

Ciclo de Gestão

2023

Designação do Serviço/Organismo:

Direção-Geral do Emprego e das Relações do Trabalho (DGERT)

Missão:

Apoiar a conceção das políticas relativas ao emprego, formação e certificação profissional e às relações profissionais, incluindo as condições de trabalho e de segurança, saúde e bem-estar no trabalho, cabendo-lhe ainda o acompanhamento e fomento da contratação coletiva e a prevenção de conflitos coletivos de trabalho

Objetivos Estratégicos (OE)

- OE1: Projetar a DGERT para os desafios de uma nova era global, digital e verde
- OE2: Contribuir para o desenvolvimento do mercado de trabalho, para a dinamização do emprego, da formação profissional e da certificação
- OE3: Promover a felicidade organizacional e ambientes de trabalho inovadores

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA

PESO: 30%

OP1: Divulgar informação sobre as alterações à legislação laboral e a monitorização dos IRCT tendo em conta o estabelecido no Acordo de Médio Prazo de Melhoria de Rendimentos, dos Salários e da Competitividade											Peso:	30%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.1	N.º de eventos realizados sobre as alterações à legislação laboral com participação da DGERT				3	1	5	50%	\sum de participação em conferências/debates			
Ind.2	N.º publicações no website DGERT				2	1	5	50%	\sum publicações no website DGERT			
Taxa de Realização do OP1											0%	

OP2: Apoiar a conceção de políticas públicas e de instrumentos jurídico-normativos nas respetivas áreas de atribuições											Peso:	50%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.3	N.º de dias para apresentar estudo sobre Profissões de Desgaste Rápido (GT-PDR)				335	30	275	33%	\sum de dias			
Ind.4	N.º de atos negociados e/ou dossiers acompanhados na área das condições do trabalho				2	1	4	34%	\sum de atos negociados e/ou dossiers acompanhados			
Ind.5	N.º de dias para apresentar a proposta de revisão da Portaria que regulamenta a certificação de entidades formadoras				333	13	318	33%	\sum de dias			
Taxa de Realização do OP2											0%	

OP3: Apoiar a representação do MTSSS junto de instituições da UE e em organizações internacionais nas áreas do emprego e da formação profissional, das relações laborais, das condições de trabalho, do reconhecimento das qualificações e da certificação											Peso:	20%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.6	Taxa de participação em reuniões junto da União Europeia no âmbito do emprego, formação profissional e condições do trabalho	100%	100%	100%	90%	5%	100%	50%	$(N.º \text{ de participações efetivas} \div N.º \text{ de reuniões previstas no ano de 2023}) \times 100$			
Ind.7	N.º de dias para constituir a Delegação Portuguesa à 111.ª sessão da CIT				6	1	4	50%	\sum de dias			
Taxa de Realização do OP3											0%	

EFICIÊNCIA

PESO: 20%

OP4: Agilizar procedimentos na certificação de entidade formadoras e no apoio à emissão de Portarias de Extensão											Peso:	40%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.8	Número médio de dias para a análise dos pedidos de certificação				80	10	60	50%	\sum de dias de análise / N.º total de processos			
Ind.9	Número médio de dias para a análise do impacto salarial tendo em vista a eventual emissão das Portarias de Extensão				8	2	5	50%	\sum de dias de análise / N.º total de processos			
Taxa de Realização do OP4											0%	

OP5: Promover a simplificação, inovação e a desmaterialização de procedimentos											Peso:	60%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.10	N.º de dias para iniciar a realização de atos administrativos associados às organizações de trabalho sem recurso a cópias certificadas				333	13	318	25%	\sum de dias			
Ind.11	N.º de dias para ter aprovada uma candidatura que financie uma nova plataforma destinada à desmaterialização dos processos				335	30	275	75%	\sum de dias			
Taxa de Realização do OP5											0%	

QUALIDADE

PESO: 50%

OP6: Avaliar a satisfação dos utilizadores externos dos processos operacionais da DGERT											Peso:	60%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.12	Índice de satisfação dos requerentes no âmbito de pedidos de depósito de convenções coletivas e de registo de estatutos de organizações do trabalho		4,3	4,5	4,0	0,5	5,0	23%	Média simples das respostas de satisfação (escala de 1 a 5) / \sum respostas de avaliação / N.º de respostas do inquérito de satisfação			
Ind.13	Índice de satisfação dos Parceiros Sociais relativamente à qualidade das consultas efetuadas ao abrigo da Convenção n.º 144 da OIT			4,0	4,0	0,5	5,0	23%	Média simples das respostas de satisfação (escala de 1 a 5) / \sum respostas de avaliação / N.º de respostas do inquérito de satisfação			
Ind.14	Índice de satisfação das entidades formadoras com processos de certificação inicial, alargamentos, transmissões e auditorias concluídos em 2023	4,6	4,5	4,0	4,0	0,5	5,0	23%	Média simples das respostas de satisfação (escala de 1 a 5) / \sum respostas de avaliação / N.º de respostas do inquérito de satisfação			
Ind.15	Índice de satisfação dos parceiros sociais envolvidos relativamente aos serviços prestados pelas relações profissionais			4,0	4,0	0,5	5,0	23%	Média simples das respostas de satisfação (escala de 1 a 5) / \sum respostas de avaliação / N.º de respostas do inquérito de satisfação			
Ind.16	N.º de dias para apresentar um questionário eletrónico de recolha do grau de satisfação dos utilizadores do Centro de Assistência para as Qualificações Profissionais				335	30	300	8%	\sum de dias			
Taxa de Realização do OP6											0%	

