

Ciclo de Gestão

2020

Designação do Serviço/Organismo:

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

Missão:

Apoiar a conceção das políticas de emprego, formação profissional, certificação das entidades formadoras, condições de trabalho, incluindo a segurança e saúde no trabalho, cabendo-lhe ainda a promoção do diálogo social e a prevenção de conflitos coletivos de trabalho, o acompanhamento das relações laborais, das profissões regulamentadas, o reconhecimento de qualificações profissionais e o fomento da contratação coletiva.

Objetivos Estratégicos (OE)

- OE1: Promover o diálogo social e a contratação coletiva
- OE2: Potenciar a capacidade jurídico-normativa
- OE3: Contribuir para a dinamização do emprego, formação profissional e certificação
- OE4: Organizar para a felicidade

Objetivos Operacionais (OP)

											PESO:	
											Peso:	25%
											Taxa de Realização	35%
											Resultado	Desvio
Ind.	Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind. 1	N.º dias para a apresentação ao governo de proposta de criação do termo de reconhecimento das entidades empregadoras, associações sindicais e associações patronais que apresentem boas práticas no contexto da dinamização da negociação coletiva				274	60	200	30%	N.º de dias			
Ind. 2	N.º dias para a apresentação ao governo de proposta de criação de Rede/Fórum sobre negociação coletiva				274	60	200	70%	N.º de dias			
											Taxa de Realização do OP1	0%
											Peso:	35%
											Taxa de Realização	Desvio
Ind. 3	N.º dias para a criação do Centro de Atendimento ao Público no MTSIS para a facilitação de esclarecimentos sobre o reconhecimento de qualificações profissionais - centro de assistência.				162	15	146	80%	N.º de dias			
Ind. 4	N.º dias para a criação da Comissão de Acompanhamento para o reconhecimento de qualificações.				274	90	184	60%	N.º de dias			
											Taxa de Realização do OP2	0%
											Peso:	30%
											Taxa de Realização	Desvio
Ind. 5	Taxa de resposta às solicitações elaboração de projetos legislativos e envio de contributos para a futura de atos legislativos e regulamentares				90%	5%	100%	100%	N.º propostas efetuadas/N.º de pedidos * 100			
											Taxa de Realização do OP3	0%
											Peso:	30%
											Taxa de Realização	Desvio
Ind. 6	N.º dias para o Encontro de Conciliadores/Mediadores com vista à análise e discussão conjunta de casos e à uniformização de procedimentos				213	30	187	75%	N.º de dias			
Ind. 7	N.º dias para a apresentação da metodologia de ação de articulação entre a DGERT, MEP, ISS e ACT, com vista à resolução dos impactos de situações de ausência de despedimento coletivo.				213	30	187	23%	N.º de dias			
											Taxa de Realização do OP4	0%
											Peso:	70%
											Taxa de Realização	Desvio
Ind. 8	Taxa de Execução das Medidas SIMPLEX				80%	10%	95%	100%	Média de execução das medidas previstas no PA 2020			
											Taxa de Realização do OP5	0%
											PESO:	45%
											Peso:	25%
											Taxa de Realização	Desvio
Ind. 9	Grau de satisfação das entidades formadoras com o processo de certificação, de alargamento e de transmissão em entidades, no ano em avaliação				4		5	13%	Escala Likert			
Ind. 10	Grau de satisfação das entidades com a participação no processo de negociação no âmbito dos despedimentos coletivos	4,6	4,8	4,9	5		5	31%	Escala Likert			
Ind. 11	Grau de satisfação dos inquiridos nos processos de registos relativos às organizações representativas de trabalhadores e de empregadores				4		5	23%	Escala Likert			
											Taxa de Realização do OP6	0%
											Peso:	45%
Ind. 12	N.º de medidas de conciliação de vida familiar, pessoal e profissional implementadas			2	2		4	25%	N.º medidas implementadas			
Ind. 13	N.º de inquéritos de satisfação aos trabalhadores sobre o teletrabalho				2		3	25%	N.º inquéritos realizados			
Ind. 14	N.º dias para a contratação de serviços externos de segurança e saúde no trabalho				182	30	135	50%	N.º de dias			
											Taxa de Realização do OP7	0%
											Peso:	30%
Ind. 15	N.º dias para a operacionalização de linha digital e telefónica de apoio jurídico a trabalhadores, empregadores e parceiros sociais				10	0	9	50%	N.º dias após publicação do Despacho n.º 3614-D/2020 de 23 de março			
Ind. 16	Taxa de resposta às questões colocadas				75%	5%	100%	50%	N.º de dias			

