

# Linhas de orientação – art.º 18.º da proposta de LOE 2023

## Índice

Linhas de Orientação – art.º 18.º da proposta de Lei do Orçamento do Estado 2023 .....	3
Artigo 18.º da proposta de LOE 2023 .....	3
Linhas de Orientação específicas para o Grupo de Trabalho CCAS .....	3
Linhas de Orientação para os Serviços e Organismos .....	4

# 1. Linhas de Orientação – art.º 18.º da proposta de LOE 2023

## 1.1. Artigo 18.º da proposta de Lei do Orçamento do Estado 2023

A proposta de Lei do Orçamento do Estado 2023, estabelece, à semelhança de anos anteriores, que “Os serviços públicos inscrevem no respetivo Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) para 2023:

- a) *Objetivos de boa gestão dos trabalhadores, designadamente nos domínios da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços, da segurança e da saúde no trabalho, da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação;*
- b) *Medidas previstas no programa SIMPLEX e no Orçamento Participativo Portugal (OPP) cuja responsabilidade de implementação lhes esteja atribuída;*
- c) *A avaliação pelos cidadãos, em particular nos serviços que tenham atendimento público ou prestem serviço direto a cidadãos e empresas.”*

## 1.2. Linhas de Orientação específicas para o Grupo de Trabalho CCAS

1. Relativamente à aplicação da alínea b) do n.º 1 do art.º 18.º, o GT\_CCAS solicita à AMA, I.P. a listagem com as medidas SIMPLEX - <https://www.simplex.gov.pt/> e os projetos decorrentes de OPP em execução, distribuídos por Área Governativa, para suportar os trabalhos de validação das propostas de QUAR\_2023;
2. No final do 1º trimestre, o GT\_CCAS produz um relatório comparativo, por Área Governativa, com o anterior ciclo de gestão com indicadores que permitam aferir a incorporação da tipologia dos objetivos nos QUAR\_2023 das entidades;
3. O relatório previsto no ponto anterior é remetido ao membro do Governo que tem a seu cargo a área da Administração Pública, após recolha de toda a informação por Entidade Coordenadora (*serviços/organismos com competência em matéria de planeamento, estratégia e avaliação*);
4. Os resultados plasmados naquele relatório serão divulgados na página eletrónica da AMA, IP - <https://bussola.gov.pt/SitePages/Home.aspx>;

### 1.3. Linhas de Orientação para os Serviços e Organismos

No âmbito da preparação do Ciclo de Gestão para 2023 e na sequência do previsto na proposta de Lei do Orçamento do Estado (LOE) para 2023, entende-se divulgar orientações específicas no sentido de alertar e clarificar alguns aspetos essenciais sobre a aplicação do artigo 18.º da proposta de LOE.

Assim, são apresentadas as seguintes orientações:

1. A soma do peso relativo dos objetivos que dão resposta às alíneas a) b) e c) do n.º 1 do art.º 18.º deve ser igual ou superior a 50% no QUAR;
2. Pelo menos metade do peso atribuído ao conjunto dos objetivos referidos no número anterior deve ser aplicado aos objetivos relacionados com a avaliação pelos cidadãos, ou seja, deve ser de pelo menos 25%.
3. Nos casos em que existam orientações sectoriais referentes ao número limite de objetivos a incluir no QUAR, a incorporação dos objetivos relativos ao cumprimento do artigo 18.º da Lei do Orçamento de Estado para 2023, acresce aos limites previamente fixados.
4. Os âmbitos dos objetivos referidos nas alíneas a) b) e c) do n.º 1 do art.º 18.º não têm, necessariamente, de corresponder a objetivos distintos. Quando aplicável, os serviços poderão optar por inscrever objetivos que agreguem mais que um dos âmbitos referidos, incorporando pelo menos um indicador por âmbito.
5. No que concerne à alínea a) do n.º 1 do art.º 18.º os serviços poderão optar por inscrever apenas um objetivo aglutinador, aferido através de indicadores para as diferentes temáticas que a entidade escolha tratar ou, em alternativa, operacionalizar a alínea a) em objetivos operacionais distintos para cada uma das temáticas.
6. No caso de inexistência de medidas SIMPLEX ou projetos decorrentes de Orçamento Participativo Portugal previstos para 2023, podem os serviços:
  - i) Manter as medidas em curso descritas no respetivo Plano de Atividades;
  - ii) Introduzir Medidas de Modernização e Simplificação Administrativa, relevantes para a respetiva área de negócio, previstas no Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, no seu texto atual;
7. Relativamente à aplicação da alínea c) do n.º 1 do art.º 18.º, os serviços devem considerar o entendimento previsto na alínea l) do artigo 4.º da Lei 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua redação atual, quer para o canal presencial quer para o canal não presencial;
8. Os serviços que não tenham atendimento direto ao público, devem desenvolver uma medida de avaliação de prestação de serviços a outras partes interessadas, nomeadamente entidades públicas.