OP7: Continuar as medidas destinadas à participação dos trabalhadores, à segurança e saúde no trabalho, e à conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional										Peso:		
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.17	N.º de dias para a revalidação da certificação do ComVida-SGC pela norma NP4552				150	15	130	60%	Σ de dias			
Ind.18	Taxa de participação de trabalhadores elegíveis em ações de segurança e saúde no trabalho				85%	5%	100%	40%	$(N.º \text{ de trabalhadores elegíveis que participaram em ações} + N.º \text{ de trabalhadores elegíveis}) \times 100$			
Taxa de Realização do OP9											0%	
Objetivos Estratégicos vs. Operacionais matriz de enquadramento		OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7				
Objetivo Estratégico 1		•	•	•	•	•	•					
Objetivo Estratégico 2		•	•	•	•	•	•					
Objetivo Estratégico 3						•		•				
OBJETIVOS RELEVANTES (n.º 1 do art.18.º da Lei 66-B/2007, de 28.12)				Peso dos parâmetros na avaliação final		Peso dos objetivos no respetivo parâmetro		Peso de cada objetivo na avaliação final		Objetivos Relevantes		
Eficácia												
OP1						20%		6%				
OP2				30%		50%		15%		Relevante		
OP3						30%		9%				
Eficiência												
OP4				20%		40%		8%				
OP5:						60%		12%		Relevante		
Qualidade												
OP6				50%		60%		30%		Relevante		
OP7						40%		20%		Relevante		
Total				100%		São considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfazam uma percentagem superior a 50%, resultante do agrupamento do, pelo menos, metade dos objetivos.						
RECURSOS HUMANOS									Dias úteis 2023 (só considerados feriados)		227	
DESIGNAÇÃO		Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2023			Pontuação efetivos Executados 2023			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP	
			N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada				
Dirigentes - Direção Superior		20	2	454	40		0	0	-2	0,00%	0,00%	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa		16	14	3178	224		3136	0	-14	0,00%	98,68%	
Técnico Superior		12	63	14301	756		47628	0	-63	0,00%	333,04%	
Especialista de Informática		12	0	0	0		0	0	0			
Coordenador Técnico		9	1	227	9		9	0	-1	0,00%	3,96%	
Técnico de informática		8	0	0	0		0	0	0			
Assistente Técnico		8	16	3632	128		2048	0	-16	0,00%	56,39%	
Assistente Operacional		5	2	454	10		20	0	-2	0,00%	4,41%	
			98	22.246	1.167	0	52.841	0	-98	0,00%	237,53%	
RECURSOS FINANCEIROS												
DESIGNAÇÃO			Planeado	Corrigido	Execução (30.jun.23)	Execução (31.dez.23)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)				
Orçamento de Atividades (Funcionamento)			4.252.556,00 €									
Despesas c/ Pessoal			3.327.568,00 €									
Aquisições de Bens e Serviços			440.085,00 €									
Outras despesas correntes			72.934,00 €									
Despesas de Capital			411.969,00 €									
Orçamento de Projetos (Investimento)			0,00 €									
Despesas correntes			0,00 €									
Despesas de capital			0,00 €									
Outras			0,00 €									
Total			4.252.556,00 €	0,00	0,00	0,00						

Memória descritiva - QUAR 2023

Objetivo operacional (OP_1)	Divulgar informação sobre as alterações à legislação laboral e a monitorização dos IRCT tendo em conta o estabelecido no Acordo de Médio Prazo de Melhoria de Rendimentos, dos Salários e da Competitividade
Dimensão/parâmetro	Eficácia Pretende-se partilhar conhecimento sobre as alterações à legislação laboral e os dados dos IRCT publicados, tendo por referência o estabelecido no Acordo de Médio Prazo de Melhoria de Rendimentos, dos Salários e da Competitividade, junto da sociedade, em geral, e dos parceiros sociais e outras partes interessadas, em particular, através da participação em seminários, conferências e na produção de estudos temáticos a divulgar na página eletrónica institucional
Indicador 1 (Ind_1)	N.º de eventos realizados sobre as alterações à legislação laboral com participação da DGERT
Descrição:	Este indicador visa medir o número de eventos (conferências, seminários, encontros, entre outras ações) onde a DGERT participou de forma institucional
Fórmula de Cálculo:	\sum de participação em conferências/debates
Meta	3
Tolerância:	1
Valor crítico:	5
Métrica:	N.º: Número
Polaridade:	(Incremento positivo): Quanto maior o número de eventos melhor
Período de monitorização:	1 de janeiro a 31 de dezembro de 2023
Iniciativas/ações:	Seleção dos temas; Preparação da apresentação; Apresentação
Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado esperado alcançar face ao histórico de resultados em anos anteriores
Fonte de verificação:	Meios de divulgação dos eventos