Objetivos Estratégicos vs Operacionais (matriz de enquadramento)	OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8			
OE1	✓			✓		✓					
OE2			✓								
OE3	✓	✓		✓	✓	✓					
OE4							✓	✓			
<b>OBJETIVOS RELEVANTES (n.º 1 do art. 18.º da Lei 84-B/2007, de 28.12)</b>			<b>Peso dos parâmetros na avaliação final</b>	<b>Peso dos objetivos no respetivo parâmetro</b>		<b>Peso de cada objetivo na avaliação final</b>		<b>Objetivos Relevantes</b>			
<b>Eficiência</b>											
OP1				85%		9%					
OP2			25%	35%		9%					
OP3				30%		8%					
<b>Eficiência</b>											
OP4:			30%	30%		9%					
OP5				70%		21%		relevante			
<b>Qualidade</b>											
OP6:				25%		11%		relevante			
OP7			45%	45%		20%		relevante			
OP8:				30%		14%		relevante			
<b>Total</b>			<b>100%</b>						<b>66%</b>		
									<small>Os objetivos relevantes são os objetivos aqui assinalados em verde por ordem decrescente de pontuação. Se para a avaliação final, pontuação seja percentagem superior a 50%, resultado da operação de cada parâmetro, multiplicado por objetivos.</small>		
<b>RECURSOS HUMANOS</b>									<b>232</b>		
									<b>Dias úteis 2020 (só considerados feriados)</b>		
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2020			Pontuação efetivos executados 2020			Diferença (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP	
		N.º de efetivos planeados (tipo de Pessoa)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos e SLdes (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada				
Dirigentes - Direção Superior	20	2	464	40		0	0	-2	0,00%	0,00%	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	14	3248	224		3136	0	-14	0,00%	96,55%	
Técnico Superior/Especialista de Informática	12	63	14616	756		47628	0	-63	0,00%	325,86%	
Coordenador Técnico	9	1	232	9		9	0	-1	0,00%	3,88%	
Assistente Técnico	8	16	3712	178		2048	0	-16	0,00%	55,17%	
Assistente Operacional	5	2	464	10		20	0	-2	0,00%	4,31%	
			98	22.736	1.167	0	52.841	0	-98	0,00%	232,41%
<b>RECURSOS FINANCEIROS</b>											
DESIGNAÇÃO	Planeado	Corrigido	Execução (21 de 20)	Execução (21 de 20)	Taxa de Execução	Taxa de Execução					
<b>Orçamento de Atividades (Funcionamento)</b>	<b>3.357.021,00 €</b>										
Despesas c/ Pessoal	2.791.944,00 €										
Aquisições de Bens e Serviços	383.595,00 €										
Outras despesas correntes	46.714,00 €										
Despesas de Capital	134.768,00 €										
<b>Orçamento de Projetos (Investimento)</b>											
Despesas correntes											
Despesas de capital											
Outras											
<b>Total</b>	<b>3.357.021,00 €</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>							

## Memória descritiva - QUAR 2020

<b>Objetivo operacional (OP_1)</b>	<b>Dar visibilidade à negociação coletiva</b>
<b>Dimensão/parâmetro</b>	Eficácia: Pretende-se desenvolver ações que tragam para a sociedade portuguesa o tema da importância da negociação coletiva.
<b>Indicador 1 (Ind_1)</b>	N.º dias para a apresentação ao gabinete de proposta de criação do prémio de reconhecimento das entidades empregadoras, associações sindicais e associações patronais que apresentem boas práticas no contexto da dinamização da negociação coletiva
<b>Descrição:</b>	O indicador pretende medir a capacidade de conceção do que se pretende fazer.
<b>Fórmula de Cálculo:</b>	data de concretização
<b>Meta</b>	274
<b>Tolerância:</b>	60
<b>Valor crítico:</b>	200
<b>Métrica:</b>	N.º de dias
<b>Polaridade:</b>	(incremento positivo): Quanto mais cedo for submetida a proposta melhor
<b>Período de monitorização:</b>	Trimestral
<b>Iniciativas/ações:</b>	A criação do Prémio poderá dar um contributo relevante para o reconhecimento das partes envolvidas nos processo de negociação coletiva e desta forma enaltecer os parceiros sociais e as entidades empregadoras que contribuem para a sua dinamização. O fator crítico poderá ser o envolvimento de todos os parceiros pois existem muitos pontos de vista a respeitar e algumas das vezes contraditórios.
<b>Referência para o valor crítico:</b>	Não existindo referencial para o indicador, nem histórico para o mesmo efeito, considera-se como valor crítico a antecipação do prazo previsto
<b>Fonte de verificação:</b>	informação de serviço com apresentação da proposta

