

**Ciclo de Gestão**

2022

**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 de forma integrada a informação produzida pela DGERT no âmbito das suas áreas de atribuições PESO: 20%

Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.1	N.º de publicações no website DGERT				3	1	4	100%	Σ de publicações	2	100%	0%
<b>Taxa de Realização do OP1</b>											<b>100%</b>	

**OP2:** Apoiar a conceção de políticas públicas e de instrumentos jurídico-normativos nas respetivas áreas de atribuições PESO: 50%

Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.2	N.º de dias para a elaboração do Plano Nacional de Implementação (PNI) da Recomendação do Conselho sobre o ensino e formação profissionais				181	30	151	100%	Σ de dias	123	148%	48%
<b>Taxa de Realização do OP2</b>											<b>148%</b>	

**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: 30%

Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.3	N.º de dias para assegurar a participação do MTSSS nos trabalhos da 110.ª Conferência da Organização Internacional do Trabalho				6	2	4	50%	Σ de dias	2	150%	50%
Ind.4	Taxa de participação em reuniões junto da União Europeia no âmbito do emprego e formação profissional				90%	5%	95%	50%	(N.º de participações efetivas / N.º de reuniões previstas no ano 2022) x 100	150%	150%	50%
<b>Taxa de Realização do OP3</b>											<b>150%</b>	

**EFICIÊNCIA** PESO: 35%

**OP4:** Apresentar proposta legislativa para regular a entrega de documentos eletrónicos em matérias de regulamentação coletiva e organizações do trabalho PESO: 50%

Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.5	N.º de dias para apresentar proposta de alteração da Portaria n.º 1172/2009, de 6 de outubro				330	30	300	100%	Σ de dias	330	100%	0%
<b>Taxa de Realização do OP4</b>											<b>100%</b>	

**OP5:** Realizar webinars, designadamente, no âmbito da certificação profissional, da regulamentação do trabalho remoto na contratação coletiva, da regulamentação PESO: 50%

Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.6	N.º de webinars realizados sobre a regulamentação do teletrabalho na contratação coletiva				1	1	2	100%	Σ de webinars realizados sobre a regulamentação do teletrabalho na contratação coletiva	1	100%	0%
<b>Taxa de Realização do OP5</b>											<b>100%</b>	

**QUALIDADE** PESO: 50%

**OP6:** Avaliar a satisfação dos utilizadores externos dos processos operacionais da DGERT PESO: 55%

Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.7	Índice de satisfação no âmbito dos pedidos de depósito de convenções coletivas			4,3	4,5	0,5	5,0	25%	Média simples das respostas de satisfação (escala de 1 a 5) / Σ respostas de avaliação / N.º de respostas do inquérito de satisfação	4,0	100%	0%
Ind.8	Índice de satisfação dos Parceiros Sociais relativamente à qualidade das consultas efetuadas ao abrigo da Convenção n.º 144 da OIT				4,0	0,5	4,5	25%	Média simples das respostas de satisfação (escala de 1 a 5) / Σ respostas de avaliação / N.º de respostas do inquérito de satisfação	5,0	150%	50%
Ind.9	Índice de satisfação das entidades formadoras com processos de certificação inicial/alargamentos e transmissões e auditorias concluídos em 2022		4,6	4,5	4,0	0,5	4,5	25%	Média simples das respostas de satisfação (escala de 1 a 5) / Σ respostas de avaliação / N.º de respostas do inquérito de satisfação	4,7	135%	35%
Ind.10	Índice de satisfação dos parceiros sociais envolvidos relativamente aos serviços prestados pelas relações profissionais				4,0	0,5	4,5	25%	Média simples das respostas de satisfação (escala de 1 a 5) / Σ respostas de avaliação / N.º de respostas do inquérito de satisfação	4,7	135%	35%
<b>Taxa de Realização do OP6</b>											<b>130%</b>	

**OP7:** Prosseguir a concretização de medidas para a participação dos trabalhadores, a conciliação da vida profissional e a vida familiar e pessoal, e a segurança e saúde no trabalho PESO: 45%

Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
<b>Taxa de Realização do OP7</b>											<b>45%</b>	

