho em Portugal e outros Estados Membros;
 - Note on mapping collective bargaining - EMCO IG meeting - 19 June;

b.10. Outras atividades

- Colaboração institucional com o GEP, nomeadamente na produção do relatório sobre a emissão de portarias de extensão;



- Colaboração institucional com o CRL, nomeadamente na prestação de contributos para o «Relatório anual sobre a evolução da negociação coletiva em 2018» elaborado pelo Centro de Relações Laborais
- Representação institucional do MTSSS:
 - No Conselho de gestão do FCT;
 - No Conselho de gestão do FGCT;
 - Na Reunião do Grupo de peritos governamentais sobre os Conselhos de Empresa Europeus – Bruxelas 8 de outubro;
 - Grupo de trabalho Presidência PT EU 2021
- 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.

4.5. 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.



4.5.a. Atividades desenvolvidas previstas no plano

Objetivo Estratégico	Atividade	Descrição	Indicador(es)	Meta	Tolerância
OE3	Desenvolvimento de um processo de caracterização setorial com vista à promoção da contratação coletiva	Visitas dos conciliadores a empresas, com elaboração de relatório descritivo	Número de visitas realizadas	3 visitas	1 visita
Cumprimento: 2 visitas					
OE5	Atualização das FAQ's a disponibilizar no site da DGERT	Densificação dos conteúdos disponibilizados nas FAQ's	Data de divulgação da atualização	Final do mês de novembro	1 mês
Cumprimento: 16.05.2019					

4.5.b. Atividades desenvolvidas não previstas no plano

No ano de 2019, ambas as Direções de Serviços de Relações Profissionais (quer de Lisboa, quer do Porto), estiveram envolvidas em trabalho de terreno de acompanhamento do desenrolar da greve dos motoristas de matérias perigosas e subsequente aplicação da respetiva requisição civil decretada pelo Governo, que durou sensivelmente um mês (entre julho/agosto).

Este acompanhamento no terreno foi decretado pelo despacho do Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, nº 17/MTSSS/2019, de 10 de agosto, sendo de referir que nunca até então (desde os tempos do PREC), a DGERT tinha ido para o terreno monitorizar greves e requisições civis. Tratou-se de um episódio isolado determinado pela gravidade da situação em causa que ameaçava colocar em causa as necessidades básicas dos cidadãos e cidadãs, pondo em causa direitos, liberdades e garantias, que determinou a necessidade de emissão de despacho de serviços mínimos e resolução de requisição civil.

Este despacho do MTSSS, tendo em consideração que foram identificados pelas autoridades competentes, nomeadamente a Entidade Nacional para o Setor Energético, sete infraestruturas de importância vital para o funcionamento do país, em termos de fornecimento de matéria prima perigosa, que tinham que merecer especial atenção por parte de diversas entidades públicas, nos seguintes locais:

- CEPSA Portuguesa Petróleos, S.A. Leça da Palmeira – Av. O Comércio de Leixões. 4450-110. Matosinhos;
- PERGÁS – Parque de Perafita. Matosinhos – Rua de Almeiriga. 4455-609. Perafita;
- Refinaria Matosinhos. Matosinhos – R. Dom Marcos da Cruz, 2-10. 4450-727. Leça da Palmeira.
- PRIO Energy. Gafanha da Nazaré. TGL Terminal de Granéis Líquidos. 3834-908. Ílhavo.
- CLC – Companhia Logística de Combustíveis, S.A. Aveiras de Cima. Estrada Nacional 366 – Km 18. 2050-145. Aveiras de Cima.
- Alkion Lisbon Terminal. Barreiro. Parque Empresarial da Quimiparque, R 53. 2835-908. Barreiro.
- Refinaria Galp de Sines. Sines – 7520-952. Sines.

Veio estipular que, tendo em conta a excepcionalidade do período determinado na Resolução do Conselho de Ministro n.º 134-A/2019, de 9 de agosto, e no Despacho n.º 7130-C/2019, de 9 de agosto, a Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho, teria que acompanhar, desde os primeiros momentos do período de greve



definido, o desenrolar dos acontecimentos nos locais identificados, por forma a verificar e acompanhar, dentro das condições possíveis, o cumprimento dos despachos de serviços mínimos aprovados.

Tais competências transitórias que foram acometidas à DGERT, implicou que a maioria dos trabalhadores afetos as estas direções de serviços, especialistas em prevenção de conflitos e conciliadores, fossem enviados diariamente (dia e noite), para os postos de abastecimento acima referidos, integrando equipas com representantes da ACT.

Esta foi uma atividade que não estava prevista no plano de atividades da DGERT, e que dominou grande parte do trabalho destas Direções de Serviço durante os meses de verão de 2019.

4.6. Divisão de Apoio à Gestão (DAG)

À Divisão de Apoio à Gestão compete, nos domínios da gestão dos recursos humanos, dos recursos financeiros, dos recursos materiais e patrimoniais, e no âmbito do planeamento e gestão, compete:

- a) Propor medidas no âmbito da gestão de recursos humano, designadamente no âmbito da conciliação da vida profissional, pessoal e familiar dos trabalhadores;
- b) Garantir os procedimentos necessários para a abertura de procedimentos concursais e assegurar a publicitação dos atos que dela careçam;
- c) Identificar as necessidades de formação e a frequência de ações de formação;
- d) Acompanhar e coadjuvar a aplicação do sistema de avaliação de desempenho;
- e) Elaborar o balanço social e apoiar a elaboração dos instrumentos de gestão, designadamente o plano anual de atividades, o relatório anual de atividades e o QUAR;
- f) Assegurar o apoio logístico na realização de eventos da Direção-Geral;
- g) Assegurar a manutenção e atualização do site da Direção-Geral;
- h) Elaborar o orçamento anual;

4.6.a. Atividades desenvolvidas previstas no plano

Objetivo Estratégico	Atividade	Descrição	Indicador(es)	Meta	Tolerância
OE5	Criação de Manuais de Procedimentos internos	Sistematização e uniformização dos procedimentos	Divulgação interna da entrada em vigor dos manuais de procedimentos	Elaboração de 4 manual de apoio à gestão (SIADAP; AJUDAS DE CUSTO; ASSIDUIDADE)	Fim do ano (2019)
<p>Cumprimento: Superado. Durante o ano de 2019 foram elaborados diversos manuais de procedimentos, relevantes porque definem um conjunto de metodologias, procedimentos e ferramentas de trabalho utilizados, com base em descrição completa, detalhada e clara das tarefas ou funções a desempenhar, de modo a facilitar a compreensão da estrutura dos serviços, atribuições e funcionamento. Neste âmbito foram elaborados os manuais de Ajudas de custo e despesas de transporte; Assiduidade/ Férias; Manual SIADAP para trabalhadores/as e para Avaliadores, no âmbito do SIADAP 2019/2020, Manual de Gestão do Fundo de Maneio, Regulamento de Utilização dos Veículos;</p>					



OE2	Plano de Acolhimento e Integração.	Criação de uma ferramenta indispensável no âmbito da Gestão dos Recursos Humanos, a fim de ser elemento facilitador do processo de acolhimento, integração/socialização de novos trabalhadores, garantindo uma mais rápida identificação e integração na cultura organizacional, potenciando uma melhor resposta da atividade desenvolvida pela DGERT, sendo o resultado final a soma das contribuições de cada uma das respetivas Unidades Orgânicas.	Publicação de manual de acolhimento para disponibilização a novos trabalhadores (mobilidade ou procedimento concursal)	Elaboração de 1 Manual de Acolhimento	Fim do ano (2019)
Cumprimento: Não cumprido.					
OE1	Plano de classificação de documentos da DGERT	Estabelecer um projeto de Plano de classificação de Documentos da DGERT, mediante: *) Consolidação da classificação dos processos de negocio da DGERT em conformidade com a Macroestrutura Funcional (MEF) aos processos de negocio (PN) da DGERT; *) Construção de uma tabela de correspondência entre a classificação da MEF e os PN da DGERT; *) Definição de uma proposta de tabela de seleção de documentos para a DGERT	Data	Apresentação de uma tabela de seleção a 29 de novembro de 2019	15 dias
Cumprimento: Cumprido: A DGERT participou na Rede ASIA, tendo identificado os seus Processos de Negócio (PN), tendo através do trabalho desenvolvido, elaborado a respetiva tabela de seleção, permitindo assim integrar a Portaria de Gestão de Documentos do MTSSS.					

