

Ciclo de Gestão

2021

Designação do Serviço/Organismo:

CITE - Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego

Missão:

Prosseguir a igualdade e a não discriminação entre homens e mulheres no trabalho, no emprego e na formação profissional e colaborar na aplicação de disposições legais e convencionais nesta matéria, bem como as relativas à proteção da parentalidade e à conciliação da atividade profissional com a vida familiar e pessoal, no setor privado, no setor público e no setor cooperativo.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE1:	Prosseguir a igualdade de oportunidades entre mulheres e homens no mercado de trabalho
OE2:	Promover a conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal
OE3:	Promover a modernização e o desenvolvimento organizacional
OE4:	Assegurar o cumprimento do quadro legal que concorre para a missão e competências da Comissão
OE5:	Promover e reforçar a relação entre a CITE e as entidades empregadoras, os trabalhadores e as trabalhadoras e os parceiros sociais

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA PESO: 35%

OP1: Emitir os pareceres solicitados à CITE											Peso:	40%
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind. 1	% de pareceres prévios concluídos face ao n.º de processos entrados	106%	100%	99%	90%	5%	99%	50%	PPc/PPe*100			
Ind. 2	% de processos de queixa concluídos face ao n.º de processos de queixa registados	N/A	N/A	N/A	80%	5%	90%	15%	PQXc/PQXr*100			
Ind. 3	Número médio de pareceres prévios concluídos, por tripartida, por iurista.	N/A	N/A	5	5	1	7	35%	PPc/nRtri/nJur			
Taxa de Realização do OP1											0%	

OP2: Apreciar a legalidade de disposições em matéria de igualdade e não discriminação entre mulheres e homens no trabalho e no emprego constantes de Instrumentos de Regulamentação Coletiva de Trabalho											Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind. 4	% de IRCT apreciados de entre os publicados no ano	100%	100%	100%	93%	5%	100%	70%	IRCTa/IRCTp*100			
Ind. 5	% de IRCT com eventuais cláusulas desconformes e aceites pelos subscritores.	N/A	N/A	50%	80%	5%	90%	30%	RF/IRCTcCD*100			
Taxa de Realização do OP2											0%	

OP3: Sensibilizar e promover a igualdade e a não discriminação entre homens e mulheres no trabalho, no emprego e na formação profissional e colaborar na aplicação de disposições legais e convencionais nesta matéria, bem como, as relativas à proteção da parentalidade e à conciliação da atividade profissional com a vida pessoal e familiar, no setor privado, público e cooperativo.											Peso:	40%
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind. 6	N.º ações/iniciativas de sensibilização promovidas, em colaboração, ou com a participação da Comissão	42	45	43	45	5	55	70%	AF = n			
Ind. 7	N.º de representações internacionais asseguradas em iniciativas da sociedade civil e organizações congéneres	N/A	18	14	15	3	20	30%	RI = n			
Taxa de Realização do OP3											0%	

EFICIÊNCIA PESO: 30%

OP4: Melhorar a resposta às necessidades /solicitações de informação											Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind. 8	% de pareceres aprovados disponibilizados na página institucional	100%	100%	89%	75%	20%	98%	100%	Pa/Pp5*100			
Taxa de Realização do OP4											0%	

OP5: Analisar as comunicações das Entidades Empregadoras sobre a não renovação de contrato de trabalho a termo											Peso:	30%
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind. 9	% de processos CT analisados face às comunicações, nos termos do artigo 144.º do Código do Trabalho.	N/A	N/A	100%	70%	10%	90%	50%	NRCTe/NRCTa*100			
Ind. 10	Tempo médio de participação ao serviço com competência inspetiva na área laboral, para efeitos de instauração de processo de contra-ordenação (em dias).	N/A	N/A	N/A	30	7	22	50%	MedComACT=n			
Taxa de Realização do OP5											0%	

OP6: Promover a melhoria dos serviços da CITE e simplificação dos procedimentos administrativos (alínea b), do n.º1, do art. 28.º da Lei n.º75-B/2020, de 31 de dezembro)											Peso:	50%
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind. 11	% de procedimentos implementados de simplificação administrativa, face aos procedimentos revistos.	N/A	N/A	N/A	75%	10%	90%	100%	%ExecProj			
Taxa de Realização do OP6											0%	