Objetivo operacional (OP_1)	Divulgar informação sobre as alterações à legislação laboral e a monitorização dos IRCT tendo em conta o estabelecido no Acordo de Médio Prazo de Melhoria de Rendimentos, dos Salários e da Competitividade
Dimensão/parâmetro	Eficácia Pretende-se partilhar conhecimento sobre as alterações à legislação laboral e os dados dos IRCT publicados, tendo por referência o estabelecido no Acordo de Médio Prazo de Melhoria de Rendimentos, dos Salários e da Competitividade, junto da sociedade, em geral, e dos parceiros sociais e outras partes interessadas, em particular, através da participação em seminários, conferências e na produção de estudos temáticos a divulgar na página eletrónica institucional
Indicador 2 (Ind_2)	N.º publicações no website DGERT
Descrição:	Este indicador visa medir a publicações divulga no website da DGERT, com uma periodicidade mínima semestral
Fórmula de Cálculo:	\sum publicações no website DGERT
Meta	2
Tolerância:	1
Valor crítico:	5
Métrica:	N.º: Número
Polaridade:	(Incremento positivo): Quanto maior o número de publicações melhor
Período de monitorização:	1 de janeiro a 31 de dezembro de 2023
Iniciativas/ações:	Análise dos IRCT; Recolha da informação; Análise de dados; Produção de relatório; Publicação do Relatório
Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado esperado alcançar face ao histórico de resultados em anos anteriores
Fonte de verificação:	Website da DGERT

Memória descritiva - QUAR 2023

Objetivo operacional (OP_2)	Apoiar a conceção de políticas públicas e de instrumentos jurídico-normativos nas respetivas áreas de atribuições
Dimensão/parâmetro	Eficácia Fomentar o desenvolvimento das atividades da DGERT, em articulação com as entidades competentes, designadamente, na preparação de medidas de política, legislação e regulamentação relativas ao emprego e formação profissional, em organizações representativas dos trabalhadores e dos empregadores, nas relações laborais e condições de trabalho, incluindo a segurança e saúde no trabalho e na adoção de instrumentos normativos europeus e internacionais
Indicador 3 (Ind_3)	N.º de dias para apresentar estudo sobre Profissões de Desgaste Rápido (GT-PDR)
Descrição:	Este indicador tem por objetivo verificar a capacidade técnica e de coordenação da DGERT no âmbito das atribuições, designadamente, estudar e sistematizar a informação disponível, da legislação e caracterização das profissões de desgaste rápido, de modo a proceder à reavaliação do seu enquadramento legal para proporcionar uma avaliação mais objetiva, bem como para promover o prolongamento da vida ativa destes trabalhadores, nomeadamente, através de medidas de reconversão profissional e de outras medidas política pública.
Fórmula de Cálculo:	\sum de dias
Meta	335
Tolerância:	30
Valor crítico:	275
Métrica:	N.º: Número
Polaridade:	(Incremento negativo): Quanto menor o número de dias consumido melhor
Período de monitorização:	1 de janeiro a 31 de dezembro de 2023
Iniciativas/ações:	Identificar propósito do plano de trabalho; Definir metas e objetivos; Articular com entidades externas; Levantar informação; Sintetizar contributos; Elaboração do projeto; Apresentação do projeto à entidade competente
Referência para o valor crítico:	Sem histórico na DGERT . Meta estabelecida em conformidade com o propósito da DGERT, contudo existe a possibilidade de prorrogar a apresentação para o ano 2024
Fonte de verificação:	Data de apresentação do relatório final às tutelas

Objetivo operacional (OP_2)	Apoiar a conceção de políticas públicas e de instrumentos jurídico-normativos nas respetivas áreas de atribuições
Dimensão/parâmetro	Eficácia Fomentar o desenvolvimento das atividades da DGERT, em articulação com as entidades competentes, designadamente, na preparação de medidas de política, legislação e regulamentação relativas ao emprego e formação profissional, em organizações representativas dos trabalhadores e dos empregadores, nas relações laborais e condições de trabalho, incluindo a segurança e saúde no trabalho e na adoção de instrumentos normativos europeus e internacionais
Indicador 4 (Ind_4)	N.º de atos negociados e/ou dossiers acompanhados na área das condições do trabalho
Descrição:	Este indicador tem por objetivo verificar a capacidade técnica e de coordenação da DGERT no âmbito da intervenção técnica nacional na negociação de atos europeus
Fórmula de Cálculo:	\sum de atos negociados e/ou dossiers acompanhados
Meta	2
Tolerância:	1
Valor crítico:	4
Métrica:	N.º: Número
Polaridade:	(Incremento positivo): Quanto maior o número de atos/dossiers acompanhados melhor
Período de monitorização:	1 de janeiro a 31 de julho de 2023
Iniciativas/ações:	Identificar propósito do plano de trabalho; Definir metas e objetivos; Articular com entidades externas; Levantar informação; Sintetizar contributos; Elaboração do projeto; Apresentação do projeto à entidade competente
Referência para o valor crítico:	Meta estabelecida em conformidade com o trabalho previsto para a DGERT
Fonte de verificação:	Registo de envio de trabalhos realizados no âmbito dos atos acompanhados