4.6.b. Atividades desenvolvidas não previstas no plano

Desenvolver os procedimentos para a implementação da nova aplicação de gestão da assiduidade:

Durante o ano de 2019, cientes da relevância de garantir a implementação da nova aplicação de gestão de, adquirida por ser mais ajustada às necessidades atuais e por permitir, não só dar melhor resposta ao cumprimento das obrigações legais mas também, melhorar a informação disponível para trabalhadores e dirigentes, foram desenvolvidos esforços no sentido de garantir junto da empresa a implementação da nova aplicação, a qual foi possível concretizar em janeiro de 2020.

b.2 Implementação de medidas concebidas no âmbito do ComVida (concebido e lançado em 2019)

Com o lançamento do ComVida em setembro e com a adesão entusiasmada de grande parte dos trabalhadores e trabalhadoras começou-se de imediato a trabalhar em algumas medidas tendo-se implementado de imediato o Digital Break e começado a preparação das condições formais para a promoção do teletrabalho, medida amplamente aclamada pelos trabalhadores no inquérito de 2018 e de imediato aceito pela direção de topo. A reter:

- O objetivo da medida Digital Break é restringir o envio de *emails* e contatos telefónicos entre os superiores hierárquicos e trabalhadores/as, no período compreendido entre as 20.00h e as 08.00h, e



durante os fins de semana, feriados e períodos de férias, exceto em casos de necessidade de tomadas de decisões inadiáveis ou urgências (previsíveis ou imprevisíveis), cujos termos e condições de aplicação devem ser previamente conhecidas.

- Promoção da utilização de teletrabalho, nomeadamente a tempo parcial e de forma interpolada. Promoção de um sistema integrado e organizado de flexibilidade de horários e de flexibilidade do espaço onde é prestado o trabalho, é uma das melhores maneiras de satisfazer as necessidades de conciliação entre as exigências profissionais e as responsabilidades familiares e pessoais da maioria dos trabalhadores, independentemente da sua idade. Esta dimensão do ComVida promover de imediato o trabalho de revisão do Regulamento Interno da DGERT.

O projeto ComVida foi submetido a uma candidatura SAMA, tendo sido possível estudar, conceber e submeter a candidatura em tempo, estado neste momento a aguardar-se decisão do gestor.

4.7. Divisão de Estudos e Estatística (DEE)

Em 2019 foi alterada a designação da Divisão de Estudos de Rendimentos de Trabalho, passando a ser designada de Divisão de Estudos e Estatística, a qual terá as seguintes atribuições:

- 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;
- 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;
- f) Monitorizar e elaborar relatórios sobre a publicação de convenções coletivas de trabalho, da respetiva revogação, de acordos de adesão, decisões arbitrais e deliberações de comissões paritárias;
- g) Monitorizar e elaborar relatórios sobre a emissão de regulamentos de extensão e regulamentos de condições mínimas;
- h) Monitorizar a publicação de avisos sobre a data da cessação da vigência de convenções coletivas;
- i) Acompanhar a publicação e elaborar relatórios sobre organizações representativas de trabalhadores e de empregadores atribuídos por lei ao ministério responsável pela área laboral;
- j) Elaborar e publicar estatísticas sobre instrumentos de regulamentação coletiva de trabalho, incluindo sobre remunerações e outras prestações pecuniárias previstas nos mesmos;
- k) Organizar e manter as bases de dados e motores de pesquisa sobre regulamentação coletiva de trabalho, organizações representativas dos trabalhadores e dos empregadores e das relações profissionais;
- l) Monitorizar e elaborar relatórios sobre os processos das Direções de Serviço para as relações profissionais;
- m) Elaborar e publicar estatísticas relativas a greves e despedimentos coletivos;
- n) Elaborar e publicar estatísticas relativas a processos de conciliação, mediação e prevenção de outros conflitos;
- o) Organizar e manter as páginas referentes à regulamentação coletiva de trabalho, organizações representativas dos trabalhadores e dos empregadores e relações profissionais;
- p) Recolha e divulgação de conteúdos de convenções coletivas de apoio à negociação e fomento da contratação coletiva;
- q) Desenvolvimento e participação em projetos nacionais e internacionais com o objetivo de contribuir para o fomento da contratação coletiva e diálogo social.



4.7.a. Atividades desenvolvidas previstas no plano

Objetivo Estratégico	Atividade	Descrição	Indicador(es)	Meta	Tolerância
OE1	Produzir informação estatística sobre contratação coletiva	VMPI- variação média intertabelas (trabalhadores e remunerações convencionais)	Número de relatórios produzidos	12 mensais, 4 trimestrais, 1 semestral e 1 anual	-
	Cumprimento: Realizado. No ano de 2019 foram produzidos 12 relatórios mensais, 4 trimestrais, 1 semestral e 1 anual.				
n.a	Portarias de extensão (PE) de convenções coletivas	Análise de impacto salarial, para eventual emissão de PE	Número de PE analisadas	8 dias úteis por PE	-
	Cumprimento: Realizado. No ano de 2019 foram elaboradas, com base nos estudos elaborados pelo GEP, 96 estudos de impacto da eventual emissão de portarias de extensão. O Prazo médio de resposta para cada PE analisada foram de 5 dias úteis.				

4.7.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 pecuniária

No ano de 2019 foram elaboradas propostas sobre remunerações e outras prestações pecuniárias no âmbito de 3 processos de mediação, sendo que 2 foram aceites pelas partes envolvidas.

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, tendo sido publicada em 31 de dezembro de 2019, com efeitos a 01 de julho de 2019.

b.3. Elaborar estudos sobre o conteúdo das convenções coletivas na parte relativa a remunerações e outras prestações pecuniárias

Foram elaboradas, com base nos estudos elaborados pelo GEP, 96 estudos de impacto da eventual emissão de portarias de extensão.

b.4. Participar nos estudos preparatórios das atualizações da remuneração mínima garantida

Elaboração de apuramentos específicos sobre a remuneração mínima garantida solicitada pelo Gabinete

b.5. Elaborar e publicar estatísticas relativas a greves e despedimentos coletivos;

Foram elaborados no âmbito dos avisos prévios de greve e despedimentos coletivos 24 relatórios mensais, 16 trimestrais, 2 semestrais e 2 anuais.

b.6. Elaborar e publicar estatísticas relativas a processos de conciliação, mediação e prevenção de outros conflitos;

Foram elaborados no âmbito dos processos de conciliação, mediação e prevenção de outros conflitos 12 relatórios trimestrais, 3 semestrais e 2 anuais.

b.7 Simplificação e revisão dos processos de informação estatística



Em 2019 foi concretizado o processo de normalização e simplificação de alguns dos procedimentos associados ao registo, validação e produção de informação estatística sobre a contratação coletiva. Foi igualmente possível automatizar apuramentos estatísticos que anteriormente estavam dependentes de processos que requeriam muita intervenção técnica, desta forma permitiu aumentar a qualidade diminuindo a probabilidade de erro.

Foi revista a publicação VMPI- variação média intertabelas (trabalhadores e remunerações convencionais) mensal e foram criados novo indicadores de apoio à gestão.

4.7. Medidas de modernização administrativa

Em 2019, como medidas de modernização administrativa³ a DGERT prevê desenvolver:

- Projeto «BERTA – Base do Emprego e Relações de Trabalho em Ação» - para desenvolvimento de sistema integrado de informação e transformação digital na DGERT.
- Site da DGERT – Criar um novo site da DGERT.

No ano de 2019 a DGERT aprestou uma candidatura ao SAMA de um projeto denominado de «BERTA – Base do Emprego e Relações de Trabalho em Ação», para desenvolvimento de sistema integrado de informação e transformação digital na DGERT. A DGERT ainda aguarda decisão sobre a candidatura.