<b>Objetivo operacional (OP_1)</b>	<b>Dar visibilidade à negociação coletiva</b>
<b>Dimensão/parâmetro</b>	Eficácia: Pretende-se desenvolver ações que tragam para a sociedade portuguesa o tema da importância da negociação coletiva.
<b>Indicador 2 (Ind_2)</b>	N.º dias para a apresentação ao gabinete de proposta de criação de Rede/Fórum sobre negociação coletiva
<b>Descrição:</b>	O indicador pretende medir a capacidade de conceção do que se pretende fazer.
<b>Fórmula de Cálculo:</b>	data de concretização
<b>Meta</b>	274
<b>Tolerância:</b>	60
<b>Valor crítico:</b>	200
<b>Métrica:</b>	N.º de dias
<b>Polaridade:</b>	Incremento negativo: < n.º de dias melhor
<b>Período de monitorização:</b>	Trimestral
<b>Iniciativas/ações:</b>	A criação de uma rede/fórum que junte entidades/parceiros que tem interesse em promover a negociação coletiva poderá ser uma mais valia para a sociedade e de certa forma promover a negociação coletiva.
<b>Referência para o valor crítico:</b>	Não existindo referencial para o indicador, nem histórico para o mesmo efeito, considera-se como valor crítico a antecipação do prazo previsto
<b>Fonte de verificação:</b>	informação de serviço com apresentação da proposta

<b>Objetivo operacional (OP_2)</b>	<b>Promover o reconhecimento das Qualificações Profissionais</b>
<b>Dimensão/parâmetro</b>	Eficácia: Contribuir para maior conhecimento da população portuguesa sobre o reconhecimento de qualificações profissionais.
<b>Indicador 3 (Ind_3)</b>	N.º dias para a criação do centro de assistência
<b>Descrição:</b>	Data criação do centro de atendimento ao público no MTSSS para facilitação de esclarecimentos sobre reconhecimento de qualificações profissionais – centro de assistência.
<b>Fórmula de Cálculo:</b>	Data de criação do centro de assistência
<b>Meta</b>	182
<b>Tolerância:</b>	15
<b>Valor crítico:</b>	166
<b>Métrica:</b>	N.º de dias
<b>Polaridade:</b>	(incremento positivo): Quanto mais cedo for aberto o procedimento melhor
<b>Período de monitorização:</b>	Trimestral
<b>Iniciativas/ações:</b>	A criação do centro de assistência irá contribuir diretamente para a promoção do reconhecimento de qualificações profissionais pois ao prestar mais e melhor informação sobre todas as dimensões associadas irá facilitar e ajudar os interessados.
<b>Referência para o valor crítico:</b>	Não existindo referencial para o indicador, nem histórico para o mesmo efeito, considera-se como valor crítico a antecipação do prazo previsto face aos recursos existentes
<b>Fonte de verificação:</b>	Data formal de abertura/lançamento

<b>Objetivo operacional (OP_2)</b>	<b>Promover o reconhecimento das Qualificações Profissionais</b>
<b>Dimensão/parâmetro</b>	Eficácia: Contribuir para maior conhecimento da população portuguesa sobre o reconhecimento de qualificações profissionais.
<b>Indicador 4 (Ind_4)</b>	N.º dias para a criação da Comissão de Acompanhamento para o reconhecimento de qualificações
<b>Descrição:</b>	Data de criação da Comissão de Acompanhamento para o reconhecimento de qualificações.
<b>Fórmula de Cálculo:</b>	Data de criação da Comissão de Acompanhamento para o reconhecimento de qualificações
<b>Meta</b>	274
<b>Tolerância:</b>	90
<b>Valor crítico:</b>	167
<b>Métrica:</b>	N.º de dias
<b>Polaridade:</b>	Incremento negativo: < n.º de dias melhor
<b>Período de monitorização:</b>	Trimestral
<b>Iniciativas/ações:</b>	Criação da Comissão de Acompanhamento para o reconhecimento de qualificações.
<b>Referência para o valor crítico:</b>	Não existindo referência para o indicador, nem histórico para o mesmo efeito, considera-se como valor crítico a antecipação do prazo previsto
<b>Fonte de verificação:</b>	Data despacho sobre a criação da comissão.