Memória descritiva - QUAR 2023

Objetivo operacional (OP_2)	Apoiar a concessão de políticas públicas e de instrumentos jurídico-normativos nas respetivas áreas de atribuições
Dimensão/parâmetro	Eficácia Fomentar o desenvolvimento das atividades da DGERT, em articulação com as entidades competentes, designadamente, na preparação de medidas de política, legislação e regulamentação relativas ao emprego e formação profissional, em organizações representativas dos trabalhadores e dos empregadores, nas relações laborais e condições de trabalho, incluindo a segurança e saúde no trabalho e na adoção de instrumentos normativos europeus e internacionais
Indicador 5 (Ind_5)	N.º de dias para apresentar a proposta de revisão da Portaria que regulamenta a certificação de entidades formadoras
Descrição:	Este indicador tem por objetivo verificar a capacidade técnica e de coordenação da DGERT no âmbito das atribuições, designadamente, na área da certificação das entidades formadoras, através da revisão da Portaria 851/2010 de 6 de setembro, alterada pela Portaria 208/2013, de 26 de junho, conforme previsto no Acordo da Formação Profissional e Qualificação
Fórmula de Cálculo:	\sum de dias
Meta	333
Tolerância:	13
Valor crítico:	318
Métrica:	N:º: Número
Polaridade:	(Incremento negativo): Quanto menor o número de dias consumido melhor
Período de monitorização:	1 de janeiro a 31 de dezembro de 2023
Iniciativas/ações:	Apoiar a intervenção técnica nacional na adoção de atos europeus
Referência para o valor crítico:	Meta estabelecida em conformidade com o trabalho previsto para a DGERT
Fonte de verificação:	Registo de envio de trabalhos realizados no âmbito dos atos acompanhados
Objetivo operacional (OP_3)	Apoiar a representação do MTSSS junto de instituições da UE e em organizações internacionais nas áreas do emprego e da formação profissional, das relações laborais, das condições de trabalho, do reconhecimento das qualificações e da certificação
Dimensão/parâmetro	Eficácia Assegurar a participação da DGERT no âmbito das suas atribuições, designadamente nas áreas do emprego e da formação, das condições de trabalho, das relações laborais e da contratação coletiva, para concretizar a sua missão
Indicador 6 (Ind_6)	Taxa de participação em reuniões junto da União Europeia no âmbito do emprego, formação profissional e condições do trabalho
Descrição:	Apurar o número de reuniões com participação da DGERT
Fórmula de Cálculo:	$N.º \text{ de participações efetivas} \div N.º \text{ de reuniões previstas no ano de } 2023 \times 100$
Meta	0,9
Tolerância:	0,05
Valor crítico:	1
Métrica:	(%): Percentagem
Polaridade:	(Incremento positivo): Quanto maior a percentagem melhor
Período de monitorização:	1 de janeiro a 31 de dezembro de 2023
Iniciativas/ações:	Identificação das reuniões; Assegurar os recursos necessários para a participação; Participação
Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado esperado alcançar face ao histórico de resultados em anos anteriores
Fonte de verificação:	Evidências inerentes à participação institucional da DGERT

Memória descritiva - QUAR 2023

Objetivo operacional (OP_3)	Apoiar a representação do MTSSS junto de instituições da UE e em organizações internacionais nas áreas do emprego e da formação profissional, das relações laborais, das condições de trabalho, do reconhecimento das qualificações e da certificação
Dimensão/parâmetro	Eficácia Assegurar a participação dos parceiros sociais portugueses na conferência da OIT
Indicador 7 (Ind_7)	N.º de dias para constituir a Delegação Portuguesa à 111.ª sessão da CIT
Descrição:	Assegurar a participação do MTSSS nos trabalhos da 111.ª Conferência da Organização Internacional do Trabalho
Fórmula de Cálculo:	Σ de dias
Meta	6
Tolerância:	1
Valor crítico:	4
Métrica:	N:º: Número
Polaridade:	(Incremento negativo): Quanto menor o número de dias consumidos melhor
Período de monitorização:	1 de janeiro a 31 de maio de 2023
Iniciativas/ações:	Identificação dos parceiros; Contactos com os parceiros; Definição da missão portuguesa; Envio dos representantes à OIT
Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado esperado alcançar face ao histórico de resultados em anos anteriores
Fonte de verificação:	Evidências inerentes à participação institucional da DGERT

Objetivo operacional (OP_4)	Agilizar procedimentos na certificação de entidade formadoras e no apoio à emissão de Portarias de Extensão
Dimensão/parâmetro	Eficiência Pretende-se melhorar o tempo médio de resposta de processos de trabalho desenvolvidos na DGERT, designadamente a análise dos pedidos de certificação de entidade formadoras, cumprindo critérios de qualidade face aos 90 dias uteis previstos na legislação, e o apoio à emissão de Portarias de Extensão, através da análise do impacto salarial para eventual emissão de PE
Indicador 8 (Ind_8)	Número médio de dias para a análise dos pedidos de certificação
Descrição:	Assegurar a avaliação dos pedidos de certificação e cumprindo critérios de qualidade e no prazo legal estabelecido
Fórmula de Cálculo:	Σ de dias de análise / N.º de processos
Meta	80
Tolerância:	10
Valor crítico:	60
Métrica:	N:º: Número
Polaridade:	(Incremento negativo): Quanto menor o número de dias consumidos melhor
Período de monitorização:	1 de janeiro a 31 de dezembro de 2023
Iniciativas/ações:	Receção, análise, proposta de decisão de pedidos de certificação, alargamento e transmissão
Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado esperado alcançar face ao histórico de resultados em anos anteriores
Fonte de verificação:	Registos na base de dados da Certificação