O novo site da DGERT www.dgert.gov.pt entrou em produção no final do ano de 2019. O desenvolvimento do projeto foi assegurado através dos recursos internos da entidade, sendo a produção e a manutenção dos conteúdos da responsabilidade das Unidade Orgânicas, e a infraestrutura tecnológica pertence ao Instituto de Informática.

Com este projeto pretendeu-se:

- Aproximar a DGERT das partes interessadas externas;
- Divulgar a atividade e os produtos da DGERT através de uma linguagem simples e clara;
- Melhorar as funcionalidades e o layout;
- Melhorar a qualidade da informação prestada através de condições técnicas de acesso amigáveis.

³ Em conformidade com o artigo 40.º do Decreto-Lei n.º 73/2014~, de 13 de maio.



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

Na generalidade a causa principal de incumprimento está relacionada com a falta de recursos, ou porque não existiam em número suficiente, ou porque existindo foram alocados a outros objetivos que em determinada altura passaram a ser relevantes ou mesmo urgentes.

Por outro lado, é de salientar que o ano em apreço foi marcado por alguns acontecimentos externos à organização que tiveram impacto. A realização de eleições legislativas que provocaram naturalmente mudança de governo e no caso da DGERT teve impacto ao nível da composição dos dirigentes de topo com a saída do Subdirector-Geral para deputado parlamentar. Estas alterações não são propriamente causas de incumprimento, mas provocaram na organização ajustamentos e alguma dificuldade em desenvolver todas as ações planeadas, tanto mais, que só no final do ano o lugar vago de Subdirector-Geral foi ocupado.

No âmbito de certificação quando nos propusemos definir os indicadores de atividade formativa para as entidades formadoras certificadas, havia a intenção de estabelecer e divulgar os indicadores e iniciar o processo de recolha e análise dos mesmos até ao final do ano. O objetivo não foi cumprido por indisponibilidade de tempo e de meios humanos e materiais.

A necessidade de realização de um maior número de auditorias e a estabilização de todos os procedimentos e instrumentos afetos foram considerados objetivos prioritários para a unidade orgânica, empenhando o esforço e o tempo de trabalho de toda a equipa. Para esta situação contribuiu ainda a cessação do contrato da prestação de serviços da empresa fornecedora da aplicação informática, o que inviabilizou o desenvolvimento do novo fluxo eletrónico relacionadas com este processo de recolha.

Foi possível concretizar a autoavaliação com base no modelo CAF apesar do grande esforço e empenho necessários para esse fim. Durante o processo foi possível ponderar alguns procedimentos e implementar de imediato algumas medidas de melhoria, como maior ou menor relevância para a organização. Por exemplo, foi repensado a forma de formalização (informatização) de alguns dos procedimentos, tendo sido reforçado a necessidade de formalizar a atividade até para servir como evidência em inúmeros contextos.

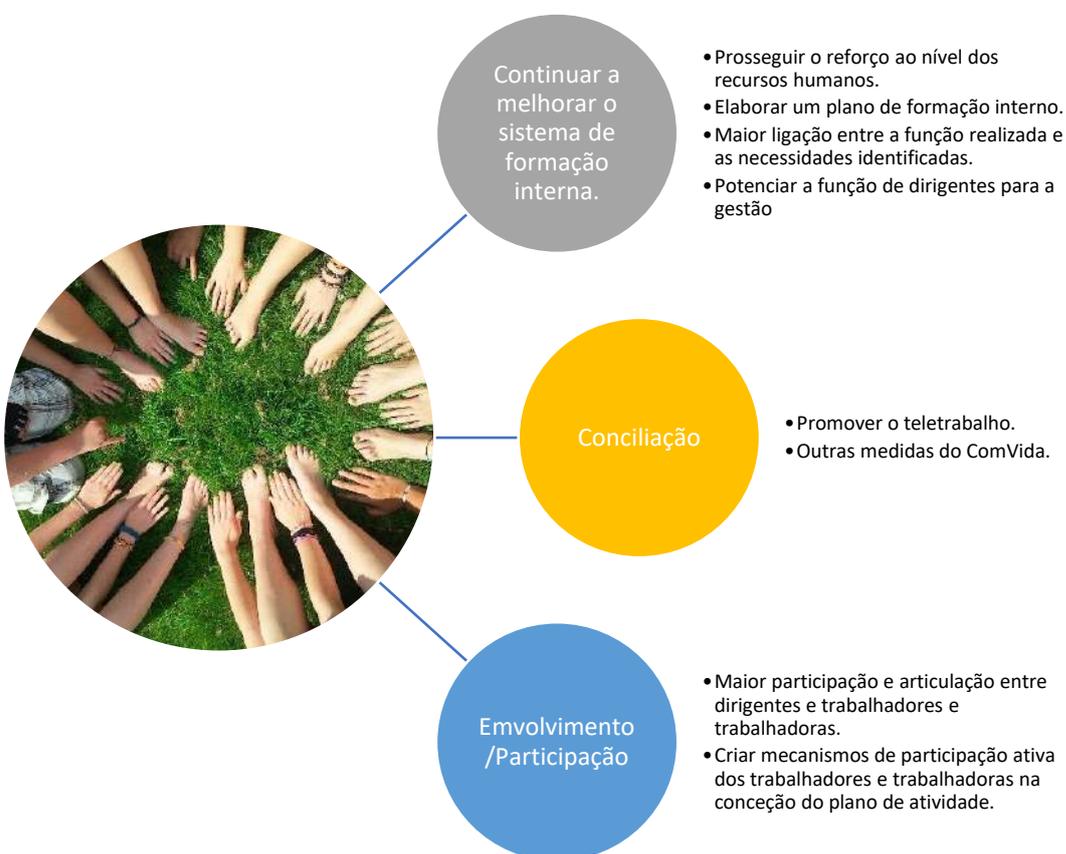
Portanto, a falta de recursos aliado ao desvio de atenção para dimensões de melhoria, que formam reconhecidos como relevantes, justifica alguns desvios de consequentemente incumprimento de algumas das ações.

O projeto BERTA não teve desenvolvimento por falta de recursos financeiros e também porque o parceiro natural da DGERT, o Instituto de Informática do MTSSS, não teve oportunidade de colocar as nossas prioridades na sua agenda. Sendo este projeto da máxima relevância para a DGERT estamos em crer que o ano de 2020 poderá marcar a mudança efetiva para se começar a mudança organizacional que se conseguirá com um sistema de informação eficiente e integrado.



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, um conjunto de medidas de reforço positivo de desempenho no sentido de reforçar a capacidade da DGERT para o desempenho das suas competências. Neste sentido, importa:





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

O conhecimento sobre os níveis de satisfação e motivação dos/as trabalhadores/as da DGERT para identificar fatores a desenvolver com o objetivo melhorar o ambiente de trabalho é crítico para a entidade. Neste sentido, foi aplicado um questionário de resposta facultativa baseado no modelo de 2013 da metodologia *CAF – Common Assessment Framework* (disponível em: <https://www.caf.dgaep.gov.pt>) para:

- 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.

No questionário solicitou-se aos trabalhadores para pontuar a sua satisfação através de uma escala do tipo *Likert* de cinco pontos, em que 1 corresponde a «Muito Insatisfeito/Muito desmotivado» e 5 a «Muito satisfeito / Muito motivado». A parte final do instrumento continha, ainda, um espaço para registar comentários e sugestões.

No processo de inquirição respeitante ao ano de 2019 também foi incluído um campo destinado a recolher contributos para implementar um plano de conciliação da vida profissional, familiar e pessoal na DGERT, projeto estratégico a implementar em 2020.

O questionário, respeitante ao ano de 2019, cuja estrutura e resultados surgem em anexo (**ANEXO 2**), foi disponibilizado aos(às) trabalhadores/as por via digital no dia 5 de maio, decorrente de 85% do efetivo se encontrar em teletrabalho. A taxa de resposta ao questionário foi de 74.6%, o que permite admitir uma margem de erro de 8% considerando um nível de confiança de 95%. (**TABELA VIII**).

