

Aprovo as presentes Linhas de Orientação SIADAP 1
para 2024

Ao GT-CCAS para divulgação e implementação.

Linhas de orientação – SIADAP 1 2024

Índice

Linhas de Orientação – SIADAP 1 2024	3
Linhas de Orientação específicas para o Grupo de Trabalho CCAS	3
Linhas de Orientação para os Serviços e Organismos	4

Linhas de Orientação – SIADAP 1 – 2024

Linhas de Orientação específicas para o Grupo de Trabalho CCAS

1. O GT_CCAS solicita à AMA, I.P. uma lista atualizada das medidas SIMPLEX - <https://www.simplex.gov.pt/> e dos projetos decorrentes de OPP em progresso, distribuídos por Área Governativa para apoio ao processo de validação das propostas de QUAR 2024;
2. Até ao final do 1º trimestre, e após recolha da informação pelas diferentes entidades coordenadoras (*serviços/ organismos com competência em matéria de planeamento, estratégia e avaliação*) o GT_CCAS produz um relatório que permita aferir da integração nos QUAR dos serviços e organismos da tipologia de objetivos inscritos nas Linhas de Orientação para os Serviços e Organismos;
3. O relatório previsto no ponto anterior é remetido ao membro do Governo que tem a seu cargo a área da Administração Pública;
4. Os resultados plasmados naquele relatório serão divulgados na “Bússola” - <https://bussola.gov.pt/SitePages/Home.aspx>.

Linhas de Orientação para os Serviços e Organismos

No âmbito da preparação do Ciclo de Gestão para 2024, e não obstante não estarem, à semelhança de anos anteriores, fixados na proposta de Lei do Orçamento de Estado para 2024 um conjunto de Objetivos QUAR e respetivas ponderações, mantêm-se relevante assegurar a necessária harmonização dos instrumentos de planeamento dos serviços e organismos, acautelando, designadamente, as Grandes Opções, Estratégias Nacionais e outros requisitos inscritos em diplomas dispersos e que se materializam em objetivos de idêntica natureza.

Em conformidade com o superiormente determinado no despacho, de 22 de novembro de 2023, da Exma. Senhora Secretária de Estado da Administração Pública, cumpre transmitir as Orientações a prosseguir pelos serviços e organismos no planeamento ao nível dos instrumentos de gestão:

1. Os serviços públicos devem inscrever, obrigatoriamente, em QUAR:

- a) Objetivos de boa gestão dos trabalhadores, designadamente nos domínios da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços¹, da segurança e saúde no trabalho², dos ambientes de trabalho saudáveis³, da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar⁴ e da motivação;
- b) Objetivos relacionados com a avaliação pelos cidadãos - utilizadores ou clientes do serviço⁵, em particular nos serviços que tenham atendimento público ou prestem serviço direto a cidadãos e empresas⁶ ou, na ausência desta condição, com a avaliação por outras partes interessadas, nomeadamente entidades públicas⁷.

2. E inscrever no QUAR e/ou no Plano de Atividades:

- a) Objetivos relacionados com a concretização de, designadamente:
 - Medidas previstas no programa SIMPLEX⁸;
 - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)⁹;
 - Projetos decorrentes do Orçamento Participativo Portugal (OPP)¹⁰;

¹ Alínea l) do art.º 5.º, da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro (SIADAP), na atual versão – “Participação dos dirigentes e dos trabalhadores na fixação dos objetivos dos serviços, na gestão do desempenho, na melhoria dos processos de trabalho e na avaliação dos serviços”;

² Alínea h) do n.º 1 do art.º 127.º da Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, na atual versão - “Adotar, no que se refere a segurança e saúde no trabalho, as medidas que decorram de lei ou instrumento de regulamentação coletiva de trabalho”;

³ N.º 3 do art.º 127.º do Código do Trabalho, por remissão prevista na alínea l) do art.º 4.º da LGTFP “Promoção da segurança e saúde no trabalho, incluindo a prevenção”; e [Manual de Boas Práticas sobre a «Promoção de Ambientes de Trabalho Saudáveis»](#), de junho de 2023, pelo Laboratório Português de Ambientes de Trabalho Saudáveis, em parceria com a Autoridade para as Condições do Trabalho e com a Direção-Geral de Saúde;