QUALIDADE											PESO:	35%							
OP7: Melhorar o sistema de monitorização de satisfação dos/as utentes e a qualidade do serviço prestado pela CITE (alínea c), do n.º1, do art. 28.º da Lei n.º75-B/2020, de 31 de dezembro)											Peso:	50%							
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio							
Ind. 12	% de respostas com grau igual ou superior "satisfeito"	90%	87%	93%	85%	4%	92%	40%	$(R \rightarrow 3) / \sum R * 100$										
Ind. 13	% de pareceres sem alteração da decisão proferida em reunião tripartida, após reclamação.	100%	100%	100%	95%	0%	100%	25%	$PSA / \sum PSA * 100$										
Ind. 14	Nº de horas de formação (internas/externas/autoformação)	N/A	623	618	500	50	600	35%	Horas de Form = n										
Taxa de Realização do OP7												0%							
OP8: Adotar medidas facilitadoras da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar (alínea a), do n.º1, do art. 28.º da Lei n.º75-B/2020, de 31 de dezembro)											Peso:	50%							
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio							
Ind. 15	Horas concedidas para a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar	N/A	43	68	70	5	85	50%	hConcedidas										
Ind. 16	% de trabalhadores/as em teletrabalho com equipamentos facultados pelo serviço e/ou acesso remoto ao posto de trabalho (VPN)	N/A	N/A	N/A	70%	5%	90%	50%	$TrbTel / \sum Trb * 100$										
Taxa de Realização do OP8												0%							
Objectivos Estratégicos vs Operacionais matriz de enquadramento											OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8	OP n
Objetivo Estratégico 1											X	X	X	X	X	X	X	X	
Objetivo Estratégico 2											X	X			X			X	
Objetivo Estratégico 3														X		X	X	X	
Objetivo Estratégico 4											X	X	X		X				
Objetivo Estratégico 5											X	X	X	X		X	X		
OBJECTIVOS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)				Peso dos parâmetros na avaliação final		Peso dos objetivos no respetivo parâmetro		Peso de cada objetivo na avaliação final		Objetivos Relevantes									
Eficácia						100%													
OP1				35%		40%		14%		relevante									
OP2						20%		7%											
OP3						40%		14%		relevante									
Eficiência						100%													
OP4:				30%		20%		6%											
OP5:						30%		9%											
OP6:						50%		15%		relevante									
Qualidade						100%													
OP7:				35%		50%		18%		relevante									
OP8:						50%		18%		relevante									
Total				100%		São considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfazam uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento do, pelo menos, metade dos objetivos.		78%											
RECURSOS HUMANOS										Dias úteis 2021 (só considerados feriados)		231							
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2021			Pontuação efetivos Executados 2021			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	462	40															
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	0	0	0															
Técnico Superior	12	22	5082	264															
Especialista de Informática	12	0	0	0															
Coordenador Técnico	9	0	0	0															
Técnico de informática	8	0	0	0															
Assistente Técnico	8	2	462	16															
Assistente Operacional	5	3	693	15															
		29	6.699	335	0	0	0	0	0,00%	0,00%									
RECURSOS FINANCEIROS																			
DESIGNAÇÃO		Planeado	Corrigido	Execução (30.jun.21)	Execução (31.dez.21)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)												
Orçamento de Atividades (Funcionamento)		467.527,00																	
Despesas c/Pessoal			0,00																
Aquisições de Bens e Serviços			388.294,00																
Outras despesas correntes			3.700,00																
Despesas de Capital			75.533,00																
Orçamento de Projetos (Investimento)		1.314.065,00																	
Despesas correntes			1.286.390,00																
Despesas de capital			27.675,00																
Outras																			
Total		1.781.592,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%												