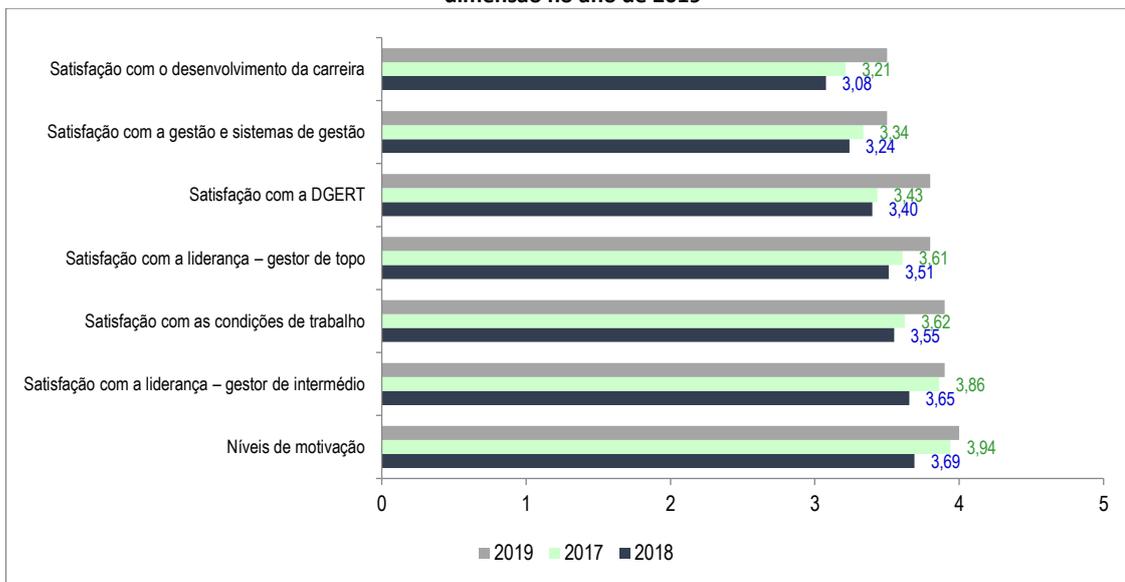
Tabela VIII – N.º total de trabalhadores e n.º de respostas 2018

Ano	População	Amostra		Margem de erro (nível de confiança - 95%)
		N.º	Taxa de resposta	
2019	60	37	61,67	11%

Os resultados do ano de 2019 sobre cada uma das seis dimensões do questionário, apresentados enquanto índices resultantes do registo médio apurado a partir do cômputo dos respetivos itens, e da questão sobre a «Satisfação geral» dos inquiridos, permitem verificar que os «Níveis de motivação» e de «Satisfação com a liderança – gestor intermédio» apresentam dos dados mais favoráveis. Em sentido inverso, surgem a «Satisfação com o desenvolvimento da carreira» e a «Satisfação com a gestão e sistemas de gestão» (**GRÁFICO 3**).



Gráfico 3 – Valor médio geral de satisfação e índices médios de satisfação/motivação dos trabalhadores/as da DGERT por dimensão no ano de 2019

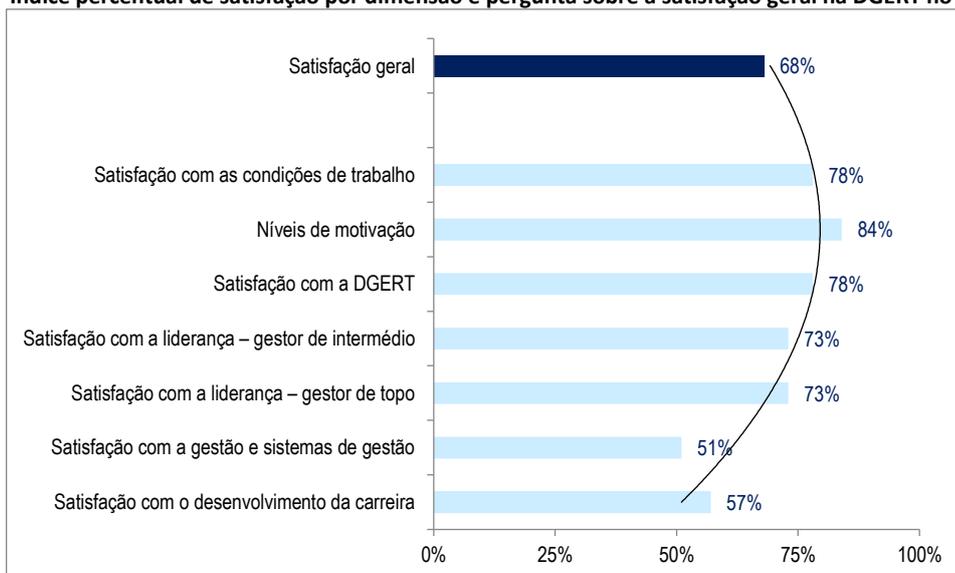


Fonte: DGERT

Nas respostas das seis dimensões avaliadas, do apuramento das percentagens de trabalhadores/as «(Muito) satisfeitos/motivados» (**GRÁFICO 4**), verifica-se que:

- A maioria (68%) dos 37 trabalhadores/as está satisfeita na DGERT;
- As dimensões onde esse grupo valorativo assume um maior peso percentual são as de «Níveis de motivação» (84%), «Satisfação com a DGERT» (78%) e «Satisfação com as condições de trabalho» (78%);
- Apesar de ter avaliação positiva, a «Satisfação com a gestão e sistemas de gestão» (51%) e a Satisfação com o desenvolvimento da carreira (57%) surgem como os grupos com percentagem mais elevadas de de grupo de trabalhadores/as «(Muito) insatisfeito» ou «Pouco satisfeito».

Gráfico 4 – Índice percentual de satisfação por dimensão e pergunta sobre a satisfação geral na DGERT no ano de 2018



Fonte: DGERT



Dos resultados obtidos, e apesar de uma melhoria face aos resultados obtidos em 2018, constata-se que as dimensões com menor satisfação, são ao nível da Gestão e sistemas de gestão e com o desenvolvimento da carreira. Verifica-se a este respeito que decorrente do descongelamento das carreiras e da materialização dos efeitos das progressões de forma atempada, uma melhoria na sensação de satisfação do pessoal da DGERT quanto ao seu desenvolvimento da carreira. Por outro lado, a direção da DGERT terá em conta os resultados deste inquérito e para o ano de 2020 tentará melhorar a sua atuação com vista a melhorar as oportunidades de desenvolvimento da carreira dos seus trabalhadores e trabalhadoras, nomeadamente ao nível da formação profissional a proporcionar, tendo já no fim de 2019, implementado um plano de formação.

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 2019 é descrita nos dois pontos abaixo.

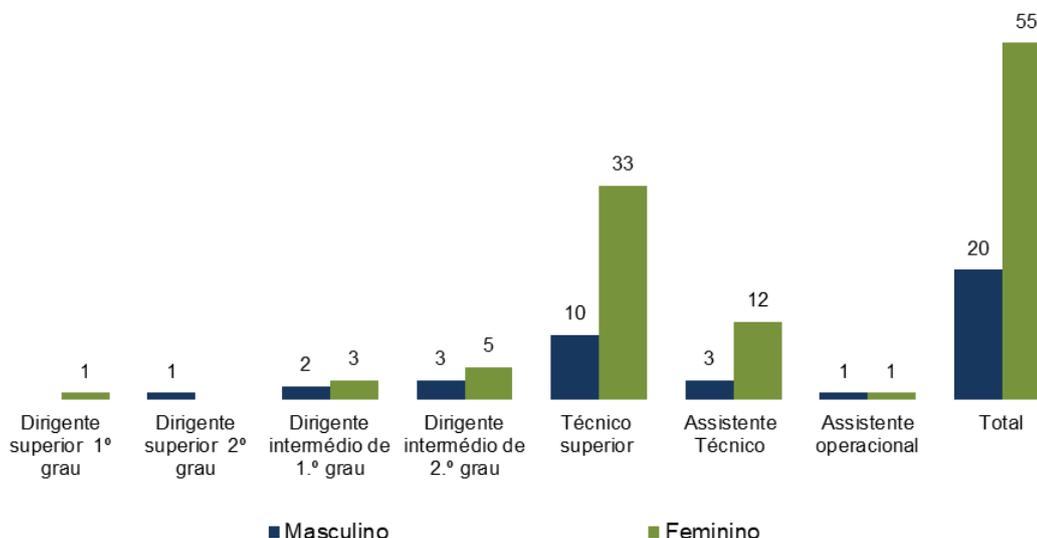
8.1. Recursos Humanos

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. 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.