<b>Objetivo operacional (OP_3)</b>	<b>Maior envolvimento da DGERT na elaboração de projetos legislativos</b>
<b>Dimensão/parâmetro</b>	Eficácia: a DGERT quer alcançar mais eficácia na atividade de elaboração de projetos legislativos, assegurando uma capacidade de resposta relevante em relação a todas as solicitações.
<b>Indicador 5 (Ind_5)</b>	Taxa de resposta às solicitações elaboração de projetos legislativos e envio de contributos para a feitura de atos legislativos e regulamentares
<b>Descrição:</b>	Este indicador mede objetivamente a resposta da DGERT a todos os pedidos de elaboração legislativa.
<b>Fórmula de Cálculo:</b>	$N.º \text{ propostas efetuadas} / N.º \text{ de pedidos} * 100$
<b>Meta</b>	90%
<b>Tolerância:</b>	5%
<b>Valor crítico:</b>	100%
<b>Métrica:</b>	(%) Percentagem
<b>Polaridade:</b>	(Incremento positivo). Quanto maior for a percentagem melhor
<b>Período de monitorização:</b>	Trimestral
<b>Iniciativas/ações:</b>	Contribui diretamente para o objetivo operacional.
<b>Referência para o valor crítico:</b>	Percentagem considerada de excelência, dependente dos recursos disponíveis e das solicitações externas
<b>Fonte de verificação:</b>	Relatório trimestral de atividade.

<b>Objetivo operacional (OP_4)</b>	<b>Uniformizar procedimento no âmbito da conciliação/mediação</b>
<b>Dimensão/parâmetro</b>	Eficiência: Pretende-se com os resultados do encontro entre os Conciliadores/Mediadores uniformizar procedimentos de dessa formar melhorar e normalizar a forma como se atua.
<b>Indicador 6 (Ind_6)</b>	N.º dias para o Encontro de Conciliadores/Mediadores, com vista à análise e discussão conjunta de casos e à uniformização de procedimentos
<b>Descrição:</b>	Objetivo é a análise e discussão conjunta de casos e deduzir uniformização de procedimentos.
<b>Fórmula de Cálculo:</b>	N.º de dias
<b>Meta</b>	213
<b>Tolerância:</b>	30
<b>Valor crítico:</b>	250
<b>Métrica:</b>	N.º de dias
<b>Polaridade:</b>	-
<b>Período de monitorização:</b>	Trimestral
<b>Iniciativas/ações:</b>	Este indicador tem peso significativo no objetivo operacional face à relação direta que representa.
<b>Referência para o valor crítico:</b>	-
<b>Fonte de verificação:</b>	IF com apresentação das conclusões do Encontro

Objetivo operacional (OP_4)	<b>Uniformizar procedimento no âmbito da conciliação/ mediação</b>
Dimensão/parâmetro	Eficiência: Pretende-se consolidar/definir metodologia de articulação entre DGERT, IEFP, ISS e ACT de modo a que se faça melhor o que na prática já se faz de forma informal.
Indicador 7 (Ind_7)	N.º dias para a apresentação da metodologia de ação de articulação entre a DGERT, IEFP, ISS e ACT, com vista à diminuição dos impactos de situações de anúncio de despedimento coletivo
Descrição:	Fazer melhor a comunicação entre as organizações envolvidas de modo a que a Ação produza resultados mais eficientes para as organizações envolvidas e para as empresas/utentes.
Fórmula de Cálculo:	N.º de dias
Meta	213
Tolerância:	30
Valor crítico:	250
Métrica:	N.º de dias
Polaridade:	-
Período de monitorização:	Trimestral
Iniciativas/ações:	A melhoria que se consegue atingir com este indicador é importante para o objetivo de uniformização de procedimentos.
Referência para o valor crítico:	-
Fonte de verificação:	IF com apresentação da metodologia