Memória descritiva - QUAR 2021

EFICÁCIA	
Objetivo operacional (OP_1) Emitir os pareceres solicitados à CITE	Pretende-se analisar todos os pedidos de parecer solicitados à CITE, no ano civil em referência e dentro do prazo legalmente estabelecido para o efeito.
Dimensão/parâmetro	Eficácia / Garantir o cumprimento do prazo estabelecido para resposta aos pedidos de parecer.
Indicador 1 (Ind_1) -% de pareceres prévios concluídos face ao n.º de processos entrados	% de pareceres prévios concluídos face ao n.º de processos entrados.
Descrição:	Este indicador visa medir se os procedimentos internos garantem o cumprimento do prazo legal estabelecido por Lei para a emissão do respetivo parecer prévio.
Fórmula de Cálculo:	PPc/PPe*100
Meta:	90%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	99%
Métrica:	% - Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Anual
Iniciativas/ações:	Recursos Humanos devidamente qualificados para garantir a análise dos pedidos de parecer prévios.
Referência para o valor crítico:	Valor crítico por convenção e com base nos valores históricos.
Fonte de verificação:	Sistema de Gestão Documental SmartDocs V4
Objetivo operacional (OP_1) Emitir os pareceres solicitados à CITE	Pretende-se analisar todos os pedidos de parecer solicitados à CITE, no ano civil em referência e dentro do prazo legalmente estabelecido para o efeito.
Dimensão/parâmetro	Eficácia / Garantir o cumprimento do prazo estabelecido para resposta aos pedidos de parecer.
Indicador 2 (Ind_2) - % de processo de queixa concluídos face ao n.º de processos de queixa	% de processos de queixa concluídos face ao n.º de processos de queixa registados
Descrição:	Este indicador visa medir se os procedimentos internos, referentes aos processos de queixa registados, garantem o cumprimento do prazo legal estabelecido por Lei para a emissão do respetivo parecer.
Fórmula de Cálculo:	PQXc/PQXr*100
Meta:	80%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	90%
Métrica:	% - Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Anual
Iniciativas/ações:	Recursos Humanos devidamente qualificados para garantir a análise dos pedidos de parecer
Referência para o valor crítico:	Valor crítico por convenção
Fonte de verificação:	Sistema de Gestão Documental SmartDocs V4
Objetivo operacional (OP_1) Emitir os pareceres solicitados à CITE	Pretende-se analisar todos os pedidos de parecer solicitados à CITE, no ano civil em referência e dentro do prazo legalmente estabelecido para o efeito.
Dimensão/parâmetro	Eficácia / Garantir o cumprimento do prazo estabelecido para resposta aos pedidos de parecer.
Indicador 3 (Ind_3) - Número médio de pareceres prévios concluídos, por tripartida, por jurista.	Nº médio de pareceres prévios concluídos, por tripartida, por jurista
Descrição:	Este indicador visa medir o esforço dos recursos humanos face à adequação dos procedimentos internos, no cumprimento do prazo legal estabelecido por Lei para a emissão do respetivo parecer prévio.
Fórmula de Cálculo:	PPc/nRtri/nJur
Meta:	5
Tolerância:	1
Valor crítico:	7
Métrica:	Média
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Anual
Iniciativas/ações:	Recursos Humanos devidamente qualificados para garantir a análise dos pedidos de parecer
Referência para o valor crítico:	Valor crítico por convenção e com base nos valores históricos.
Fonte de verificação:	Sistema de Gestão Documental SmartDocs V4
Objetivo operacional (OP_2) Apreciar a legalidade de disposições em matéria de igualdade e não discriminação entre mulheres e homens no trabalho e no emprego constantes de Instrumentos de Regulamentação Coletiva de Trabalho	Pretende-se apreciar a legalidade de Instrumentos de Regulamentação Coletiva de Trabalho negociais e Decisões Arbitrais, de acordo com metodologia previamente definida pelos/as representantes/as indicados/as no artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 76/2012, de 26 de março, e a elaboração de recomendações às partes outorgantes em IRCT analisados, quando contenham cláusulas desconformes com a lei.
Dimensão/parâmetro	Eficácia / Garantir o cumprimento da legalidade de Instrumentos de Regulamentação Coletiva de Trabalho.
Indicador 4 (Ind_4) -% de IRCT apreciados de entre os publicados no ano	Nº de IRCT apreciados face ao nº de IRCT publicados.
Descrição:	Este indicador visa medir o esforço da organização na análise dos IRCT publicados.
Fórmula de Cálculo:	IRCTa/IRCTp*100
Meta:	93%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	100%
Métrica:	% - Percentagem

Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Anual
Iniciativas/ações:	Recursos Humanos devidamente qualificados para garantir a análise dos IRCT.
Referência para o valor crítico:	Valor crítico por convenção e com base nos valores históricos.
Fonte de verificação:	Sistema de Gestão Documental SmartDocs V4 e evidência de análise jurídica.
Objetivo operacional (OP_2) Apreciar a legalidade de disposições em matéria de igualdade e não discriminação entre mulheres e homens no trabalho e no emprego constantes de Instrumentos de Regulamentação Coletiva de Trabalho	
Dimensão/parâmetro	Eficácia / Garantir o cumprimento da legalidade de Instrumentos de Regulamentação Coletiva de Trabalho.
Indicador 5 (Ind_5) - % de IRCT com eventuais cláusulas desconformes e aceites pelos subscritores	% de respostas dos subscritores favoráveis a alteração de cláusulas face ao nº de IRCT com eventuais cláusulas desconformes.
Descrição:	Este indicador visa medir a aceitação, subjacente à análise de eventuais cláusulas desconformes em todos os IRCT.
Fórmula de Cálculo:	RF/IRCTcCD*100
Meta:	80%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	90%
Métrica:	% - Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Anual
Iniciativas/ações:	Recursos Humanos devidamente qualificados para garantir a análise dos IRCT.
Referência para o valor crítico:	Valor crítico por convenção e com base nos valores históricos.
Fonte de verificação:	Sistema de Gestão Documental SmartDocs V4 e evidência de análise jurídica.
Objetivo operacional (OP_3) Sensibilizar e promover a igualdade e a não discriminação entre homens e mulheres no trabalho, no emprego e na formação profissional e colaborar na aplicação de disposições legais e convencionais nesta matéria, bem como, as relativas à proteção da parentalidade e à conciliação da atividade profissional com a vida pessoal e familiar, no setor privado, público e cooperativo	
Dimensão/parâmetro	Eficácia / Visibilidade e disseminação da atividade da Comissão, no âmbito da prossecução dos princípios da igualdade e não discriminação entre homens e mulheres no local de trabalho, junto da sociedade civil e das organizações internacionais congéneres.
Indicador 6 (Ind 6) - N.º ações/iniciativas de sensibilização promovidas, em colaboração, ou com a participação da Comissão	Número de ações desenvolvidas ou participadas.
Descrição:	Este indicador visa medir a visibilidade atribuída à promoção de igualdade de género pela Comissão e nas diversas entidades da sociedade.
Fórmula de Cálculo:	AF = n
Meta:	45
Tolerância:	5
Valor crítico:	55
Métrica:	Unidade
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Trimestral
Iniciativas/ações:	Recursos Humanos devidamente qualificados para garantir a divulgação da igualdade de género/ Disponibilidade orçamental
Referência para o valor crítico:	Valor crítico por convenção e com base nos valores históricos.
Fonte de verificação:	Relatório de dados da atividade mensal da CITE.
Objetivo operacional (OP_3) Sensibilizar e promover a igualdade e a não discriminação entre homens e mulheres no trabalho, no emprego e na formação profissional e colaborar na aplicação de disposições legais e convencionais nesta matéria, bem como, as relativas à proteção da parentalidade e à conciliação da atividade profissional com a vida pessoal e familiar, no setor privado, público e cooperativo	
Dimensão/parâmetro	Eficácia / Visibilidade e disseminação da atividade da Comissão, no âmbito da prossecução dos princípios da igualdade e não discriminação entre homens e mulheres no local de trabalho, junto da sociedade civil e das organizações internacionais congéneres.
Indicador 7 (Ind_7) - N.º de representações internacionais asseguradas em iniciativas da sociedade civil e organizações congéneres	Número de representações internacionais asseguradas em iniciativas da sociedade civil e organizações congéneres
Descrição:	Este indicador visa medir a visibilidade da Comissão e do seu papel junto das organizações internacionais no âmbito da igualdade e não discriminação
Fórmula de Cálculo:	RI = n - N.º de pessoas por representação internacional
Meta:	15
Tolerância:	3
Valor crítico:	20
Métrica:	Unidade
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Anual
Iniciativas/ações:	Disponibilidade orçamental
Referência para o valor crítico:	Valor crítico por convenção e com base nos valores históricos.