⁴ N.º 3 do art.º 127.º do Código do Trabalho, por remissão prevista na alínea j) do art.º 4.º da LGTFP – “O empregador deve proporcionar ao trabalhador, condições de trabalho que favoreçam a conciliação da atividade profissional com a vida familiar e pessoal”;

⁵ Alínea m) do art.º 5.º da Lei do SIADAP – *Participação dos utilizadores na avaliação dos serviços*;

⁶ Alínea l) do art.º 4.º da Lei do SIADAP;

⁷ Alínea m) do art.º 4.º da Lei do SIADAP.

⁸ Eixo da Boa Governação, subcapítulo “I.II.2. Simplificar, uniformizar e desmaterializar o atendimento” do Programa do XXIII Governo Constitucional, e no art.º 40.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22/04, na sua redação atual – integração de medidas de modernização administrativa nos planos e relatórios de atividade;

⁹ Lei n.º 38/2023 de 2 de agosto – Grandes Opções para 2023-2026: Boa governação; Alterações climáticas; Demografia; Desigualdades; e Sociedade Digital, alinhadas com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, em especial: ODS 4 – Educação de qualidade; ODS 5 – Igualdade de Género; ODS 7 – Energias renováveis e acessíveis; ODS 8 – Trabalho digno e crescimento económico; ODS 9 – Indústria, inovação e infraestruturas; ODS 10 – Reduzir desigualdades; ODS 13 – Ação Climática e ODS 14 – Proteger a vida marinha;

¹⁰ N.º 1 do art.º 4.º da Resolução do Conselho de Ministros n.º 130/2021;

- Estratégia para a inclusão das pessoas com deficiência¹¹;
 - Implementação de ações no âmbito do Programa de Gestão do Património Imobiliário¹²;
 - Programa de Eficiência de Recursos na Administração Pública (ECO.AP)¹³.
3. A determinação do peso de cada objetivo e a decisão sobre a respetiva relevância são da responsabilidade dos serviços e organismos, dentro do seu poder gestor;
 4. Os serviços e organismos podem optar por inscrever objetivos que agreguem mais que uma das alíneas do n.º 1 e do n.º 2, incorporando pelo menos um indicador por alínea, bem como inscrever um ou mais objetivos relativos a cada uma das referidas alíneas;
 5. Os serviços e organismos que tenham preenchido os ficheiros da Circular 1408 de 29/07/2023 - (ANEXO IX-A - Orçamento na perspetiva de Género e ANEXO XXII - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) - Agenda 2030, devem alinhar esses dados com o conteúdo dos respetivos QUAR e/ou Plano de Atividades.

¹¹ Ponto 2.1.2 da Parte C da Resolução do Conselho de Ministros n.º 119/2021 – Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2021-2025 – *Tornar obrigatória a introdução de objetivos inerentes à inclusão das pessoas com deficiência no SIADAP 1*;

¹² N.º 5 do art.º 113.º-A do Decreto-lei n.º 280/2007, de 7 de agosto de 2007, na sua redação atual – As obrigações previstas nos números 1, 2, 3 e 4 do art.º 113.º-A do Programa de Gestão do Património Imobiliário são consideradas na fixação dos objetivos regulados na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro;

¹³ N.º 9 da Resolução do Conselho de Ministros n.º 104/2020, de 24 de novembro - *Determinar a elaboração de Planos de Eficiência ECO.AP 2030 pelos organismos que preencham os requisitos estabelecidos no apêndice B do anexo à presente resolução, nos prazos estabelecidos no apêndice A.*

6. No quadro infra apresenta-se uma seleção de objetivos e respetivos indicadores de desempenho, a título de exemplo para a elaboração do QUAR 2024.