Memória descritiva - QUAR 2023

Objetivo operacional (OP_4)	Agilizar procedimentos na certificação de entidade formadoras e no apoio à emissão de Portarias de Extensão
Dimensão/parâmetro	Eficiência Pretende-se melhorar o tempo médio de resposta de processos de trabalho desenvolvidos na DGERT, designadamente a análise dos pedidos de certificação de entidade formadoras, cumprindo critérios de qualidade face aos 90 dias uteis previstos na legislação, e o apoio à emissão de Portarias de Extensão, através da análise do impacto salarial para eventual emissão de PE
Indicador 9 (Ind_9)	Número médio de dias para a análise do impacto salarial tendo em vista a eventual emissão das Portarias de Extensão
Descrição:	Trabalho realizado pela DGERT, ao nível da preparação de portarias de extensão, conforme atribuição que lhe foi atribuída, de análise de impacto salarial de um eventual alargamento do âmbito de uma Convenções Coletivas
Fórmula de Cálculo:	\sum de dias de análise / N.º de processos
Meta	8
Tolerância:	2
Valor crítico:	5
Métrica:	N.º: Número
Polaridade:	(Incremento negativo): Quanto menor o número de dias consumidos melhor
Período de monitorização:	1 de janeiro a 31 de dezembro de 2023
Iniciativas/ações:	Receção do pedido, recolha e análise dados, elaboração do estudo, apresentação de proposta
Referência para o valor crítico:	Valor estabelecido com o melhor resultado que se espera alcançar
Fonte de verificação:	Registos das comunicações realizadas pela Divisão de Estudos e Estatística

Objetivo operacional (OP_5)	Promover a simplificação, inovação e a desmaterialização de procedimentos
Dimensão/parâmetro	Eficiência Visa assegurar a elaboração de propostas e o desenvolvimento de ações concretas destinadas a melhorar a relação com os parceiros sociais e, ao mesmo tempo, e agilizar os processos de trabalho da DGERT
Indicador 10 (Ind_10)	N.º de dias para iniciar a realização de atos administrativos associados às organizações de trabalho sem recurso a cópias certificadas
Descrição:	Simplificar processos da DGERT, diminuir custos aos beneficiários, e agilizar procedimentos, nomeadamente no âmbito do registo de organizações do trabalho, através da realização de atos administrativos sem recurso a cópias certificadas
Fórmula de Cálculo:	\sum de dias
Meta	333
Tolerância:	13
Valor crítico:	318
Métrica:	N.º: Número
Polaridade:	(Incremento negativo): Quanto menor o número de dias consumidos melhor
Período de monitorização:	1 de janeiro a 31 de dezembro de 2023
Iniciativas/ações:	Identificar procedimentos associados; Redesenhar processos de trabalho; Divulgar medida junto dos parceiros sociais; Articular com entidades externas
Referência para o valor crítico:	Sem histórico na DGERT. Valor estabelecido em conformidade com o propósito da entidade.
Fonte de verificação:	Registos das comunicações realizadas pela Direção de Serviços da Regulamentação Coletiva e Organizações do Trabalho

Memória descritiva - QUAR 2023

Objetivo operacional (OP_5)	Promover a simplificação, inovação e a desmaterialização de procedimentos
Dimensão/parâmetro	Eficiência Visa assegurar a elaboração de propostas e o desenvolvimento de ações concretas destinadas a melhorar a relação com os parceiros sociais e, ao mesmo tempo, e agilizar os processos de trabalho da DGERT
Indicador 11 (Ind_11)	N.º de dias para ter aprovada uma candidatura que financie uma nova plataforma destinada à desmaterialização dos processos
Descrição:	O indicador visa monitorizar submissão com sucesso de uma candidatura destinada a financiar o desenvolvimento de uma nova plataforma de suporte à desmaterialização de processos
Fórmula de Cálculo:	\sum de dias
Meta	335
Tolerância:	30
Valor crítico:	275
Métrica:	N.º: Número
Polaridade:	(Incremento negativo): Quanto menor o número de dias consumidos melhor
Período de monitorização:	1 de janeiro a 31 de dezembro de 2023
Iniciativas/ações:	Clarificar objeto da proposta; Articular com entidades externas; Revisão da literatura; Sintetizar contributos; Elaboração da candidatura; Submissão da candidatura; Receção da decisão da candidatura.
Referência para o valor crítico:	Sem histórico na DGERT. Valor estabelecido em conformidade com o propósito da entidade.
Fonte de verificação:	Registos das comunicações realizadas
Objetivo operacional (OP_6)	Avaliar a satisfação dos utilizadores externos dos processos operacionais da DGERT
Dimensão/parâmetro	Qualidade Conhecer a perceção que os beneficiários externos têm sobre a qualidade dos processos operacionais da DGERT. É crítico para melhorar os serviços prestados, principalmente quando os resultados permitem a identificação de constrangimentos e oportunidades de melhoria
Indicador 12 (Ind_12)	Índice de satisfação dos requerentes no âmbito de pedidos de depósito de convenções coletivas e de registo de estatutos de organizações do trabalho
Descrição:	O Índice de satisfação dos utilizadores externos avalia a satisfação geral face aos processos operacionais prestados pela DGERT, aferindo ainda as perceções dos beneficiários face a cinco dimensões dos serviços: tangibilidade, confiança, capacidade de resposta, garantia e empatia.
Fórmula de Cálculo:	Média simples das respostas de satisfação (escala de 1 a 5) \sum respostas de avaliação / N.º de respostas do inquérito de satisfação
Meta	4.0
Tolerância:	0.5
Valor crítico:	5.0
Métrica:	Média simples (Escala de Likert de 5 pontos)
Polaridade:	(Incremento positivo): Quanto maior o número melhor
Período de monitorização:	1 de janeiro a 31 de dezembro de 20223
Iniciativas/ações:	Definir as questões; Identificar o universo; Escolher o suporte; Elaborar o pré-teste; Testar; Fazer as correções necessárias; Elaborar o questionário; Aplicar o questionário; Analisar os dados
Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado esperado alcançar face ao histórico de resultados em anos anteriores
Fonte de verificação:	Inquéritos de satisfação