Fonte de verificação: Relatório de dados da atividade mensal da CITE.

EFICIÊNCIA

Objetivo operacional (OP_4) Melhorar a resposta às necessidades /solicitações de informação	Pretende-se que a informação jurídica produzida pela Comissão seja acessível a potenciais beneficiários/as.
Dimensão/parâmetro	Eficiência / Acesso à informação jurídica produzida pela Comissão, no âmbito da igualdade e na discriminação no trabalho, emprego e formação profissional
Indicador 8 (Ind_8) - % de pareceres aprovados disponibilizados na página institucional	Percentagem de pareceres disponibilizados no site da Comissão.
Descrição:	Disponibilização no site da Comissão dos pareceres aprovados em reunião tripartida após a sua anonimização.
Fórmula de Cálculo:	$Pa/PpS*100$
Meta:	75%
Tolerância:	20%
Valor crítico:	98%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	31 de dezembro de 2021
Iniciativas/ações:	Recursos Humanos devidamente qualificados
Referência para o valor crítico:	Valor crítico por convenção.
Fonte de verificação:	Página internet da Comissão.

Objetivo operacional (OP_5) Analisar as comunicações das Entidades Empregadoras sobre a não renovação de contrato de trabalho a termo	Pretende-se analisar e tratar todas as comunicações de não renovação de CT a termo com trabalhadoras grávidas, puérperas ou lactantes e de trabalhadores/as em gozo de licença parental.
Dimensão/parâmetro	Eficiência / Monitorizar o cumprimento do artigo 144.º do Código do Trabalho.
Indicador 9 (Ind_9) -% de processos CT analisados face às comunicações, nos termos do artigo 144.º do Código do Trabalho.	$NRCTe/NRCTa*100$ - Percentagem de não renovação de CT entrados
Descrição:	Este indicador visa análise do motivo da não renovação do CT das trabalhadoras grávida, puérpera ou lactante e do trabalhador em gozo parental
Fórmula de Cálculo:	$NRCT\ entrados / NRCT\ analisados * 100$
Meta:	70%
Tolerância:	10%
Valor crítico:	90%
Métrica:	% Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Trimestral
Iniciativas/ações:	Recursos Humanos devidamente qualificados
Referência para o valor crítico:	Valor crítico por convenção e com base nos valores históricos.
Fonte de verificação:	Sistema de Gestão Documental SmartDocs V4.

Objetivo operacional (OP_5) Analisar as comunicações das Entidades Empregadoras sobre a não renovação de contrato de trabalho a termo	Pretende-se analisar e tratar todas as comunicações de não renovação de CT a termo com trabalhadoras grávidas, puérperas ou lactantes e de trabalhadoras/es em gozo de licença parental.
Dimensão/parâmetro	Eficiência / Garantir o cumprimento do prazo para participação ao serviço com competência na ação inspetiva.
Indicador 10 (Ind_10) - Tempo médio de participação ao serviço com competência inspetiva na área laboral, para efeitos de instauração de processo de contra-ordenação (em dias).	Média em dias úteis, entre a receção da comunicação NRCT e a participação ao serviço com competência na ação inspetiva, após análise jurídica com a fundamentação de incumprimento
Descrição:	Este indicador visa medir o tempo de resposta da CITE, dentro dos procedimentos definidos, para participação ao serviço com competência na ação inspetiva na área laboral.
Fórmula de Cálculo:	$MedComACT = n$
Meta:	30
Tolerância:	7
Valor crítico:	22
Métrica:	Unidade (em dias)
Polaridade:	Incremento negativo
Período de monitorização:	Trimestral
Iniciativas/ações:	Recursos Humanos devidamente qualificados
Referência para o valor crítico:	Valor crítico por convenção e com base nos valores históricos.
Fonte de verificação:	Sistema de Gestão Documental SmartDocs V4.