Ind.11	Taxa de trabalhadores em teletrabalho				30%	20%	50%	35%	(N.º de trabalhadores em teletrabalho durante o ano de 2022 ÷ N.º de trabalhadores na DGERT em 2022) x 100	66%	138%	38%
Ind.12	Taxa de notificação para consultas de medicina no trabalho				95%	5%	100%	30%	N.º de trabalhadores notificados ÷ (N.º de trabalhadores da DGERT com mais de 50 anos em 2022 + N.º total de trabalhadores que ingressaram na DGERT em 2022) x 100	100%	125%	25%
Ind.13	N.º de iniciativas realizadas junto dos trabalhadores para recolher contributos no âmbito da conciliação da vida profissional, familiar e pessoal				1	1	2	35%	Somatório das iniciativas realizadas	1	100%	0%

Taxa de Realização do OP7 121%

<b>Objetivos Estratégicos vs. Operacionais</b>   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
<b>Eficácia</b>				
OP1		20%	6%	
OP2	30%	50%	15%	Relevante
OP3		30%	9%	
<b>Eficiência</b>				
OP4	20%	50%	10%	
OP5		50%	10%	
<b>Qualidade</b>				
OP6		55%	28%	Relevante
OP7	50%	45%	23%	Relevante
<b>Total</b>	<b>100%</b>	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 apuramento de, pelo menos, metade dos objetivos.		

<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Dias úteis 2022 (só considerados feriados)</b>	<b>228</b>
-------------------------	---	------------

DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2022			Pontuação efetivos Executados 2022			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	456	40	2	456	40	0	100,0%	100,0%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	14	3192	224	14	3192	224	0	100,0%	100,0%
Técnico Superior	12	63	14364	756	49	11172	588	-14	77,8%	77,8%
Especialista de Informática	12	0	0	0	-	0	-	-	-	-
Coordenador Técnico	9	1	228	9	1	228	9	0	100,0%	100,0%
Técnico de informática	8	0	0	0	-	0	-	-	-	-
Assistente Técnico	8	16	3648	128	12	2736	96	-4	75,0%	75,0%
Assistente Operacional	5	2	456	10	1	228	5	-1	50,0%	50,0%
		98	22.344	1.167	79	18.012	962	-19	82,4%	80,6%

**RECURSOS FINANCEIROS**

DESIGNAÇÃO	Planeado	Corrigido	Execução (30.jun.22)	Execução (31.dez.22)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)
<b>Orçamento de Atividades (Funcionamento)</b>	4.390.935,00 €	4.419.794,00 €	1.556.699,84 €	3.363.998,84 €	77%	76%
Despesas c/Pessoal	3.316.025,00 €	2.943.123,00 €	1.441.188,46 €	2.896.586,54 €	87%	98%
Aquisições de Bens e Serviços	678.276,00 €	1.127.547,00 €	36.485,89 €	371.407,51 €	55%	33%
Outras despesas correntes	93.928,00 €	90.608,00 €	15.402,33 €	21.323,28 €	23%	24%
Despesas de Capital	302.706,00 €	258.516,00 €	63.623,16 €	74.681,51 €	25%	29%
<b>Orçamento de Projetos (Investimento)</b>	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	—	—
Despesas correntes	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	—	—
Despesas de capital	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	—	—
Outras	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	—	—
<b>Total</b>	<b>4.390.935,00 €</b>	<b>4.419.794,00 €</b>	<b>1.556.699,84 €</b>	<b>3.363.998,84 €</b>	<b>77%</b>	<b>76%</b>

<b>AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR 2022</b>					
Avaliação de acordo com os requisitos constantes no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro	Âmbito	Eficácia Ponderação: 30%	Eficiência Ponderação: 20%	Qualidade Ponderação: 50%	Total
	Quantitativa	139%	100%	126%	125%
	Qualitativa	Bom			