Temática	Objetivos	Indicadores	Fórmula
Boa gestão dos trabalhadores ODS 8 - Trabalho digno e crescimento económico	Promover a participação dos trabalhadores na gestão dos serviços	Número de iniciativas/reuniões de balanço/avaliação do desempenho organizacional	Σ iniciativas/reuniões de balanço do desempenho organizacional
		Taxa de resposta ao inquérito de satisfação interno	$(\text{N}^\circ \text{ de questionários respondidos e submetidos com sucesso} \div \text{N}^\circ \text{ total de questionários enviados}) \times 100\%$
		Percentagem de trabalhadores que participam em iniciativas	$(\text{N}^\circ \text{ de participantes em iniciativas} \div \text{N}^\circ \text{ total de trabalhadores}) \times 100\%$
		Percentagem de sugestões de melhoria dos trabalhadores integradas no Plano de Atividades	$(\text{N}^\circ \text{ de sugestões de melhoria integradas no PA} \div \text{N}^\circ \text{ de sugestões elegíveis}) \times 100\%$
		Número de iniciativas promotoras da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços, para além das legalmente previstas	Σ iniciativas promotoras da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços (Por ex. “caixas” de sugestões, endereços de correio eletrónico específicos, mecanismos formais como sejam reuniões/ consultas/ inquéritos, etc.)
	Promover Ambientes de Trabalho Saudáveis ¹⁴	Percentagem de critérios aplicados que visam a integração psicossocial do colaborador no ambiente de trabalho	$(\Sigma \text{ critérios aplicados que promovam a integração psicossocial do trabalhador} \div \text{N}^\circ \text{ total de critérios relativos à integração psicossocial do trabalhador} \rightarrow 7) \times 100\%$
		Percentagem de critérios aplicados que visam a melhoria das condições de bem-estar da Organização	$\Sigma \text{ critérios aplicados que promovam o bem-estar no local de trabalho trabalhador} \div \text{N}^\circ \text{ total de critérios relativos à melhoria das condições de bem-estar da organização} \rightarrow 12) \times 100\%$
		Percentagem de critérios aplicados que visam o desenvolvimento pessoal e carreira dos trabalhadores	$\Sigma \text{ critérios aplicados que promovam o desenvolvimento pessoal e carreira dos trabalhadores} \div \text{N}^\circ \text{ total de critérios relativos ao desenvolvimento pessoal e carreira dos trabalhadores} \rightarrow 6) \times 100\%$

¹⁴ <https://maisprodutividade.org/wp-content/uploads/2020/10/checklist-boas-praticas.pdf>

Temática	Objetivos	Indicadores	Fórmula
Boa gestão dos trabalhadores ODS 3 - Saúde de qualidade	Promover a segurança e saúde no trabalho	Percentagem de postos de trabalho alvo de intervenção de melhoria/adaptação na sequência de verificação pelos técnicos de SST	$(N.º \text{ de postos trabalho intervencionados} \div N.º \text{ de postos trabalho sinalizados pelos técnicos de SST}) \times 100\%$
		Taxa de implementação do Plano de SST	$(N.º \text{ de atividades implementadas} \div N.º \text{ de atividades previstas no plano de SST}) \times 100\%$
		Número de ações de formação/sensibilização em matéria de SST	$\sum \text{ ações de sensibilização/formação em matéria de SST realizadas (divulgação de conteúdos on-line, e-mails, e-learning, ...)}$
Boa gestão dos trabalhadores ODS 5 - Igualdade de género ODS 8 - Trabalho digno e crescimento económico	Adotar medidas facilitadoras da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar	Número de ações de formação/sensibilização para dirigentes sobre cultura organizacional conciliadora	$\sum \text{ ações de sensibilização/formação para dirigentes sobre cultura organizacional conciliadora realizadas}$
		Índice de satisfação dos trabalhadores com as medidas implementadas	$\text{Média simples das respostas ao inquérito} = \sum \text{ respostas ao inquérito} \div N.º \text{ de respostas}$
		Prazo de implementação de sistema de auscultação das necessidades de conciliação dos trabalhadores	$N.º \text{ de dias} / N.º \text{ de semanas} / N.º \text{ de meses até à conclusão da implementação de sistema de auscultação das necessidades de conciliação dos trabalhadores}$
		Número de protocolos criados com empresas ou organizações para que os trabalhadores beneficiem de condições mais favoráveis	$N.º \text{ protocolos criados (ex. ginásios, creches, lavandarias, serviços online)}$
		Taxa de aprovação de requerimentos elegíveis, relativos à organização do tempo de trabalho e que visam a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal	$(\sum \text{ de requerimentos elegíveis aprovados} \div \sum \text{ de requerimentos elegíveis}) \times 100\%$
		Percentagem de trabalhadores em teletrabalho com equipamentos facultados pelo serviço	$(N.º \text{ de trabalhadores em teletrabalho com equipamentos facultados pelo serviço} \div N.º \text{ total de trabalhadores em teletrabalho}) \times 100\%$
		Percentagem de trabalhadores em teletrabalho com acesso remoto (VPN ou equivalente) ao posto	$(N.º \text{ de trabalhadores em teletrabalho com acesso remoto ao posto, VPN ou equivalente} \div N.º \text{ total de trabalhadores em teletrabalho}) \times 100\%$
		Taxa de execução do plano de implementação da NP 4552:2016	$(N.º \text{ de etapas de implementação concretizadas} \div N.º \text{ de etapas de implementação planeadas}) \times 100\%$