Em 31 de dezembro de 2019, a DGERT tinha 75 efetivos, 15 dos quais dirigentes (20%). Neste total, a carreira maioritária era a de «*Técnico Superior*» (n=43; 57%), seguindo-se a de «*Assistente Técnico*» (15; 20%) (**GRÁFICO 20**).



Gráfico 5- distribuição dos efetivos da DGERT em 31-12-2019 por carreira/cargo, segundo género



O total de 77 efetivos da DGERT recenseados em 31 de dezembro de 2019 representa um decréscimo absoluto de 1 trabalhadores face ao valor apurado no final do ano precedente (TABELA IX).

Tabela IX - Evolução dos efetivos da DGERT por carreira/cargo (31-12-2016 – 31-12-2019)

Carreira / Cargo	Efetivos (31-12-2019)	Efetivos (31-12-2018)	Efetivos (31-12-2017)	Efetivos (31-12-2016)	Varição 2018/2019
Direção Superior	2	2	1	1	0
Dirigente Intermédio de 1.º grau	5	5	6	6	0
Dirigente Intermédio de 2.º grau	8	7	5	3	1
Técnico Superior	43	45	39	41	-2
Coordenador Técnico	1	1	0	0	0
Assistente Técnico	15	15	15	12	0
Assistente Operacional	2	2	2	3	0
Total	76	77	68	66	-1

Em termos de mobilidade dos efetivos, no ano de 2019 registaram-se 11 novas admissões. 9 de trabalhadores/as em funções públicas em regime de mobilidade interna, dos quais 8 na carreira Técnica Superior (7 por mobilidade e 1 por cedência de interesse público), 1 assistente técnico e 2 dirigentes. No que diz respeito às saídas, deixaram de exercer funções na DGERT 12 trabalhadores/as (1 dirigente superior de 2º grau; 1 dirigente intermédio de 1º grau, 4 técnicos superiores, e 1 assistente técnico).



No total de 77 efetivos registado em 31 de dezembro de 2018, os indicadores respeitantes ao género, à estrutura etária, à antiguidade e ao nível de escolaridade mostram que:

- A taxa de feminização era de 73,33%. (acréscimo de 2,28%)
- A taxa de envelhecimento que abrange os trabalhadores com 55 ou mais anos de idade, era de 24% (redução de 1%);
- O escalão etário com maior expressão situava-se entre os 50-54 anos de idade (23%), seguindo-se o dos 40-44 anos (20%) e o dos 45-49 anos (19%);
- O intervalo de antiguidade compreendido entre 15-19 anos concentrava o maior número de trabalhadores/as (24 – 32%), seguindo-se o dos 25-29 anos (12 – 16%);
- A média de anos de antiguidade na Administração Pública era de 19,45 anos;
- A percentagem de efetivos com habilitação superior era de 80%, seguindo-se os efetivos com habilitação secundária (16%);
- O número de participações em ações de formação profissional realizada no ano em causa foi de 141 (todas de natureza externa);
- O número total de horas despendidas em formação foi de 2377:30 horas, com maior incidência na carreira Técnica Superior (1667:00), representando um incremento de 700 horas de formação.

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, Solidariedade e da Segurança Social.

Os recursos financeiros utilizados pela DGERT no ano de 2018 ascenderam a um total de 2.801.892,20 € €, tendo ficado abaixo do orçamento líquido de cativos em 6%.

Tabela X - Distribuição da despesa da DGERT no ano de 2019 por tipologia

Tipologia	Dotação corrigida	Execução	Taxa de execução	Estrutura
Despesas com pessoal	2.717.106,00€	2.657.331,25€	97,80%	90,98%
Aquisição de bens e serviços	263.921,00 €	250.070,12€	94,75%	8,56%
Despesas de Capital	9.649,00 €	9.375,06 €	97,16%	0,14%
Outras despesas	5.000,00 €	4.225,80 €	84,52%	0,32%
Total	2.995.676 €	2.921.002,23€	94%	100,0%

Os dados sobre a execução do orçamento revelam taxas de execução superiores a 90% nas tipologias de «Despesa com o pessoal» (97,80%), «Aquisição de bens e serviços» (94,75%) e «Despesas de capital» (97,16%), e inferior em «Outras Despesas» (84,52%) (TABELA X).



No que concerne às «Despesas com Pessoal», foi executado 97,80% do orçamento, uma 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.

Tabela XI - Evolução da despesa nos últimos quatro anos

Tipologia	Ano				Taxa de variação 2018/2019
	2016	2017	2018	2019	
Despesas com pessoal	2.103.569,12 €	2.205.935,38 €	2.290.522,16 €	2.657.331,25 €	16%
Aquisição de bens e serviços	537.020,60 €	251.653,09 €	488.626,48 €	250.070,12 €	-48,82%
Despesas de Capital	185,58 €	7.090,80 €	17.878,06 €	9.375,06 €	-47,56%
Outras despesas	40.948,89 €	9.760,23 €	4.865,50 €	4.225,80 €	-13,15%
Total geral	2.681.724,19 €	2.474.439,50 €	2.801.892,20 €	2.921.02,23 €	4,25%

Na estrutura do orçamento, as despesas incorridas com pessoal representam 90,98% da despesa global executada, seguindo-se a aquisição de bens e serviços (8,56%). (TABELA XI). As restantes tipologias tiveram uma importância residual – «Despesas de capital» (0.14%) e «Outras despesas (0.32%)». Esta estrutura evidencia a tipologia da missão da DGERT no contexto da Administração Pública portuguesa,



III – AVALIAÇÃO FINAL

1. *Apreciação qualitativa dos resultados alcançados*

No ano de 2019 a DGERT alcançou os resultados previstos em sede de QUAR. Ao mesmo tempo a quase totalidade das ações prevista foram realizadas conforme o estabelecido no Plano de Atividades, apesar dos constrangimentos observados, nomeadamente as perturbações externas. Os incumprimentos registados, que foram pontuais, encontram-se justificados.

Em termos globais, nas atividades realizadas pela DGERT no ano de 2019 destacam-se:

- ❖ a mudança de paradigma em relação à comunicação com a sociedade me geral, tendo sido possível lançar um novo site e dessa forma dar mais visibilidade às matérias que a DGERT promove;
- ❖ a conceção e lançamento do sistema de conciliação entre vida profissional, familiar e pessoal – ComVida;
- ❖ aumento do sentido de pertença por parte dos trabalhadores e trabalhadoras, tendo sido promovido maior envolvimento e participação;
- ❖ aumento significativo do volume de formação interna;
- ❖ maior envolvimento da DGERT em assunto de conceção jurídico normativa;
- ❖ a continuidade na divulgação de elementos informativos sobre a contratação coletiva, designadamente dados estatísticos (instrumentos de regulamentação coletiva de trabalho publicados; variação média ponderada das remunerações convencionais) e estudos setoriais (no âmbito de das atividades financeira e seguros, saúde e indústria farmacêutica);
- ❖ o reforço da rede nacional da ReferNet, com os parceiros mais relevantes na área de Ensino e formação profissional, e com a produção de relatórios sobre o ensino e formação profissional português de acordo com os critérios do CEDEFOP;
- ❖ o aumento no número de auditorias de manutenção da certificação a entidades formadoras certificadas;
- ❖ a continuidade na prestação de informação e esclarecimentos sobre as áreas de competência da DGERT, como é o caso da certificação de entidades formadoras, dos instrumentos de regulamentação de trabalho aplicáveis e das organizações do trabalho;
- ❖ a continuação da a publicação de portarias de extensão e convenções coletivas, cujo o prazo médio consumido pela DGERT no total de processos abertos com Portarias emitidas, calculado desde o dia de início do respetivo procedimento até à data de submissão à tutela, foi de 13 dias úteis;
- ❖ a preparação e apoio da intervenção técnica nacional na adoção de instrumentos normativos europeus e internacionais, bem como em processos do Tribunal de Justiça da União Europeia, nos domínios do emprego e formação profissional, das relações e condições de trabalho, incluindo a segurança e saúde no trabalho;
- ❖ aposta em duas candidaturas SAMA, uma para a implementação do ComVida e outra para o BERTA;



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 2019, designadamente, a taxa de execução do QUAR de 135%, propõe-se, conforme o estipulado na alínea 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 Bom».