## Memória descritiva - QUAR 2022

Objetivo operacional (OP_1)	Divulgar de forma integrada a informação produzida pela DGERT no âmbito das suas áreas de atribuições
Dimensão/parâmetro	Eficácia Incrementar uma perspetiva integrada na informação produzida pela DGERT sobre o emprego e a formação, as condições de trabalho, as relações laborais e a contratação coletiva, através de publicações temáticas que articulem abordagens quantitativas (indicadores sobre a atividade) e qualitativas (legislação, disposições convencionais, orientações técnicas, artigos publicados ou resumos de comunicações, entre outros), e cujos conteúdos considerem os desafios atuais das áreas de intervenção designadas
Indicador 1 (Ind_1)	N.º de publicações no website DGERT
Descrição:	Este indicador visa medir a publicações divulga no website da DGERT, com uma periodicidade mínima quadrimestral
Fórmula de Cálculo:	$\sum$ de publicações
Meta	3
Tolerância:	1
Valor crítico:	4
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 2022
Iniciativas/ações:	Seleção dos temas; Identificação das fontes; Análise de fontes; Tratamento da informação; Publicação
Referência para o valor crítico:	Sem histórico na DGERT . Valor estabelecido em conformidade com o propósito da DGERT
Fonte de verificação:	Publicações no Website da DGERT
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, na: preparação de medidas de política, legislação e regulamentação relativas ao emprego e formação profissional, organizações representativas dos trabalhadores e dos empregadores, a relações e condições de trabalho, incluindo a segurança e saúde no trabalho; adoção de instrumentos normativos europeus e internacionais
Indicador 2 (Ind_2)	N.º de dias para a elaboração do Plano Nacional de Implementação (PNI) da Recomendação do Conselho sobre o ensino e formação profissionais

Descrição:	Este indicador tem por objetivo verificar a capacidade técnica e de coordenação da DGERT no âmbito das atribuições
Fórmula de Cálculo:	$\Sigma$ de dias
Meta	181
Tolerância:	30
Valor crítico:	151
Métrica:	N.º: Número
Polaridade:	(Incremento negativo): Quanto menor o número de dias consumido melhor
Período de monitorização:	1 de janeiro a 31 de julho de 2022
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 . Valor estabelecido em conformidade com o propósito da DGERT
Fonte de verificação:	Data de envio à tutela

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 3 (Ind_3)	N.º de dias para assegurar a participação do MTSSS nos trabalhos da 110.ª Conferência da Organização Internacional do Trabalho
Descrição:	Assegurar a participação da DGERT na Conferência da OIT
Fórmula de Cálculo:	$\Sigma$ de dias
Meta	6
Tolerância:	2
Valor crítico:	8
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 2022
Iniciativas/ações:	Identificação dos parceiros; Contactos com os parceiros; Definição da missão portuguesa; Envio dos representantes à OIT
Referência para o valor crítico:	Sem histórico na DGERT . Valor estabelecido em conformidade com o propósito da DGERT
Fonte de verificação:	Evidências inerentes à participação institucional da DGERT

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 4 (Ind_4)	Taxa de participação em reuniões junto da União Europeia no âmbito do emprego e formação profissional
Descrição:	Apurar o número de reuniões com participação da DGERT
Fórmula de Cálculo:	$N.º \text{ de participações efetivas} \div N.º \text{ de reuniões previstas no ano de 2021} \times 100$
Meta	90%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	95%
Métrica:	(%): Percentagem
Polaridade:	(Incremento positivo): Quanto maior a percentagem melhor
Período de monitorização:	1 de janeiro a 31 de dezembro de 2022
Iniciativas/ações:	Identificação das reuniões; Assegurar os recursos necessários para a participação; Participação
Referência para o valor crítico:	Sem histórico na DGERT . Valor estabelecido em conformidade com o propósito da DGERT
Fonte de verificação:	Evidências inerentes à participação institucional da DGERT
Objetivo operacional (OP_4)	Apresentar proposta legislativa para regular a entrega de documentos eletrónicos em matérias de regulamentação coletiva e organizações do trabalho
Dimensão/parâmetro	Eficiência: Visa produzir uma proposta destinada a melhorar a relação com os parceiros sociais e, ao mesmo tempo, e agilizar os processos de trabalho da DGERT através da definição requisitos para a realização de serviços online
Indicador 5 (Ind_5)	N.º de dias para apresentar proposta de alteração da Portaria n.º 1172/2009, de 6 de outubro
Descrição:	Este indicador visa monitorizar a produção de uma proposta para a desmaterialização processos de trabalho, facilitando o acesso dos parceiros sociais aos serviços
Fórmula de Cálculo:	$\sum \text{ de dias}$
Meta	330
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 2022
Iniciativas/ações:	Clarificar objeto da proposta; Articular com entidades externas; Revisão da literatura; Sintetizar contributos; Elaboração do projeto; Apresentação do proposta à direção
Referência para o valor crítico:	Sem histórico na DGERT. Valor estabelecido em conformidade com o propósito da DGERT.
Fonte de verificação:	Data de envio à direção