Objetivo operacional (OP_5)	<b>Melhorar sistema de informação da DGERT</b>
Dimensão/parâmetro	Eficiência: A DGERT quer melhorar a informação sobre o sistema de informação
Indicador 8 (Ind_8)	Taxa de Execução das Medidas SIMPLEX
Descrição:	Saber qual a taxa de execução das medidas SIMPLEX
Fórmula de Cálculo:	execução/planeado
Meta	80%
Tolerância:	10%
Valor crítico:	95%
Métrica:	(%) Percentagem
Polaridade:	-
Período de monitorização:	Semestral
Iniciativas/ações:	Contribuição direta e relevante para a concretização do objetivo.
Referência para o valor crítico:	-
Fonte de verificação:	Despacho Informação que submete revisão documentos

Objetivo operacional (OP_6)	<b>Avaliar satisfação das entidades com quem a DGERT se relaciona</b>
Dimensão/parâmetro	Qualidade: Conhecer o grau de satisfação das entidades com as quais a DGERT se relaciona
Indicador 09 (Ind_09)	Grau de satisfação das entidades formadoras com processos de certificação, de alargamento e de transmissão encerrados, no ano em avaliação
Descrição:	O indicador visa aferir o grau de satisfação das entidades formadoras em relação aos serviços prestados, identificando em simultâneo os aspetos a melhorar essenciais para reforço do compromisso com uma aposta na melhoria contínua.
Fórmula de Cálculo:	Escala Likert
Meta	4
Tolerância:	
Valor crítico:	5
Métrica:	Escala Likert
Polaridade:	(Incremento positivo): Quanto maior o número melhor
Período de monitorização:	Trimestral
Iniciativas/ações:	Questionário às entidades formadoras
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal face aos objetivos da DGERT no relacionamento com as entidades
Fonte de verificação:	Questionários de satisfação realizados

<b>Objetivo operacional (OP_5)</b>	<b>Avaliar satisfação das entidades com quem a DGERT se relaciona</b>
<b>Dimensão/parâmetro</b>	Qualidade: Conhecer o grau de satisfação da entidades com as quais a DGERT se relaciona
<b>Indicador 10 (Ind_10)</b>	Grau de satisfação da entidade com a participação no processo de negociação no âmbito dos despedimentos coletivos
<b>Descrição:</b>	O Indicador visa aferir o grau de satisfação dos parceiros sociais em relação aos serviços prestados, identificando em simultâneo os aspetos a melhorar essenciais para reforço do compromisso com uma aposta na melhoria contínua.
<b>Fórmula de Cálculo:</b>	Relatório do Inquérito satisfação dos parceiros sociais
<b>Meta:</b>	5
<b>Tolerância:</b>	
<b>Valor crítico:</b>	-
<b>Métrica:</b>	Escala Likert
<b>Polaridade:</b>	Incremento positivo face às avaliações anteriores.
<b>Período de monitorização:</b>	Timestral
<b>Iniciativas/ações:</b>	Contribui na proporção do peso das entidades com processos de negociação no âmbito dos despedimentos coletivos no total das entidades que se relacionam com a DGERT.
<b>Referência para o valor crítico:</b>	-
<b>Fonte de verificação:</b>	Questionários de satisfação realizados

<b>Objetivo operacional (OP_6)</b>	<b>Avaliar satisfação das entidades com quem a DGERT se relaciona</b>
<b>Dimensão/parâmetro</b>	Qualidade: Conhecer o grau de satisfação da entidades com as quais a DGERT se relaciona
<b>Indicador 11 (Ind_11)</b>	Grau de satisfação dos requerentes nos processos de registos relativos às organizações representativas de trabalhadores e de empregadores
<b>Descrição:</b>	O Indicador visa aferir o grau de satisfação de trabalhadores e empregadores em relação aos serviços prestados, identificando em simultâneo os aspetos a melhorar essenciais para reforço do compromisso com uma aposta na melhoria contínua.
<b>Fórmula de Cálculo:</b>	Relatório do Inquérito satisfação dos parceiros sociais
<b>Meta:</b>	4
<b>Tolerância:</b>	
<b>Valor crítico:</b>	5
<b>Métrica:</b>	Escala de Likert
<b>Polaridade:</b>	Incremento positivo
<b>Período de monitorização:</b>	Timestral
<b>Iniciativas/ações:</b>	Contribui na proporção do peso das entidades requerentes nos processos de registos relativos às organizações representativas de trabalhadores e de empregadores no total das entidades que se relacionam com a DGERT.
<b>Referência para o valor crítico:</b>	resultado ideal face aos objetivos da DGERT no relacionamento com as entidades
<b>Fonte de verificação:</b>	Relatório final do processo de avaliação