3. Conclusões prospetivas

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

- ❖ **Materializar a consolidação das competências e da estrutura organizacional da DGERT** – para consolidar a missão da DGERT nas áreas do emprego e formação profissional, incluindo o reconhecimento das qualificações profissionais, da certificação de entidades formadoras, das relações laborais e condições de trabalho, das relações profissionais e do apoio da administração à contratação coletiva, dotando-a de uma configuração organizacional apropriada, perspetiva-se a necessidade de apresentar à tutela de uma proposta de alteração ao seu diploma orgânico;
- ❖ **Prosseguir o reforço e a valorização dos recursos humanos** como meio para sustentar o contributo da DGERT para a sociedade. Continuara a promover a conciliação entre vida profissional, familiar e pessoal com ações de flexibilização de horários de trabalho e até de teletrabalho;
- ❖ **Potenciar a capacidade jurídico normativa da DGERT** - aumento do envolvimento da DGERT na elaboração dos de projetos legislativos como também pela prestação de mais e melhor informação à sociedade em geral sobre legislação relevante nas áreas de atuação da DGERT.
- ❖ **Promover o diálogo social e a contratação coletiva** - com divulgação de informação relevante, na promoção da investigação em assuntos relacionados, na sensibilização da população para a temática, no aumento da literacia sobre negociação coletiva e facilitar o acesso e/ou criar instrumentos que facilitem a capacitação dos atores. E ainda cumprir os prazos para a publicação das Portarias de Extensão, melhorar a eficiência ao nível do tempo de resposta no procedimento de depósito de convenções coletivas, e manter as taxas de acordo nos processos de conciliação e de prevenção de conflitos coletivos de trabalhado, podem concorrer para o objetivo designado;
- ❖ **Contribuir para a qualidade da formação profissional e para o reconhecimento mútuo das qualificações profissionais entre os Estados-Membros da União Europeia** - neste âmbito e realçando algumas das atividades da DGERT, importa continuar a responder aos pedidos recebidos através da plataforma IMI (Sistema de Informação do Mercado Interno), da Comissão Europeia, no âmbito do reconhecimento das qualificações profissionais em tempo útil, prosseguir a elaboração de relatórios



sobre Portugal numa perspetiva comparativa europeia, aumentar o número de auditorias de manutenção da certificação de entidades formadoras realizadas.

- ❖ Valorizar os serviços através da qualidade e inovação organizacional, designadamente através da implementação de um **sistema de gestão da qualidade e alargamento do modelo de apreciação dos serviços prestados pelas DGERT por parte dos utilizadores;**
- ❖ **Aposta estratégica no papel do Sistema de Certificação relativamente à prestação das entidades formadoras** como reforço das ações que promovam a credibilização do reconhecimento de qualidade que é atribuído aos operadores de formação. Sendo a auditoria o principal meio de avaliação das entidades formadoras certificadas e do seu nível de conformidade com o referencial de certificação, apesar do esforço realizado para aumentar o seu número, constata-se que continuam a ter pouca expressão no universo global das entidades formadoras certificadas pela DGERT;
- ❖ Dar autonomização efetiva da equipa afeta à regulação dos regimes de acesso e exercício de profissões regulamentadas e ao reconhecimento das qualificações profissionais, de modo a garantir a melhoria da qualidade do trabalho prestado e, assim, cumprir integralmente as atribuições e competências cometidas à DGERT nestas matérias. Assegurar a instalação do Centro de Assistência;
- ❖ Comunicar mais e melhor com todas as partes interessadas na atividade da DGERT, desde parceiros sociais, entidades empregadoras e trabalhadores, utilizando para o efeito os meios que venham a ser considerados mais adequados, site, redes sociais ou outros suportes.



SIGLAS E ACRÓNIMOS UTILIZADOS

Unidades Orgânicas da DGERT

DAG – Divisão de Apoio à Gestão.

DCGT – Divisão de Condições Gerais de Trabalho.

DEE – Divisão de Estudos e Estatística.

DSCT – Direção de Serviços de Condições de Trabalho.

DSEFP – Direção de Serviços de Emprego e Formação Profissional.

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

Cedefop – Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional.

DGCT – Direção-Geral das Condições de Trabalho.

DGEFP – Direção-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.

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

MEE – Ministério da Economia e do Emprego.

MNE – Ministério dos negócios estrangeiros.

MTSSS – Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

OIT – Organização Internacional do Trabalho.

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização.

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

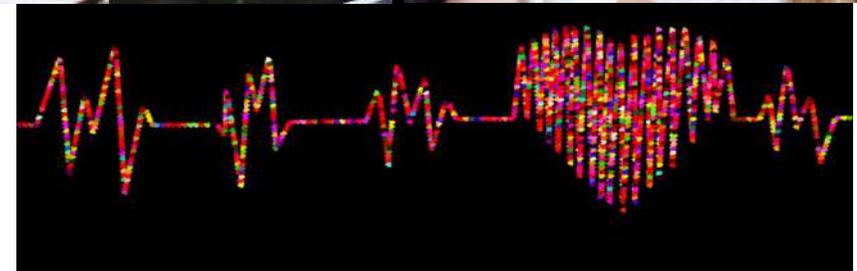
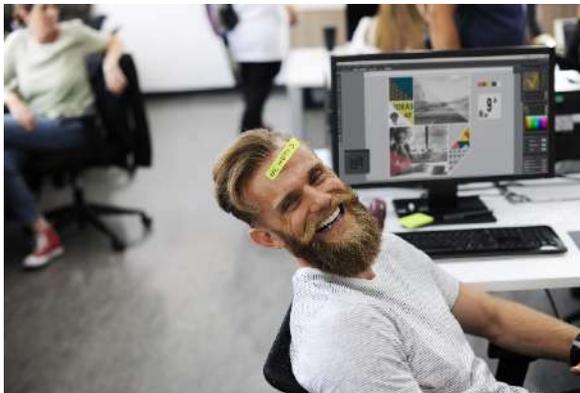


ANEXOS



Anexo 1. ComVida – Sistema de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal da DGERT

a)





a) Digital Break - Celebração de acordo com os trabalhadores para a definição de regras relativas ao não envio de mensagens de trabalho (e.g. emails ou sms) durante os períodos de descanso (fora do período normal de trabalho).

O objetivo desta medida é restringir o envio de *emails* e contatos telefónicos entre os superiores hierárquicos e trabalhadores/as, no período compreendido entre as 20.00h e as 08.00h, e durante os fins de semana, feriados e períodos de férias, exceto em casos de necessidade de tomadas de decisões inadiáveis ou urgências (previsíveis ou imprevisíveis), cujos termos e condições de aplicação devem ser previamente conhecidas.

b) Promoção da utilização de teletrabalho, nomeadamente a tempo parcial e de forma interpolada.

O desenvolvimento da tecnologia e a crescente digitalização estão a mudar sem precedentes e a uma velocidade vertiginosa a forma e o modo como se exercem as funções laborais em muitos setores de atividade, e a administração pública não é exceção.