Objetivo operacional (OP_5)	Realizar webinars, designadamente, no âmbito da certificação profissional, da regulamentação do trabalho remoto na contratação coletiva, da regulamentação
Dimensão/parâmetro	Eficiência Visa alargar o universo de destinatários abrangidos pelas sessões de esclarecimentos institucionais, designadamente a abrangência territorial, assim como aumentar o número de ações realizadas para prestar informações relevantes e atualizadas nas áreas de competência da DGERT, permitindo ainda reduzir a afetação de recursos.
Indicador 6 (Ind_6)	N.º de webinars realizados
Descrição:	Identificar as ações realizadas
Fórmula de Cálculo:	$\sum$ de webinars realizados sobre a regulamentação do teletrabalho na contratação coletiva
Meta	1
Tolerância:	1
Valor crítico:	2
Métrica:	N:º: Número
Polaridade:	(Incremento positivo): Quanto maior o número melhor
Período de monitorização:	1 de janeiro a 31 de dezembro de 2022
Iniciativas/ações:	Avaliar necessidades; Definir um plano sobre a informação a disponibilizar; Divulgar o webinars; Realizar o webinars; Avaliar a sessão
Referência para o valor crítico:	Sem histórico na DGERT. Valor estabelecido em conformidade com o propósito da DGERT.
Fonte de verificação:	Evidências da realização de webinars

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 7 (Ind_7)	Índice de satisfação no âmbito dos pedidos de depósito de convenções coletivas
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	4.5
Tolerância:	0.5
Valor crítico:	4.5
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 2022
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:	Valor estabelecido em conformidade com o propósito da DGERT e com o histórico de resultados
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 8 (Ind_8)	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) $\frac{\sum \text{respostas de avaliação}}{\text{N.º de respostas do inquérito de satisfação}}$
Meta	4.0
Tolerância:	0.5
Valor crítico:	3.5
Métrica:	N.º: Número
Polaridade:	(Incremento positivo): Quanto maior o número melhor
Período de monitorização:	1 de janeiro a 31 de dezembro de 2022
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 DGERT.
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 9 (Ind_9)	Índice de satisfação das entidades formadoras com processos de certificação inicial/alargamentos e transmissões e auditorias concluídos em 2022
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) $\frac{\sum \text{respostas de avaliação}}{\text{N.º de respostas do inquérito de satisfação}}$
Meta	4.0
Tolerância:	0.5



Valor crítico:	3.5
Métrica:	N:º: Número
Polaridade:	(Incremento positivo): Quanto maior o número melhor
Período de monitorização:	1 de janeiro a 31 de dezembro de 2022
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:	Valor estabelecido em conformidade com o propósito da DGERT e com o histórico de resultados
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 10 (Ind_10)	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:	3.5
Métrica:	N:º: Número
Polaridade:	(Incremento positivo): Quanto maior o número melhor
Período de monitorização:	1 de janeiro a 31 de dezembro de 2022
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 DGERT.

Fonte de verificação:	Inquéritos de satisfação
Objetivo operacional (OP_7)	Prosseguir a concretização de medidas para a participação dos trabalhadores, a conciliação da vida profissional e a vida familiar e pessoal, e a segurança e saúde no trabalho
Dimensão/parâmetro	Qualidade Continuar a promover medidas de participação dos trabalhadores, de conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar, e de segurança e saúde no trabalho, no sentido assegurar bem-estar dos trabalhadores, é crítico para o sucesso da DGERT.
Indicador 11 (Ind_11)	Taxa de trabalhadores em teletrabalho
Descrição:	Indicador pretende apurar o rácio de trabalhadores em teletrabalho
Fórmula de Cálculo:	$(N.º \text{ de trabalhadores em teletrabalho durante o ano de 2022} \div N.º \text{ de trabalhadores na DGERT em 2022}) \times 100$
Meta	30%
Tolerância:	20%
Valor crítico:	50%
Métrica:	(%) Percentagem
Polaridade:	(Incremento positivo): Quanto maior a percentagem melhor
Período de monitorização:	1 de janeiro a 31 de dezembro de 2022
Iniciativas/ações:	Contabilização dos despachos superiores
Referência para o valor crítico:	Sem histórico na DGERT. Valor estabelecido em conformidade com o propósito da DGERT.
Fonte de verificação:	Requerimentos aprovados
Objetivo operacional (OP_7)	Prosseguir a concretização de medidas para a participação dos trabalhadores, a conciliação da vida profissional e a vida familiar e pessoal, e a segurança e saúde no trabalho
Dimensão/parâmetro	Qualidade Continuar a promover medidas de participação dos trabalhadores, de conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar, e de segurança e saúde no trabalho, no sentido assegurar bem-estar dos trabalhadores, é crítico para o sucesso da DGERT.
Indicador 12 (Ind_12)	Taxa de notificação para consultas de medicina no trabalho
Descrição:	Indicador pretende apurar o rácio de trabalhadores notificados para consultas de medicina no trabalho
Fórmula de Cálculo:	$(N.º \text{ de trabalhadores notificados para consultas de medicina no trabalho} \div N.º \text{ de trabalhadores na DGERT em outubro de 2022}) \times 100$
Meta	95%
Tolerância:	5%