9. No quadro infra apresenta-se uma seleção de objetivos e respetivos indicadores de desempenho, a título de exemplo para a elaboração do QUAR 2023.

Temática	Objetivos	Indicadores	Fórmula
Boa gestão dos trabalhadores	Promover a participação dos trabalhadores na gestão dos serviços	N.º de iniciativas/reuniões de balanço/avaliação do desempenho organizacional	$\sum$ iniciativas/reuniões de balanço do desempenho organizacional
		Taxa de resposta ao questionário de satisfação interno	$(\text{N.º de questionários respondidos e submetidos com sucesso} \div \text{N.º total de questionários enviados}) \times 100\%$ (ex. dimensões a avaliar: satisfação com a gestão de ambientes de trabalho e recursos humanos; satisfação com as chefias; satisfação com o desempenho da organização, etc.)
		Percentagem de trabalhadores que participam em iniciativas	$(\text{N.º de participantes em iniciativas} \div \text{N.º total de trabalhadores}) \times 100\%$
		Percentagem de sugestões dos trabalhadores integradas no Plano de Atividades de 2023	$(\text{N.º de sugestões integradas no PA} \div \text{N.º de sugestões elegíveis}) \times 100\%$
		N.º de iniciativas promotoras da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços, para além das legalmente previstas	$\sum$ 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 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	$(\text{N.º de postos trabalho intervencionados} \div \text{N.º de postos trabalho sinalizados pelos técnicos de SST}) \times 100\%$
		Taxa de implementação do Plano de SST	$(\text{N.º de atividades implementadas} \div \text{N.º de atividades previstas no plano de SST}) \times 100\%$

Temática	Objetivos	Indicadores	Fórmula
		N.º de ações de formação/sensibilização em matéria de SST	$\sum$ ações de sensibilização/formação em matéria de SST realizadas (divulgação de conteúdos on-line, e-mails, e-learning, ...)
Boa gestão dos trabalhadores	Adotar medidas facilitadoras da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar	N.º de ações de formação/sensibilização para dirigentes sobre cultura organizacional conciliadora	$\sum$ ações de sensibilização/formação para dirigentes sobre cultura organizacional conciliadora realizadas
		Índice de satisfação dos trabalhadores com as medidas implementadas	Média simples das respostas ao inquérito = $\sum$ respostas ao inquérito $\div$ N.º de respostas
		Prazo de implementação de sistema de auscultação das necessidades de conciliação dos trabalhadores	N.º de dias / N.º de semanas / N.º de meses até à conclusão da implementação de sistema de auscultação das necessidades de conciliação dos trabalhadores
		N.º de protocolos criados com empresas ou organizações para que os trabalhadores beneficiem de condições mais favoráveis	N.º 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	$(N.º \text{ de requerimentos elegíveis aprovados} \div N.º \text{ de requerimentos elegíveis}) \times 100\%$
		Percentagem de trabalhadores em teletrabalho com equipamentos facultados pelo serviço	$(N.º \text{ de trabalhadores em teletrabalho com equipamentos facultados pelo serviço} \div N.º \text{ de trabalhadores em teletrabalho}) \times 100\%$
		Percentagem de trabalhadores em teletrabalho com acesso remoto (VPN ou equivalente) ao posto	$(N.º \text{ de trabalhadores em teletrabalho com acesso remoto ao posto, VPN ou equivalente} \div N.º \text{ de trabalhadores em teletrabalho}) \times 100\%$