Temática	Objetivos	Indicadores	Fórmula
Boa gestão dos trabalhadores ODS 5 - Igualdade de género ODS 8 - Trabalho digno e crescimento económico	Adotar medidas promotoras da motivação dos trabalhadores	Número de ações implementadas no âmbito da igualdade de género	\sum ações implementadas no âmbito da igualdade de género
		Taxa de execução das medidas promotoras da igualdade de género	$(\sum$ de medidas promotoras da igualdade de género implementadas \div \sum de medidas promotoras da igualdade de género planeadas) x 100%
		Número de ações de responsabilidade social dinamizadas pelo serviço	\sum ações de responsabilidade social dinamizadas pelo serviço
		Número de ações/ dinâmicas de desenvolvimento organizacional/ identidade organizacional	\sum ações /dinâmicas de desenvolvimento organizacional/identidade organizacional
		Percentagem de trabalhadores com frequência de ações de formação profissional	$(\sum$ trabalhadores com formação no ano \div \sum total de trabalhadores) x 100%
SIMPLEX	Concretizar objetivos SIMPLEX	Taxa de execução das medidas incluídas no Programa SIMPLEX	$(\sum$ de atividades implementadas \div \sum de atividades previstas no plano de implementação das medidas SIMPLEX) x 100%
OPP ODS 11 - Cidades e Comunidades Sustentáveis	Concretização dos projetos decorrentes do OPP	Taxa de execução dos projetos decorrentes do OPP	$(\sum$ de atividades implementadas \div \sum de atividades previstas no plano de implementação dos projetos OPP) x 100
Inovação, modernização e simplificação administrativa ODS 8 - Trabalho digno e crescimento económico	Inovar, modernizar e simplificar procedimentos administrativos	Número de iniciativas/ projetos de simplificação administrativa implementados	\sum iniciativas/projetos de simplificação administrativa implementados
		Número de processos de realização e de suporte revistos e mapeados	\sum processos de realização e de suporte revistos e mapeados
		Taxa de implementação de iniciativas/projetos de simplificação administrativa	$(\sum$ de iniciativas/projetos de simplificação administrativa implementados \div \sum de iniciativas/projetos de simplificação administrativa previstos) x 100
		Taxa de execução do projeto de modernização/ simplificação administrativa em curso	$(\sum$ de atividades implementadas \div \sum de atividades previstas no projeto) x 100%