Efetivamente, hoje em dia, em muitas categorias profissionais na administração pública e para muitos trabalhadores poderá ter deixado de fazer sentido a clássica forma de prestar trabalho diariamente, necessariamente sentados na secretária no local de trabalho, podendo as suas funções ser muitas vezes realizadas a partir de outros locais, nomeadamente a partir do domicílio, quando tal se entender adequado.

A DGERT acredita que a promoção de um sistema integrado e organizado de flexibilidade de horários e de flexibilidade do espaço onde é prestado o trabalho, é uma das melhores maneiras de satisfazer as necessidades de conciliação entre as exigências profissionais e as responsabilidades familiares e pessoais da maioria dos trabalhadores, independentemente da sua idade.

Assim, deve ser dada a oportunidade aos trabalhadores que assim o solicitem, de serem encontradas formas flexíveis de prestação laboral, em que possa ser utilizado o regime de teletrabalho, não só a tempo inteiro, mas também de forma parcial e/ou interpolada.

Este aspeto, a incluir no sistema, irá promover a revisão do Regulamento Interno da DGERT.

c) Promoção da utilização de videoconferência nas reuniões frequentes entre os serviços da DGERT sites em Lisboa e os sites no Porto, e também com outros organismos.

Esta medida visa por um lado diminuir o número de deslocações dos trabalhadores para reuniões de trabalho fora de Lisboa ou fora do Porto, que possam ser realizadas via remota, e assim diminuir o tempo gasto nessas deslocações, reduzindo eventuais conflitos de gestão do tempo entre obrigações profissionais com obrigações familiares e pessoais; E por outro, ao diminuir o número de deslocações serão menores os custos da DGERT nessa rubrica e em pagamento de ajudas de custo.

d) Aproveitar os atuais instrumentos tecnológicos e digitais disponíveis para melhorar a gestão do tempo de trabalho, nomeadamente através da utilização de portáteis/tabletes com ligação ao serviço.

Esta medida está diretamente relacionada com a medida b) e visa aproveitar de forma positiva os atuais meios tecnológicos e digitais para melhor organizar o tempo de trabalho, permitindo uma maior flexibilidade do tempo e do espaço onde se trabalha, sem colocar em causa o respeito pelos períodos normais de trabalho.

e) Definição e implementação da política das luzes apagadas – Dar sinal aos trabalhadores de que chegou ao fim do dia de trabalho.

Esta medida visa o apagar das luzes na organização a partir das 20.00h, dando assim sinal de que, para a organização, os seus trabalhadores não devem permanecer no posto do trabalho para além daquela hora, excluindo casos excecionais e previamente acordado com o respetivo dirigente.





f) Gestão do espaço de trabalho dando relevância da relação do indivíduo com o espaço que o rodeia. Criação de formas de circulação, acessibilidades e vivência que facilitem uma melhor relação pessoa/espaço/lazer/trabalho, visando a construção de um ambiente de trabalho mais saudável.

A conciliação entre vida profissional, vida familiar e vida pessoal envolve muitas mais dimensões do que a flexibilidade de horários e de prestação de trabalho. O ambiente de trabalho é também uma dimensão fundamental que deve ser prioritária em qualquer sistema de gestão da conciliação que se queira implementar. Efetivamente, estamos em crer que promover uma cultura de ambiente de trabalho saudável e feliz é tão importante para a conciliação como as restantes dimensões.



Assim, esta medida visa contribuir diretamente para a promoção de um ambiente de trabalho mais saudável, em que os trabalhadores se sintam confortáveis no seu posto de trabalho, que o possam sentir como um espaço que realmente é seu, como uma extensão da sua casa e não

apenas como o local onde tem que estar todos os dias para receberem um salário ao fim do mês.

Trata-se de uma medida ambiciosa, que será sempre realizada tendo em conta um profícuo diálogo com os trabalhadores, e que envolverá pintura de paredes, reorganização de salas, mudanças na disposição do mobiliário existente. Prevê-se igualmente a revisão do sistema de iluminação ajustando-o às necessidades e modernizando os consumos de energia.

g) Promoção de um estudo relativo à promoção da conciliação entre vida profissional, familiar e pessoal no âmbito da contratação coletiva.

Tendo em conta a missão da DGERT, que envolve a promoção do diálogo social e o incremento da contratação coletiva, e que os parceiros sociais são um dos principais utilizadores dos serviços disponibilizados pela DGERT, considera-se que seria uma mais valia a realização de um estudo em conjunto com os parceiros sociais que verse exatamente sobre a dimensão que é dada e que pode vir a ser implementada no âmbito da contratação coletiva, com vista a garantir uma maior harmonização entre vida profissional, familiar e pessoal de uma forma generalizada no mercado de trabalho nacional.

h) Promover alteração às cartas de missão dos dirigentes, por forma a incluir objetivos de gestão que incluam o desenvolvimento de práticas de conciliação.

A DGERT pretende desta forma criar um envolvimento com a conciliação desde logo ao nível da responsabilização da gestão de topo, tornando-se assim notório compromisso com todas as partes interessadas.

i) Promoção de sessões de informação sobre temas relevantes a identificar pelos trabalhadores.

Trata-se de uma medida que pretende integrar duas vertentes amplamente interligadas: focar a gestão nas pessoas e tornar o ambiente de trabalho num local mais saudável e feliz. A ideia passa por criar uma metodologia de escolha de temas sugeridos pelos trabalhadores que depois serão discutidos em formato de seminário ou workshop, eventualmente com a presença de peritos exteriores à DGERT, e cuja realização será agendada de forma prévia e com cadência a fixar.

j) Promover atividades lúdicas, incluindo programas de grupo.

As pessoas passam muito tempo nos seus postos de trabalho pelo que é fundamental que o ambiente de trabalho seja pautado pelo respeito mútuo e companheirismo, pese embora as diferenças e motivações de cada um. No entanto, estamos em crer que a realização de programas de grupo com regularidade poderá ser uma forma construtiva de criar melhores condições para um bom ambiente entre colegas de trabalho e entre trabalhadores e chefias.

**k) Promover que os trabalhadores tragam os seus filhos para o local de trabalho durante períodos de férias escolares.**

É uma medida que vale como reconhecimento e formalização de algo que já se verifica e é aceite informalmente.

l) Promover dias abertos na DGERT para visita a pessoas interessadas na missão do serviço ou para visita de antigos trabalhadores já reformados.

Esta medida visa dar a conhecer o que a DGERT faz, por forma a aumentar o conhecimento geral sobre o seu trabalho, contribuindo ainda para o reconhecimento dos seus profissionais, e também permitir o contacto entre o passado e o presente.

m) Criar condições para os trabalhadores puderem trazer animais domésticos para o local de trabalho em caso de necessidade.

Cada vez mais é evidente que as necessidades de conciliação entre vida profissional, familiar e pessoal não pode obedecer a soluções de “tamanho único que serve a todos”. As medidas de conciliação não podem ser formuladas apenas para atender a necessidades dos trabalhadores que tem filhos ou familiares ao seu cuidado. A dimensão dos animais de companhia também merece atenção por parte de um sistema de gestão de conciliação moderno e abrangente. Nestes termos, consideramos ser de grande interesse procurar as soluções adequadas para que, quando necessário, os trabalhadores possam trazer os seus animais de companhia para o local de trabalho.

n) Criação de espaços no local de trabalho para pausas laborais.

É de assumir que efetivamente todos temos dias melhores que outros. Por isso, considera-se adequado o desenvolvimento de uma medida que vise a criação de uma sala em que os trabalhadores possam estar sozinhos, quando precisem de descansar, refletir ou simplesmente se afastarem por um pouco.

o) Criação de um espaço de encontro e convívio no local de trabalho promotor de uma maior interação entre os trabalhadores.

Nas instalações em Lisboa, a DGERT ocupa quatro andares de um edifício, o que potencia o isolamento das unidades orgânicas que ocupam cada andar face às demais unidades orgânicas. Este isolamento não ajuda ao espírito de equipa que se pretende que floresça no serviço enquanto um todo, pelo que a criação de um espaço comum em que todos os trabalhadores se possam encontrar para estar em conjunto parece ser uma solução a tentar concretizar.