<b>Objetivo operacional (OP_7)</b>	<b>Boa gestão dos trabalhadores</b>
<b>Dimensão/parâmetro</b>	Qualidade: Implementar algumas das medidas previstas no plano da DGERT (ComVida) que visa promover a conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal.
<b>Indicador 12 (Ind_12)</b>	Nº medidas de conciliação da vida familiar, pessoal e profissional implementadas
<b>Descrição:</b>	Este indicador visa medir o n.º de ações de melhoria iniciadas em 2019
<b>Fórmula de Cálculo:</b>	N.º
<b>Meta:</b>	2
<b>Tolerância:</b>	
<b>Valor crítico:</b>	4
<b>Métrica:</b>	(N.º) Número
<b>Polaridade:</b>	(Incremento positivo) Quanto maior o número melhor
<b>Período de monitorização:</b>	Timestral
<b>Iniciativas/ações:</b>	Contribuição direta para o objetivo, tendo em conta que se assume que as medidas prevista na ComVida serão relevantes para a promoção da conciliação da vida profissional, familiar e pessoal
<b>Referência para o valor crítico:</b>	Não existindo referencial para o indicador, nem histórico para o mesmo efeito, considera-se como valor crítico a antecipação do prazo previsto
<b>Fonte de verificação:</b>	Relatório Anual de Atividades

<b>Objetivo operacional (OP_7)</b>	<b>Boa gestão dos trabalhadores</b>
<b>Dimensão/parâmetro</b>	Qualidade: Aplicar inquérito sobre práticas de teletrabalho de modo a conhecer o nível de satisfação dos trabalhadores
<b>Indicador 13 (Ind_13)</b>	N.º de inqueritos aplicados
<b>Descrição:</b>	O Indicador visa perceber o que o sentimento dos dos trabalhadores sobre a prática de teletrabalho, identificando em simultâneo os aspetos a melhorar essenciais para reforço do compromisso com uma aposta na melhoria contínua.
<b>Fórmula de Cálculo:</b>	N.º
<b>Meta</b>	2
<b>Tolerância:</b>	
<b>Valor crítico:</b>	3
<b>Métrica:</b>	(N.º) Número
<b>Polaridade:</b>	Incremento positivo
<b>Período de monitorização:</b>	Trimestral
<b>Iniciativas/ações:</b>	-
<b>Referência para o valor crítico:</b>	-
<b>Fonte de verificação:</b>	Mail com inquérito

<b>Objetivo operacional (OP_7)</b>	<b>Boa gestão dos trabalhadores</b>
<b>Dimensão/parâmetro</b>	Qualidade: Qualidade no trabalho com mais segurança e saúde
<b>Indicador 14 (Ind_14)</b>	N.º de dias para a contratação de serviços externos de segurança e saúde no trabalho
<b>Descrição:</b>	Data de contratação de serviços externos de segurança e saúde no trabalho
<b>Fórmula de Cálculo:</b>	N.º de dias para a contratação de serviços externos de segurança e saúde no trabalho
<b>Meta</b>	182
<b>Tolerância:</b>	30
<b>Valor crítico:</b>	200
<b>Métrica:</b>	N.º
<b>Polaridade:</b>	-
<b>Período de monitorização:</b>	Trimestral
<b>Iniciativas/ações:</b>	Considera-se que a prestação de serviços no âmbito da segurança e saúde no trabalho poderá ajudar a melhorar a qualidade no trabalho de todos os trabalhadores da DGERT.
<b>Referência para o valor crítico:</b>	-
<b>Fonte de verificação:</b>	Contrato celebrado

<b>Objetivo operacional (OP_8)</b>	<b>Reforço dos serviços para trabalhadores, empregadores e parceiros sociais em tempo de Covid-19</b>
<b>Dimensão/parâmetro</b>	Qualidade: Criação e operacionalização de linha digital e telefónica de apoio jurídico a trabalhadores, empregadores e parceiros sociais
<b>Indicador 15 (Ind_15)</b>	N.º de dias para a criação da linha
<b>Descrição:</b>	N.º dias após publicação do Despacho n.º 3614-D/2020 de 23 de março
<b>Fórmula de Cálculo:</b>	N.º de dias
<b>Meta</b>	10
<b>Tolerância:</b>	0
<b>Valor crítico:</b>	9
<b>Métrica:</b>	N.º
<b>Polaridade:</b>	-
<b>Período de monitorização:</b>	mensal
<b>Iniciativas/ações:</b>	-
<b>Referência para o valor crítico:</b>	-
<b>Fonte de verificação:</b>	relatório mensal de atividade