Objetivo operacional (OP_6) Promover a melhoria dos serviços da CITE e simplificação dos procedimentos administrativos.	Pretende-se com esta medida simplificar e melhorar os procedimentos internos.
Dimensão/parâmetro	Eficiência / Garantir a simplificação administrativa dos procedimentos internos.
Indicador 11 (Ind_11) - % de procedimentos implementados de simplificação administrativa, face aos procedimentos revistos.	Taxa de execução de procedimentos implementados de simplificação administrativa, face aos procedimentos revistos.
Descrição:	Este indicador visa avaliara a implementação de procedimentos de simplificação e modernização administrativa
Fórmula de Cálculo:	$SAProclmp/SAProcRev*100$
Meta:	75%
Tolerância:	10%
Valor crítico:	90%
Métrica:	% Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Anual
Iniciativas/ações:	Recursos Financeiros e iniciativas propiciadoras de melhoria organizacional
Referência para o valor crítico:	Valor crítico por convenção
Fonte de verificação:	Sistema de Gestão Documental SmartDocs V4.

QUALIDADE

Objetivo operacional (OP_7) Melhorar o sistema de monitorização de satisfação dos/as utentes e a qualidade do serviço prestado pela CITE	Garantir a qualidade do diferentes serviços prestados pela Comissão
Dimensão/parâmetro	Qualidade / Avaliar a qualidade da informação prestada pela Comissão nos canais utilizados
Indicador 12 (Ind_12) -% de respostas com grau igual ou superior "satisfeito"	Considera-se satisfeito se todas as respostas são assinaladas como tal ou acima desse indicador
Descrição:	Tratamento da informação dos diferentes instrumentos de avaliação utilizados
Fórmula de Cálculo:	$(R \geq 3) / \sum R * 100$
Meta:	85%
Tolerância:	4%
Valor crítico:	92%
Métrica:	% Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Anual
Iniciativas/ações:	Recursos Humanos e registo de respostas
Referência para o valor crítico:	Valor crítico por convenção
Fonte de verificação:	Inquéritos/instrumentos de registo da satisfação do serviço prestado

Objetivo operacional (OP_7) Melhorar o sistema de monitorização de satisfação dos/as utentes e a qualidade do serviço prestado pela CITE	Garantir a qualidade do diferentes serviços prestados pela Comissão
Dimensão/parâmetro	Qualidade / Garantir a qualidade da intervenção da Comissão
Indicador 13 (Ind_13) - % de pareceres sem alteração da decisão proferida em reunião tripartida, após reclamação.	Avaliação relativa à manutenção do sentido da deliberação dos pareceres objeto de reclamação.
Descrição:	Avaliação do sentido das reclamações face ao sentido inicial
Fórmula de Cálculo:	$PSA / \sum P * 100$
Meta:	95%
Tolerância:	0%
Valor crítico:	100%
Métrica:	% Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Trimestral
Iniciativas/ações:	Recursos Humanos devidamente qualificados para garantir a análise das reclamações
Referência para o valor crítico:	Valor crítico por convenção
Fonte de verificação:	Sistema de Gestão Documental SmartDocs

Objetivo operacional (OP_7) Melhorar o sistema de monitorização de satisfação dos/as utentes e a qualidade do serviço prestado pela CITE	Garantir a qualidade do diferentes serviços prestados pela Comissão
Dimensão/parâmetro	Qualidade/Garantir a qualidade da intervenção da Comissão
Indicador 14 (Ind_14) - Nº de horas de formação (internas/externas/autoformação)	Pretende-se que o universo de colaboradores/as da CITE se encontre devidamente capacitados dos recursos que lhe permitam o desempenho pessoal e profissional adequados, junto do universo de utentes.
Descrição:	Desenvolvimento das competências sociais e profissionais das pessoas trabalhadoras da CITE.
Fórmula de Cálculo:	Horas de Formação = n
Meta:	500
Tolerância:	50
Valor crítico:	600
Métrica:	Horas
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	31 de dezembro 2021
Iniciativas/ações:	Oferta formativa adequada/Recursos Financeiros para formação
Referência para o valor crítico:	Valor crítico por convenção
Fonte de verificação:	RAF - Relatório de Ações de Formação