Este espaço deve poder ser utilizado quer para a realização de reuniões informais, quer para a tomada de refeições, quer ainda para atividades de lazer durante os períodos de pausa do trabalho, ou após o período laboral.

No que respeita à DGERT Porto, estes Serviços ocupam um único andar, o que facilita o contacto e relacionamento diário entre os elementos da equipa. Existe uma sala onde os trabalhadores podem tomar café, fazer as refeições ou simplesmente conviver no período de pausa para almoço.

A dispersão geográfica entre Lisboa e Porto levanta um desafio significativo para a promoção de maior proximidade entre os trabalhadores. O “espaço” de promoção entre os trabalhadores de Lisboa e Porto terá que ser criado com iniciativas que façam esbater a distancia entre os locais.



p) Reforço do plano de formação da DGERT onde serão incluídas áreas relacionadas com a conciliação, formação em liderança, e outras áreas consideradas de interesse para a promoção da aprendizagem ao longo da vida dos trabalhadores.

A aprendizagem ao longo da vida é uma vertente transversal quer à vida profissional quer à vida pessoal. A gestão deve ser impulsionadora de uma cultura de apoio à frequência de ações de formação pelos seus trabalhadores.

Celebração de Protocolos com Universidades e outras Entidades, a exemplo do que já existe na DGERT, com possibilidade de realização nas próprias instalações de Workshops ou “Conversas” sobre temas de diversos interesses.

q) Implementação de uma política de responsabilidade social reduzindo, nomeadamente o impacto no ambiente: redução de lixo, consumo de papel, eletricidade, entre outras.

A relação das pessoas com o espaço e com o meio tem toda a relevância para uma vida mais harmoniosa. No âmbito deste projeto de reorganização pretende-se criar melhores condições para que sejam implementadas práticas de redução de resíduos, nomeadamente:

- redução do consumo de papel através da promoção da utilização dos meios eletrónicos;
- utilização de material preferencialmente reciclado ou reciclável (copos de papel) e consumos amigos do ambiente;
- Eliminação da utilização/compra de garrafas de plástico;
- Utilizar papel reciclado (caso venha a ser possível no âmbito do MTSS).

A redução do consumo de eletricidade resultará de menor permanências no local de trabalho para além da hora estipulada (induzido pela política de luzes apagadas) e também da reformulação do sistema de luzes previsto no âmbito da reformulação do espaço (espera-se iluminação mais adequada às necessidades e naturalmente de baixo consumo energético).

r) Estabelecimento de uma cultura anti crítica gratuito, apostando na criação de programas que visam o desenvolvimento das relações interpessoais de forma a reforçar a cultura colaborativa.

Nem sempre os locais de trabalho são locais em que o reconhecimento do trabalho prestado é notado expressamente, referenciado ou elogiado. Contudo, dúvidas não existem de que o reconhecimento do trabalho bem prestado e bem realizado é fundamental para o bem-estar e motivação dos trabalhadores que se esforçam para fazer bem as suas tarefas.

Esta medida pretende criar uma cultura, principalmente da parte dos dirigentes, de reconhecimento do trabalho bem feito e de crítica construtivo para as situações em que o trabalho não é tão bem realizado.

A definição de objetivos para a avaliação do SIADAP e o seu acompanhamento e monitorização são bons momento para trabalhar esta vertente de “*feedback* positivo”, e motivar os trabalhadores para o cumprimento das suas funções e colaboração com a restante equipa.



s) Criação de mecanismo de comunicação (intranet e internet e outros suportes de informação)

O reconhecimento da comunicação como meios fundamental para este projeto teria naturalmente que incluir nos aspetos a considerar a promoção de mais formas de comunicar.

Prevê-se assim que exista na página institucional da DGERT informação sobre o sistema e que seja criada a intranet da DGERT, veículo relevante para a divulgação de informação e participação dos trabalhadores, sem prejuízo da implementação de outras formas de comunicação fundamentalmente eletrónicas que facilitem o trabalho e a comunicação entre todos.



t) Elaboração de protocolos com entidades prestadoras de serviços onde se procurará obter benefício para os trabalhadores da DGERT : Creches, lares, ginásios, seguros de saúde, serviços de bem-estar a lazer, entre outros.

Esta medida prevê a realização de protocolos com entidades que possam estabelecer preços mais baixos para trabalhadores da DGERT ou que possam vir prestar serviços diretamente à DGERT.

u) Criação de uma “bolsa de tempo” para atividades de cooperação entre colegas de trabalho na DGERT.

Esta medida está relacionada com a medida r) acima referida, na medida em que visa o estreitamento dos laços entre os trabalhadores. A ideia consiste em permitir que os trabalhadores que o queiram possam dar até 7.00 horas do seu tempo de trabalho, por ano, para prestarem serviços, nos quais sejam conhecedores, a título gratuito, a outros trabalhadores da DGERT. Tais serviços poderão abarcar esclarecimentos sobre quaisquer matérias em que reconhecidamente tenham conhecimento, como elaboração de trabalhos manuais, partilha de receitas culinárias, entre outras.

v) Criação de uma cultura em prol da diversidade e da igualdade e do combate ao *bullying* e ao assédio moral e sexual, nomeadamente a través da criação de um canal de reporte de qualquer situação irregular neste domínio.

Criar uma cultura de total intolerância a reações discriminatórias, de promoção da desigualdade seja qual for a motivação, a atitudes de *bullying*, assédio ou quaisquer outras que ponham em causa as liberdades e garantias de qualquer trabalhador, colaborador ou utente da DGERT. Para além do manual anti assédio já existente na DGERT, deverá ser constituído formalmente um canal para receção de denúncias e ocorrência de situações irregulares com vista á sua correção imediata.

w) Promoção de práticas que promovam a atividade física.

Esta medida visa promover a realização de atividade física pelos trabalhadores, quer através da divulgação de atividades externas (por exemplo participação em

caminhadas, corridas), ou através da organização de atividades dentro da própria DGERT, sempre que possível. Por exemplo, proporcionar a realização de jogos coletivos entre trabalhadores da DGERT.



Informação, contributos e sugestões para DGERT-comvida@dgert.mtsss.pt

Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho, www.dgert.gov.pt



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

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				
	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				
	1	2	3	4	5
Aptidão da liderança da <u>gestão de topo</u> para conduzir a organização (estabelecer objetivos, afetar recursos, monitorizar o desempenho global, gerir os processos e os projetos)	<input type="checkbox"/>				
Aptidão da liderança da <u>gestão de nível intermédio</u> para conduzir a organização (estabelecer objetivos, afetar recursos,	<input type="checkbox"/>				



monitorizar o desempenho global, gerir os processos e os projetos)

Aptidão da gestão de topo para comunicar	<input type="checkbox"/>				
Aptidão da gestão de nível intermédio para comunicar	<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 sua 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				
	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 pessoal e familiar	<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"/>				
Instalações e equipamentos disponibilizados para o exercício das suas atividades profissionais	<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				
	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

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				
	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 avalie 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 ...	Grau de satisfação				
	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"/>				



Adequação do tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa

Nos itens do quadro seguinte avalie 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 ...	Grau de satisfação				
	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"/>				
Adequação do tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa	<input type="checkbox"/>				

7 Satisfação/motivação – Avaliação global

Considerando as respostas dadas aos itens dos quadros anteriores, avalie de acordo com a seguinte escala 1 = Muito Insatisfeito/a – Muito desmotivado/a; 2 = Insatisfeito/a - Desmotivado/a; 3 = Pouco Satisfeito/a – Pouco motivado/a;

4 = Satisfeito/a- Motivado/a; 5 = Muito Satisfeito/a – Muito motivado/a.

	Grau de satisfação/motivação				
	1	2	3	4	5
A sua satisfação global com a DGERT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A sua motivação de trabalhar na DGERT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



8 Sugestões

Plano de conciliação da vida profissional, familiar e pessoal para os seus trabalhadores.

No quadro seguinte pode registar as suas sugestões de melhoria

Muito obrigado pela sua colaboração.



Anexo 3. Balanço Social