Objetivo operacional (OP_B)	<b>Reforço dos serviços para trabalhadores, empregadores e parceiros sociais em tempo de Covid-19</b>
Dimensão/parâmetro	Qualidade: Criação e operacionalização de linha digital e telefónica de apoio jurídico a trabalhadores, empregadores e parceiros sociais
Indicador 15 (Ind_16)	Taxa de respostas às questões colocadas
Descrição:	O indicador visa aferir a taxa de respostas às questões colocadas
Fórmula de Cálculo:	$N.º \text{ resposta} / \text{Total de solicitações} \times 100$
Meta	75%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	100%
Métrica:	percentagem
Polaridade:	(Incremento positivo): Quanto maior for a percentagem melhor
Período de monitorização:	diária
Iniciativas/ações:	-
Referência para o valor crítico:	Percentagem considerada de excelência, dependente dos recursos disponíveis e das solicitações externas
Fonte de verificação:	Relatório diário da Linha digital e telefónica



## Matriz de Alinhamento

Nível 1 - Política Pública	Nível 2 - Estratégico		Nível 3 - Gestão Operacional	
Objetivos Estratégicos/Eixos de Intervenção do MTSS 2020-2023 (*)	Enquadramento Estratégico	Relação com Nível 3 (**)	Enquadramento operacional	Relação com Nível 2 (**)
OE/Eixo Intervenção	Objectivo Estratégico (OE)		Objetivos Operacionais (OP)	
Promoção diálogo social	OE1: Promover o diálogo social e a contratação coletiva	RD	OP1: Dar visibilidade à negociação coletiva	RD
Promoção diálogo social	OE1: Promover o diálogo social e a contratação coletiva	RD	OP4: Uniformizar procedimento no âmbito da conciliação/mediação	RI
Promoção diálogo social	OE1. Promover o diálogo social e a contratação coletiva	RD	OP6: Avaliar satisfação das entidades com quem a DGERT se relaciona	RI
Promoção diálogo social	OE3: Contribuir para a dinamização do emprego, formação profissional e certificação	RI	OP1. Dar visibilidade à negociação coletiva	RI
Promoção diálogo social	OE3: Contribuir para a dinamização do emprego, formação profissional e certificação	RI	OP2: Promover o reconhecimento das Qualificações Profissionais	RI
Promoção diálogo social	OE3: Contribuir para a dinamização do emprego, formação profissional e certificação	RI	OP4: Uniformizar procedimento no âmbito da conciliação/mediação	RI
Promoção diálogo social	OE3: Contribuir para a dinamização do emprego, formação profissional e certificação	RI	OP5: Melhorar Informação sobre sistema de certificação	RI
Promoção diálogo social	OE3: Contribuir para a dinamização do emprego, formação profissional e certificação	RI	OP6: Avaliar satisfação das entidades com quem a DGERT se relaciona	RI
Prevenir conflitos laborais	OE1: Promover o diálogo social e a contratação coletiva	RD	OP1: Dar visibilidade à negociação coletiva	RD
Prevenir conflitos laborais	OE1: Promover o diálogo social e a contratação coletiva	RD	OP4: Uniformizar procedimento no âmbito da conciliação/mediação	RI
Prevenir conflitos laborais	OE1: Promover o diálogo social e a contratação coletiva	RD	OP6: Avaliar satisfação das entidades com quem a DGERT se relaciona	RI
Prevenir conflitos laborais	OE2: Potenciar a capacidade jurídico-normativa	RI	OP3: Maior envolvimento da DGERT na elaboração de projetos legislativos	RD
Reforçar a integração, flexibilidade e eficácia da política de formação	OE1: Promover o diálogo social e a contratação coletiva	RI	OP1: Dar visibilidade à negociação coletiva	RD
Reforçar a integração, flexibilidade e eficácia da política de formação	OE3: Promover o diálogo social e a contratação coletiva	RI	OP4: Uniformizar procedimento no âmbito da conciliação/mediação	RI
Reforçar a integração, flexibilidade e eficácia da política de formação	OE3: Promover o diálogo social e a contratação coletiva	RI	OP6: Avaliar satisfação das entidades com quem a DGERT se relaciona	RI