Temática	Objetivos	Indicadores	Fórmula
ODS 13 - Ação Climática ECO.AP	Assegurar a certificação energética dos edifícios	Prazo de conclusão do processo de certificação energética dos edifícios	$N.º \text{ de dias} / N.º \text{ de semanas} / N.º \text{ de meses até à conclusão do processo de certificação energética do(s) edifício(s)}$
	Implementar medidas e soluções que visem aumentar a eficiência energética nas instalações e nas frotas, incluindo sistemas de controlo e de monitorização	Taxa de implementação das medidas e soluções de aumento da eficiência energética de edifícios	$(\sum \text{ de medidas e soluções de aumento da eficiência energética de edifícios implementadas} \div \sum \text{ de medidas e soluções de aumento da eficiência energética de edifícios identificadas}) \times 100\%$
		Percentagem veículos elétricos na frota automóvel	$(\sum \text{ de veículos elétricos na frota automóvel} \div \sum \text{ de veículos da frota}) \times 100\%$
		Percentagem de procedimentos aquisitivos com requisitos técnicos e critérios ambientais	$(\sum \text{ de procedimentos aquisitivos com requisitos técnicos e critérios ambientais} \div \sum \text{ de procedimentos aquisitivos}) \times 100\%$
ODS 14 – Proteger a vida marinha ECO.AP	Avaliar o desempenho hídrico das instalações, e determinar medidas que visem melhorar o seu desempenho energético	Prazo de conclusão do estudo de avaliação do desempenho hídrico das instalações	$N.º \text{ de dias} / N.º \text{ de semanas} / N.º \text{ de meses até à conclusão do processo de avaliação do desempenho hídrico das instalações}$
	Implementar medidas e soluções que visem aumentar a eficiência hídrica nas instalações, incluindo soluções de controlo e de monitorização	Taxa de implementação das medidas e soluções de aumento da eficiência hídrica	$(\sum \text{ de medidas e soluções de aumento da eficiência hídrica de edifícios implementadas} \div \sum \text{ de medidas e soluções de aumento da eficiência hídrica de edifícios identificadas}) \times 100\%$
	Implementar soluções de reaproveitamento e/ou reutilização de água	Prazo de implementação do sistema de reaproveitamento/ reutilização de águas cinzentas	$N.º \text{ de dias} / N.º \text{ de semanas} / N.º \text{ de meses até à conclusão da implementação do sistema de reaproveitamento/ reutilização de águas cinzentas}$

Temática	Objetivos	Indicadores	Fórmula
Avaliação pelos cidadãos ODS 16 - Paz, justiça e instituições eficazes ODS 11 - Cidades e Comunidades Sustentáveis	Consolidar a qualidade nos serviços	Índice de satisfação de clientes/cidadãos	Média simples das respostas a inquérito de satisfação = $\frac{\sum \text{respostas a inquérito a inquérito de satisfação a clientes cidadãos}}{\sum \text{de respostas a inquérito de satisfação}}$
		Índice de satisfação de clientes/serviços	Média simples das respostas a inquérito de satisfação = $\frac{\sum \text{respostas a inquérito a inquérito de satisfação a clientes entidades}}{\sum \text{de respostas a inquérito de satisfação}}$ (entidades que não têm clientes/cidadãos)
		Prazo de implementação de sistema de avaliação da satisfação pelos clientes	Data para a implementação de sistema de avaliação da satisfação pelos clientes ou N.º de dias / N.º de semanas / N.º de meses até à conclusão da implementação de sistema de avaliação da satisfação pelos clientes
		Percentagem de ações de melhoria implementadas na sequência de reclamações e/ou sugestões recebidas de clientes/cidadãos	$\left(\frac{\sum \text{de ações implementadas na sequência de reclamações e/ou sugestões recebidas de clientes/cidadãos}}{\sum \text{de reclamações e/ou sugestões recebidas}} \right) \times 100\%$
		Percentagem de boas práticas internas divulgadas e generalizadas internamente na sequência de elogios recebidos de clientes/cidadãos	$\left(\frac{\sum \text{de boas práticas internas divulgadas e generalizadas internamente na sequência de elogios recebidos de clientes/cidadãos}}{\sum \text{de elogios recebidos}} \right) \times 100\%$



gt ccàs

Grupo de Trabalho
Conselho Coordenador
da Avaliação de Serviços