Valor crítico:	100%
Métrica:	(%) Percentagem
Polaridade:	(Incremento positivo): Quanto maior a percentagem melhor
Período de monitorização:	Outubro de 2022
Iniciativas/ações:	Contabilização dos despachos superiores
Referência para o valor crítico:	Sem histórico na DGERT. Valor estabelecido em conformidade com o propósito da DGERT.
Fonte de verificação:	Notificações enviadas através do correio eletrónico institucional

Objetivo operacional (OP_7)	Prosseguir a concretização de medidas para a participação dos trabalhadores, a conciliação da vida profissional e a vida familiar e pessoal, e a segurança e saúde no trabalho
Dimensão/parâmetro	Qualidade Continuar a promover medidas de participação dos trabalhadores, de conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar, e de segurança e saúde no trabalho, no sentido assegurar bem-estar dos trabalhadores, é crítico para o sucesso da DGERT.
Indicador 13 (Ind_13)	N.º de iniciativas realizadas junto dos trabalhadores para recolher contributos no âmbito da conciliação da vida profissional, familiar e pessoal
Descrição:	Indicador pretende apurar as ações realizadas
Fórmula de Cálculo:	$(N.º \text{ de trabalhadores em teletrabalho durante o ano de 2022} \div N.º \text{ de trabalhadores na DGERT em 2022}) \times 100$
Meta	1
Tolerância:	1
Valor crítico:	2
Métrica:	N:º: Número
Polaridade:	(Incremento positivo): Quanto maior o número de deferimentos melhor
Período de monitorização:	1 de janeiro a 31 de dezembro de 2022
Iniciativas/ações:	Contabilização dos despachos superiores
Referência para o valor crítico:	Sem histórico na DGERT. Valor estabelecido em conformidade com o propósito da DGERT.
Fonte de verificação:	Registos sobre as iniciativas