Objetivo operacional (OP_8) Adotar medidas facilitadoras da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar	Pretende-se avaliar o esforço da CITE, na promoção da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar.
Dimensão/parâmetro	Qualidade / Garantir a boa gestão dos/as trabalhadores/as do seu tempo de trabalho
Indicador 15 (Ind_15) - Horas concedidas para a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar	Promover junto do universo de trabalhadores/as da CITE a gestão do seu tempo de trabalho por forma a garantir a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar.
Descrição:	Este indicador visa medir o tempo concedido aos/as trabalhadores/as para conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar.
Fórmula de Cálculo:	Horas concedidas para conciliação, por trabalhador/a
Meta:	70
Tolerância:	5
Valor crítico:	85
Métrica:	Unidades - horas
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	31 de dezembro 2021
Iniciativas/ações:	Promoção da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar.
Referência para o valor crítico:	Valor crítico por convenção
Fonte de verificação:	Plataforma de Assiduidade RHSelf

Objetivo operacional (OP_8) Adotar medidas facilitadoras da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar	Pretende-se avaliar o esforço da CITE, na promoção da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar.
Dimensão/parâmetro	Qualidade / Garantir a boa gestão dos/as trabalhadores/as do seu tempo de trabalho
Indicador 16 (Ind_16) - % de trabalhadores/as em teletrabalho com equipamentos facultados pelo serviço e/ou acesso remoto ao posto de trabalho (VPN).	Percentagem de número de trabalhadores/as em regime de teletrabalho
Descrição:	Este indicador visa medir esforço da CITE, na promoção da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar.
Fórmula de Cálculo:	$TrbTel / \sum Trab * 100$
Meta:	70%

Tolerância:	5%
Valor crítico:	90%
Métrica:	% Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	31 de dezembro 2021
Iniciativas/ações:	Promoção da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar.
Referência para o valor crítico:	Valor crítico por convenção
Fonte de verificação:	Plataforma de Assiduidade RHSelf

Matriz de Alinhamento

Nível 1 - Política Pública	Nível 2 - Estratégico		Nível 3 - Gestão Operacional	
Eixos Estratégicos do MTSSS 2020-2023 ^(*)	Enquadramento Estratégico		Enquadramento operacional	
Eixo Estratégicos	Objectivo Estratégico (OE)	Relação com Nível 1 ^(**)	Objetivos Operacionais (OP)	Relação com Nível 2 ^(**)
Construir uma sociedade mais igual	<i>Reforçar a inclusão e a coesão social implementando uma estratégia de combate à pobreza e à exclusão social, melhorando a proteção social e reduzindo as desigualdades.</i>	Promover a igualdade entre homens e mulheres. Inclui o desenvolvimento de políticas que criem condições públicas para o exercício de uma parentalidade responsável, promovendo a conciliação entre trabalho e a vida pessoal e familiar, a igualdade nas responsabilidades familiares e removendo obstáculos legais à natalidade e à parentalidade.	<p><i>OP1 - Emitir os pareceres solicitados a CITE</i></p> <p><i>OP2 - Apreciar a legalidade de disposições em matéria de igualdade e não discriminação entre mulheres e homens no trabalho e no emprego constantes de Instrumentos de Regulamentação Coletiva de Trabalho</i></p> <p><i>OP3 - Prosseguir a igualdade e a não discriminação entre homens e mulheres no trabalho, no emprego e na formação profissional e colaborar na aplicação de disposições legais e convencionais nesta matéria, bem como as relativas à proteção da parentalidade e à conciliação da atividade profissional com a vida familiar e pessoal, no setor privado, no setor público e no setor cooperativo.</i></p> <p><i>OP4 - Melhorar a resposta às necessidades /solicitações de informação</i></p> <p><i>OP5 - Analisar as comunicações das Entidades Empregadoras sobre a não renovação do contrato de trabalho a termo</i></p>	Visibilidade social da importância da igualdade de género para uma sociedade mais justa e equitativa.

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

(**) RD – Evidencia de relação direta

RI – Evidencia de relação indireta