Memória descritiva - QUAR 2023

Objetivo operacional (OP_6)	Avaliar a satisfação dos utilizadores externos dos processos operacionais da DGERT
Dimensão/parâmetro	Qualidade Conhecer a perceção que os beneficiários externos têm sobre a qualidade dos processos operacionais da DGERT é crítico para melhorar os serviços prestados, principalmente quando os resultados são utilizados como insumos na identificação de constrangimentos e oportunidades destinados a desenvolver os serviços
Indicador 13 (Ind_13)	Índice de satisfação dos Parceiros Sociais relativamente à qualidade das consultas efetuadas ao abrigo da Convenção n.º 144 da OIT
Descrição:	O Índice de satisfação dos utilizadores externos avalia a satisfação geral face aos processos operacionais prestados pela DGERT, aferindo ainda as perceções dos beneficiários face à capacidade de resposta.
Fórmula de Cálculo:	Média simples das respostas de satisfação (escala de 1 a 5) \sum respostas de avaliação / N.º de respostas do inquérito de satisfação
Meta	4.0
Tolerância:	0.5
Valor crítico:	5.0
Métrica:	Média simples (Escala de Likert de 5 pontos)
Polaridade:	(Incremento positivo): Quanto maior o número melhor
Período de monitorização:	1 de janeiro a 31 de dezembro de 20223
Iniciativas/ações:	Definir as questões; Identificar o universo; Escolher o suporte; Elaborar o pré-teste; Testar; Fazer as correções necessárias; Elaborar o questionário; Aplicar o questionário; Analisar os dados
Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado esperado alcançar face ao histórico de resultados em anos anteriores
Fonte de verificação:	Inquéritos de satisfação

Objetivo operacional (OP_6)	Avaliar a satisfação dos utilizadores externos dos processos operacionais da DGERT
Dimensão/parâmetro	Qualidade Conhecer a perceção que os beneficiários externos têm sobre a qualidade dos processos operacionais da DGERT é crítico para melhorar os serviços prestados, principalmente quando os resultados são utilizados como insumos na identificação de constrangimentos e oportunidades destinados a desenvolver os serviços
Indicador 14 (Ind_14)	Índice de satisfação das entidades formadoras com processos de certificação inicial, alargamentos, transmissões e auditorias concluídos em 2023
Descrição:	O Índice de satisfação dos utilizadores externos avalia a satisfação geral face aos processos operacionais prestados pela DGERT, aferindo ainda as perceções dos beneficiários face a cinco dimensões dos serviços: tangibilidade, confiança, capacidade de resposta, garantia e empatia.
Fórmula de Cálculo:	Média simples das respostas de satisfação (escala de 1 a 5) \sum respostas de avaliação / N.º de respostas do inquérito de satisfação
Meta	4.0
Tolerância:	0.5
Valor crítico:	5.0
Métrica:	Média simples (Escala de Likert de 5 pontos)
Polaridade:	(Incremento positivo): Quanto maior o número melhor
Período de monitorização:	1 de janeiro a 31 de dezembro de 20223
Iniciativas/ações:	Definir as questões; Identificar o universo; Escolher o suporte; Elaborar o pré-teste; Testar; Fazer as correções necessárias; Elaborar o questionário; Aplicar o questionário; Analisar os dados
Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado esperado alcançar face ao histórico de resultados em anos anteriores
Fonte de verificação:	Inquéritos de satisfação

Memória descritiva - QUAR 2023

Objetivo operacional (OP_6)	Avaliar a satisfação dos utilizadores externos dos processos operacionais da DGERT
Dimensão/parâmetro	Qualidade Conhecer a perceção que os beneficiários externos têm sobre a qualidade dos processos operacionais da DGERT é crítico para melhorar os serviços prestados, principalmente quando os resultados são utilizados como insumos na identificação de constrangimentos e oportunidades destinados a desenvolver os serviços
Indicador 15 (Ind_15)	Índice de satisfação dos parceiros sociais envolvidos relativamente aos serviços prestados pelas relações profissionais
Descrição:	O Índice de satisfação dos utilizadores externos avalia a satisfação geral face aos processos operacionais prestados pela DGERT, aferindo ainda as perceções dos beneficiários face a cinco dimensões dos serviços: tangibilidade, confiança, capacidade de resposta, garantia e empatia.
Fórmula de Cálculo:	Média simples das respostas de satisfação (escala de 1 a 5) \sum respostas de avaliação / N.º de respostas do inquérito de satisfação
Meta	4.0
Tolerância:	0.5
Valor crítico:	5.0
Métrica:	Média simples (Escala de Likert de 5 pontos)
Polaridade:	(Incremento positivo): Quanto maior o número melhor
Período de monitorização:	1 de janeiro a 31 de dezembro de 20223
Iniciativas/ações:	Definir as questões; Identificar o universo; Escolher o suporte; Elaborar o pré-teste; Testar; Fazer as correções necessárias; Elaborar o questionário; Aplicar o questionário; Analisar os dados
Referência para o valor crítico:	No valor crítico foi considerado o melhor resultado esperado alcançar face ao histórico de resultados em anos anteriores
Fonte de verificação:	Inquéritos de satisfação
Objetivo operacional (OP_6)	Avaliar a satisfação dos utilizadores externos dos processos operacionais da DGERT
Dimensão/parâmetro	Qualidade Conhecer a perceção que os beneficiários externos têm sobre a qualidade dos processos operacionais da DGERT é crítico para melhorar os serviços prestados, principalmente quando os resultados são utilizados como insumos na identificação de constrangimentos e oportunidades destinados a desenvolver os serviços
Indicador 16 (Ind_16)	N.º de dias para apresentar um questionário eletrónico de recolha do grau de satisfação dos utilizadores do Centro de Assistência para as Qualificações Profissionais
Descrição:	Produzir e implementar questionário eletrónico de recolha do grau de satisfação dos utilizadores do Centro de Assistência para as Qualificações Profissionais, de modo a cumprir uma das exigências previstas na "Plataforma Digital Única" instituída pela Regulamento (EU) 2018/1724
Fórmula de Cálculo:	\sum de dias
Meta	335
Tolerância:	30
Valor crítico:	300
Métrica:	N.º: Número
Polaridade:	(Incremento negativo): Quanto menor o número de dias consumidos melhor
Período de monitorização:	1 de janeiro a 31 de dezembro de 20223 (Pode ser prorrogado para o ano 2024)
Iniciativas/ações:	Definir as questões; Identificar o universo; Escolher o suporte; Elaborar o pré-teste; Testar; Fazer as correções necessárias; Elaborar o questionário; Aplicar o questionário; Analisar os dados
Referência para o valor crítico:	Sem histórico na DGERT. Valor estabelecido em conformidade com o propósito da entidade.
Fonte de verificação:	Registos das comunicações realizadas pela Direção de Serviços da Regulamentação Coletiva e Organizações do Trabalho