## Matriz de Alinhamento

Nível 1 - Política Pública	Nível 2 - Estratégico		Nível 3 - Gestão Operacional	
Eixos Estratégicos do MTSS 2021-2023 <sup>(*)</sup>	Enquadramento Estratégico		Enquadramento operacional	
Eixo Estratégicos	Objectivo Estratégico (OE)	Relação com Nível 1 <sup>(**)</sup>	Objetivos Operacionais (OP)	Relação com Nível 2 <sup>(**)</sup>
Avaliação dos serviços	OE 1 - 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	RD – Evidencia de relação direta
Boa gestão dos trabalhadores	OE 1 - Projetar a DGERT para os desafios de uma nova era global, digital e verde	RI – Evidencia de relação indireta	OP7 - Prosseguir a concretização de medidas para a participação dos trabalhadores, a conciliação da vida profissional e a vida familiar e pessoal, e a segurança e saúde no trabalho	RD – Evidencia de relação direta
Medidas Simplex	OE 1 - Projetar a DGERT para os desafios de uma nova era global, digital e verde	RD – Evidencia de relação direta	OP4 - Apresentar proposta legislativa para regular a entrega de documentos eletrónicos em matérias de regulamentação coletiva e organizações do trabalho	RD – Evidencia de relação direta
Avaliação dos serviços	OE 2 - Contribuir para o desenvolvimento do mercado de trabalho, para a dinamização do emprego, da formação profissional e da certificação	RD – Evidencia de relação direta	OP6 - Avaliar a satisfação dos utilizadores externos dos processos operacionais da DGERT	RD – Evidencia de relação indireta
Conciliar a vida profissional e a vida familiar e pessoal	OE 1 - Projetar a DGERT para os desafios de uma nova era global, digital e verde	RI – Evidencia de relação direta	OP7 - Prosseguir a concretização de medidas para a participação dos trabalhadores, a conciliação da vida profissional e a vida familiar e pessoal, e a segurança e saúde no trabalho	RD – Evidencia de relação direta
Investir na Qualidade dos Serviços Públicos	OE 1 - Projetar a DGERT para os desafios de uma nova era global, digital e verde	RD – Evidencia de relação direta	OP4 - Apresentar proposta legislativa para regular a entrega de documentos eletrónicos em matérias de regulamentação coletiva e organizações do trabalho	RD – Evidencia de relação direta
Dinamizar a negociação coletiva	OE 1 - Projetar a DGERT para os desafios de uma nova era global, digital e verde	RI – Evidencia de relação indireta	OP5 - Realizar webinars, designadamente, no âmbito da certificação profissional, da regulamentação do trabalho remoto na contratação coletiva, da regulamentação coletiva e das organizações do trabalho	RD – Evidencia de relação direta
Consagrar o princípio da «pegada legislativa»	OE 1 - Projetar a DGERT para os desafios de uma nova era global, digital e verde	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 indireta
Dinamizar a negociação coletiva	OE 2 - Contribuir para o desenvolvimento do mercado de trabalho, para a dinamização do emprego, da formação profissional e da certificação	RD – Evidencia de relação indireta	OP6 - Avaliar a satisfação dos utilizadores externos dos processos operacionais da DGERT	RD – Evidencia de relação direta
Consagrar o princípio da «pegada legislativa»	OE 2 - 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
Dinamizar a negociação coletiva	OE 1 - Projetar a DGERT para os desafios de uma nova era global, digital e verde	RD – Evidencia de relação direta	OP1 - Divulgar de forma integrada a informação produzida pela DGERT no âmbito das suas áreas de atribuições	RD – Evidencia de relação indireta
Dinamizar a negociação coletiva	OE 2 - Contribuir para o desenvolvimento do mercado de trabalho, para a dinamização do emprego, da formação profissional e da certificação	RD – Evidencia de relação direta	OP6 - Avaliar a satisfação dos utilizadores externos dos processos operacionais da DGERT	RD – Evidencia de relação direta
Dinamizar a negociação coletiva	OE 2 - 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 de forma integrada a informação produzida pela DGERT no âmbito das suas áreas de atribuições	RD – Evidencia de relação direta
Investir na Qualidade dos Serviços Públicos	OE 2 - Contribuir para o desenvolvimento do mercado de trabalho, para a dinamização do emprego, da formação profissional e da certificação	RD – Evidencia de relação direta	OP6 - Avaliar a satisfação dos utilizadores externos dos processos operacionais da DGERT	RD – Evidencia de relação direta

<b>Investir na Qualidade dos Serviços Públicos</b>	OE 3 - Promover a felicidade organizacional e ambientes de trabalho inovadores	RD – Evidencia de relação direta	OP6 - Avaliar a satisfação dos utilizadores externos dos processos operacionais da DGERT	RD – Evidencia de relação direta
<b>Investir na Qualidade dos Serviços Públicos</b>	OE 3 - Promover a felicidade organizacional e ambientes de trabalho inovadores	RD – Evidencia de relação direta	OP7 - Prosseguir a concretização de medidas para a participação dos trabalhadores, a conciliação da vida profissional e a vida familiar e pessoal, e a segurança e saúde no trabalho	RD – Evidencia de relação direta
<b>Investir na Qualidade dos Serviços Públicos</b>	OE 1 - Projetar a DGERT para os desafios de uma nova era global, digital e verde	RI – Evidencia de relação indireta	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 indireta
<b>Simplificar a legislação</b>	OE 2 - Contribuir para o desenvolvimento do mercado de trabalho, para a dinamização do emprego, da formação profissional e da certificação	RI – Evidencia de relação indireta	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
<b>Simplificar a legislação</b>	OE 1 - Projetar a DGERT para os desafios de uma nova era global, digital e verde	RI – Evidencia de relação indireta	OP2 - Apoiar a conceção de políticas públicas e de instrumentos jurídico-normativos nas respetivas áreas de atribuições	RD – Evidencia de relação direta
<b>Simplificar a legislação</b>	OE 2 - 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

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

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