Temática	Objetivos	Indicadores	Fórmula
		Taxa de execução do plano de implementação da NP 4552:2016	$(\text{N}^{\circ} \text{ de etapas de implementação concretizadas} \div \text{N}^{\circ} \text{ de etapas de implementação planeadas}) \times 100\%$
Boa gestão dos trabalhadores	Adotar medidas promotoras da motivação dos trabalhadores	N.º de ações implementadas no âmbito da igualdade de género	$\sum \text{ações implementadas no âmbito da igualdade de género}$
		Taxa de execução das medidas promotoras da igualdade de género	$(\text{N}^{\circ} \text{ de medidas promotoras da igualdade de género implementadas} \div \text{N}^{\circ} \text{ de medidas promotoras da igualdade de género planeadas}) \times 100\%$
		N.º de ações de responsabilidade social dinamizadas pelo serviço	$\sum \text{ações de responsabilidade social dinamizadas pelo serviço}$
		N.º de ações/ dinâmicas de desenvolvimento organizacional/ identidade organizacional	$\sum \text{ações /dinâmicas de desenvolvimento organizacional/identidade organizacional}$
		Percentagem de trabalhadores com frequência de ações de formação profissional	$(\text{N}^{\circ} \text{ trabalhadores com formação no ano} \div \text{N}^{\circ} \text{ total de trabalhadores}) \times 100\%$
SIMPLEX e no Orçamento Participativo Portugal (OPP)	Concretizar as medidas Simplex	Taxa de execução das medidas incluídas no Programa SIMPLEX	$(\text{N}^{\circ} \text{ de atividades implementadas} \div \text{N}^{\circ} \text{ de atividades previstas no plano de implementação das medidas SIMPLEX}) \times 100\%$
	Concretização dos projetos decorrentes do OPP	Taxa de execução dos projetos decorrentes do OPP	$(\text{N}^{\circ} \text{ de atividades implementadas} \div \text{N}^{\circ} \text{ de atividades previstas no plano de implementação dos projetos OPP}) \times 100$

Temática	Objetivos	Indicadores	Fórmula
SIMPLEX e no Orçamento Participativo Portugal (OPP)	Simplificar procedimentos administrativos	N.º de iniciativas/ projetos de simplificação administrativa implementados	$\Sigma$ iniciativas/projetos de simplificação administrativa implementados (no caso de serviços sem SIMPLEX ou OPP)
		N.º de processos de realização e de suporte revistos e mapeados	$\Sigma$ processos de realização e de suporte revistos e mapeados
		Taxa de implementação de iniciativas/projetos de simplificação administrativa	$(N.º \text{ de iniciativas/projetos de simplificação administrativa implementados} \div N.º \text{ de iniciativas/projetos de simplificação administrativa previstos}) \times 100$ (no caso de serviços sem SIMPLEX ou OPP)
		Taxa de execução do projeto de modernização/ simplificação administrativa em curso	$(N.º \text{ de atividades implementadas} \div N.º \text{ de atividades previstas no projeto}) \times 100\%$
Avaliação pelos cidadãos	Consolidar a qualidade nos serviços	Índice de satisfação de clientes/cidadãos	Média simples das respostas a inquérito de satisfação = $\Sigma \text{ respostas a inquérito a inquérito de satisfação a clientes cidadãos} \div N.º \text{ de respostas a inquérito de satisfação}$
		Índice de satisfação de clientes/serviços	Média simples das respostas a inquérito de satisfação = $\Sigma \text{ respostas a inquérito a inquérito de satisfação a clientes entidades} \div N.º \text{ de respostas a inquérito de satisfação}$ (entidades que não têm clientes/cidadãos)
		Prazo de implementação de sistema de avaliação da satisfação pelos clientes	$N.º \text{ de dias} / N.º \text{ de semanas} / N.º \text{ de meses até à conclusão da implementação de sistema de avaliação da satisfação pelos clientes}$
		Percentagem de ações de melhoria implementadas na sequência de reclamações e/ou sugestões recebidas de clientes/cidadãos	$(N.º \text{ de ações implementadas na sequência de reclamações e/ou sugestões recebidas de clientes/cidadãos} \div N.º \text{ de reclamações e/ou sugestões recebidas}) \times 100\%$





gt ccàs

Grupo de Trabalho  
Conselho Coordenador  
da Avaliação de Serviços