Memória descritiva - QUAR 2023

Objetivo operacional (OP_7)	Continuar as medidas destinadas à participação dos trabalhadores, à segurança e saúde no trabalho, e à conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional
Dimensão/parâmetro	Qualidade Visa promover o bem-estar dos trabalhadores da DGERT, através do desenvolvimento de ações ao nível de: segurança e saúde no trabalho; da conciliação da vida pessoal, familiar e profissional; capacitação e formação; participação e pensamento crítico sobre a DGERT
Indicador 17 (Ind_17)	N.º de dias para a revalidação da certificação do ComVida-SGC pela norma NP4552
Descrição:	Ao revalidar a certificação do ComVida-SGC pela norma NP4552, a DGERT pretende que este reconhecimento traduz a crença de que a conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, como caminho para uma melhor e mais eficiente organização e para promover o bem-estar, satisfação e motivação de quem nela trabalha e a qualidade dos serviços públicos prestados.
Fórmula de Cálculo:	\sum de dias
Meta	150
Tolerância:	15
Valor crítico:	130
Métrica:	N.º de dias
Polaridade:	(Incremento negativo): Quanto menor o número melhor
Período de monitorização:	1 de janeiro a 31 de dezembro de 2023
Iniciativas/ações:	Trabalhos conducentes à revalidação da certificação do ComVida-SGC pela norma NP4552
Referência para o valor crítico:	Sem histórico na DGERT. Valor estabelecido em conformidade com o propósito da entidade.
Fonte de verificação:	Registo do processo de revalidação

Objetivo operacional (OP_7)	Continuar as medidas destinadas à participação dos trabalhadores, à segurança e saúde no trabalho, e à conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional
Dimensão/parâmetro	Qualidade Visa promover o bem-estar dos trabalhadores da DGERT, através do desenvolvimento de ações ao nível de: segurança e saúde no trabalho; da conciliação da vida pessoal, familiar e profissional; capacitação e formação; participação e pensamento crítico sobre a DGERT
Indicador 18 (Ind_18)	Taxa de participação de trabalhadores elegíveis em ações de segurança e saúde no trabalho
Descrição:	Indicador visa monitorizar a participação de trabalhadores em ações de segurança e saúde no trabalho
Fórmula de Cálculo:	$(N.º \text{ de trabalhadores elegíveis que participaram em ações} \div N.º \text{ de trabalhadores elegíveis}) \times 100$
Meta	0,85
Tolerância:	0,05
Valor crítico:	1
Métrica:	%
Polaridade:	(Incremento positivo): Quanto maior o número melhor
Período de monitorização:	1 de janeiro a 31 de dezembro de 2023
Iniciativas/ações:	Identificação de necessidades; Aquisição de serviços externos; Divulgação das ações; Realização das ações
Referência para o valor crítico:	Sem histórico na DGERT. Valor estabelecido em conformidade com o propósito da entidade.
Fonte de verificação:	Registos da participação dos trabalhadores da DGERT