Reforçar a integração, flexibilidade e eficácia da política de formação	OE3: Contribuir para a dinamização do emprego, formação profissional e certificação	RI	OP1: Dar visibilidade à negociação coletiva	RI
Reforçar a integração, flexibilidade e eficácia da política de formação	OE3: Contribuir para a dinamização do emprego, formação profissional e certificação	RI	OP2: Promover o reconhecimento das Qualificações Profissionais	RI
Reforçar a integração, flexibilidade e eficácia da política de formação	OE3: Contribuir para a dinamização do emprego, formação profissional e certificação	RI	OP4: Uniformizar procedimento no âmbito da conciliação/mediação	RI
Reforçar a integração, flexibilidade e eficácia da política de formação	OE3: Contribuir para a dinamização do emprego, formação profissional e certificação	RI	OP5: Melhorar informação sobre sistema de certificação	RI
Reforçar a integração, flexibilidade e eficácia da política de formação	OE3: Contribuir para a dinamização do emprego, formação profissional e certificação	RI	OP6: Avaliar satisfação das entidades com quem a DGERT se relaciona	RI
Melhorar a qualidade da legislação	OE2: Potenciar a capacidade jurídico-normativa	RD	OP3: Maior envolvimento da DGERT na elaboração de projetos legislativos	RD
Garantia de informação aos trabalhadores	OE1: Promover o diálogo social e a contratação coletiva	RI	OP1: Dar visibilidade à negociação coletiva	RD
Garantia de informação aos trabalhadores	OE1: Promover o diálogo social e a contratação coletiva	RI	OP4: Uniformizar procedimento no âmbito da conciliação/mediação	RI
Garantia de informação aos trabalhadores	OE1: Promover o diálogo social e a contratação coletiva	RI	OP6: Avaliar satisfação das entidades com quem a DGERT se relaciona	RI
Garantia de informação aos trabalhadores	OE2: Potenciar a capacidade jurídico-normativa	RI	OP3: Maior envolvimento da DGERT na elaboração de projetos legislativos	RD
Garantia de informação aos trabalhadores	OE3: Contribuir para a dinamização do emprego, formação profissional e certificação	RI	OP1: Dar visibilidade à negociação coletiva	RI
Garantia de informação aos trabalhadores	OE3: Contribuir para a dinamização do emprego, formação profissional e certificação	RI	OP2: Promover o reconhecimento das Qualificações Profissionais	RI
Garantia de informação aos trabalhadores	OE3: Contribuir para a dinamização do emprego, formação profissional e certificação	RI	OP5: Uniformizar procedimento no âmbito da conciliação/mediação	RI
Garantia de informação aos trabalhadores	OE3: Contribuir para a dinamização do emprego, formação profissional e certificação	RI	OP5: Melhorar informação sobre sistema de certificação	RI
Garantia de informação aos trabalhadores	OE3: Contribuir para a dinamização do emprego, formação profissional e certificação	RI	OP6: Avaliar satisfação das entidades com quem a DGERT se relaciona	RI
Promoção da igualdade e da não discriminação	OE1: Promover o diálogo social e a contratação coletiva	RI	OP1: Dar visibilidade à negociação coletiva	RD
Promoção da igualdade e da não discriminação	OE1: Promover o diálogo social e a contratação coletiva	RI	OP3: Uniformizar procedimento no âmbito da conciliação/mediação	RI
Promoção da igualdade e da não discriminação	OE1: Promover o diálogo social e a contratação coletiva	RI	OP6: Avaliar satisfação das entidades com quem a DGERT se relaciona	RI
Promoção da igualdade e da não discriminação	OE4: Organizar para a felicidade	RD	OP7: Boa gestão dos trabalhadores	RD
Promoção da igualdade e da não discriminação	OE4: Organizar para a felicidade	RI	OP8: Reforço dos serviços para trabalhadores, empregadores e parceiros sociais em tempo de Covid 19	RI

Modernização administrativa do Estado	OE4: Organizar para a felicidade	RI	OP7: Boa gestão dos trabalhadores	RD
Modernização administrativa do Estado	OE4: Organizar para a felicidade	RI	OP8: Reforço dos serviços para trabalhadores, empregadores e parceiros sociais em tempo de Covid-19	RI

(\*) Programa do XII Governo Constitucional/GOP 2020-2023/ Outros documentos políticos setoriais/ OE do MTSS 2020-23

(\*\*) RD – Evidência de relação direta

RI – Evidência de relação indireta