Matriz de Alinhamento

Nível 1 - Política Pública	Nível 2 - Estratégico		Nível 3 - Gestão Operacional	
Eixos Estratégicos do MTSSS 2021-2023 ^(*)	Enquadramento Estratégico		Enquadramento operacional	
Eixo Estratégicos	Objectivo Estratégico (OE)	Relação com Nível 1 ^(**)	Objetivos Operacionais (OP)	Relação com Nível 2 ^(**)
Incrementar a qualidade nos serviços da administração pública;	OE1: Projetar a DGERT para os desafios de uma nova era global, digital e verde;	RD – Evidencia de relação direta	OP5: Promover a simplificação, inovação e a desmaterialização de procedimentos	RD – Evidencia de relação direta
Incrementar a qualidade nos serviços da administração pública;	OE3: Promover a felicidade organizacional e ambientes de trabalho inovadores;	RI – Evidencia de relação indireta	OP7: Continuar as medidas destinadas à participação dos trabalhadores e à conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional	RI – Evidencia de relação indireta
Incrementar a qualidade nos serviços da administração pública;	OE1: Projetar a DGERT para os desafios de uma nova era global, digital e verde;	RD – Evidencia de relação direta	OP1: Divulgar informação sobre as alterações à legislação laboral e a monitorização dos IRCT tendo em conta o estabelecido no Acordo de Médio Prazo de Melhoria de Rendimentos, dos Salários e da Competitividade	RD – Evidencia de relação direta
Promover a negociação através de contributos facilitadores da contratação coletiva;	OE1: Projetar a DGERT para os desafios de uma nova era global, digital e verde;	RI – Evidencia de relação indireta	OP1: Divulgar informação sobre as alterações à legislação laboral e a monitorização dos IRCT tendo em conta o estabelecido no Acordo de Médio Prazo de Melhoria de Rendimentos, dos Salários e da Competitividade	RD – Evidencia de relação direta
Promover a negociação através de contributos facilitadores da contratação coletiva;	OE2: Contribuir para o desenvolvimento do mercado de trabalho, para a dinamização do emprego, da formação profissional e da certificação;	RD – Evidencia de relação direta	OP4: Agilizar procedimentos na certificação de entidade formadoras e no apoio à emissão de Portarias de Extensão	RD – Evidencia de relação direta
Promover a negociação através de contributos facilitadores da contratação coletiva;	OE1: Projetar a DGERT para os desafios de uma nova era global, digital e verde;	RI – Evidencia de relação indireta	OP6: Avaliar a satisfação dos utilizadores externos dos processos operacionais da DGERT	RI – Evidencia de relação indireta
Melhorar o processo de produção legislativa;	OE2: Contribuir para o desenvolvimento do mercado de trabalho, para a dinamização do emprego, da formação profissional e da certificação;	RD – Evidencia de relação direta	OP2: Apoiar a conceção de políticas públicas e de instrumentos jurídico-normativos nas respetivas áreas de atribuições	RD – Evidencia de relação direta
Melhorar o processo de produção legislativa;	OE2: Contribuir para o desenvolvimento do mercado de trabalho, para a dinamização do emprego, da formação profissional e da certificação;	RD – Evidencia de relação direta	OP3: Apoiar a representação do MTSSS junto de instituições da UE e em organizações internacionais nas áreas do emprego e da formação profissional, das relações laborais, das condições de trabalho, do reconhecimento das qualificações e da certificação	RD – Evidencia de relação direta
Melhorar o processo de produção legislativa;	OE1: Projetar a DGERT para os desafios de uma nova era global, digital e verde;	RI – Evidencia de relação indireta	OP1: Divulgar informação sobre as alterações à legislação laboral e a monitorização dos IRCT tendo em conta o estabelecido no Acordo de Médio Prazo de Melhoria de Rendimentos, dos Salários e da Competitividade	RD – Evidencia de relação direta
Melhorar o processo de produção legislativa;	OE2: Contribuir para o desenvolvimento do mercado de trabalho, para a dinamização do emprego, da formação profissional e da certificação;	RI – Evidencia de relação indireta	OP1: Divulgar informação sobre as alterações à legislação laboral e a monitorização dos IRCT tendo em conta o estabelecido no Acordo de Médio Prazo de Melhoria de Rendimentos, dos Salários e da Competitividade	RI – Evidencia de relação indireta
Melhorar o processo de produção legislativa;	OE2: Contribuir para o desenvolvimento do mercado de trabalho, para a dinamização do emprego, da formação profissional e da certificação;	RI – Evidencia de relação indireta	OP4: Agilizar procedimentos na certificação de entidade formadoras e no apoio à emissão de Portarias de Extensão	RD – Evidencia de relação direta
Melhor informação aos trabalhadores, empresas e parceiros sociais;	OE1: Projetar a DGERT para os desafios de uma nova era global, digital e verde;	RD – Evidencia de relação direta	OP1: Divulgar informação sobre as alterações à legislação laboral e a monitorização dos IRCT tendo em conta o estabelecido no Acordo de Médio Prazo de Melhoria de Rendimentos, dos Salários e da Competitividade	RD – Evidencia de relação direta
Melhor informação aos trabalhadores, empresas e parceiros sociais;	OE2: Contribuir para o desenvolvimento do mercado de trabalho, para a dinamização do emprego, da formação profissional e da certificação;	RD – Evidencia de relação direta	OP1: Divulgar informação sobre as alterações à legislação laboral e a monitorização dos IRCT tendo em conta o estabelecido no Acordo de Médio Prazo de Melhoria de Rendimentos, dos Salários e da Competitividade	RD – Evidencia de relação direta
Conciliar a vida profissional, familiar e pessoal;	OE3: Promover a felicidade organizacional e ambientes de trabalho inovadores;	RD – Evidencia de relação direta	OP7: Continuar as medidas destinadas à participação dos trabalhadores e à conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional	RD – Evidencia de relação direta
Promover a segurança e saúde no trabalho.	OE3: Promover a felicidade organizacional e ambientes de trabalho inovadores;	RD – Evidencia de relação direta	OP7: Continuar as medidas destinadas à participação dos trabalhadores e à conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional	RD – Evidencia de relação direta

(*) Programa do XXII Governo Constitucional/Grandes Opções 2020-2023/ Estratégia Portugal 2030/ Outros documentos políticas setoriais

(**) RD – Evidencia de relação direta

RI – Evidencia de relação indireta