

Ciclo de Gestão

2024

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%
Ind.	Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	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	100%	95%	100%	95%	1%	100%	50%	PPc/PPe*100			
Ind. 2	% de processos de queixa concluídos face ao n.º de processos de queixa registados	67%	67%	120%	85%	5%	95%	15%	PQXc/PQXr*100			
Ind. 3	Número médio de pareceres prévios concluídos, por tripartida, por jurista	5	7	8	5	1	7	35%	PPc/nRtri/nJur			
Taxa de Realização do OP1												
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%
Ind.	Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	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%	66%	85%	10%	100%	60%	IRCTa/IRCTp*100			
Ind. 5	% de IRCTs, com cláusulas desconformes, notificados aos outorgantes para pronúncia, face ao total de IRCTs com cláusulas desconformes	N/A	100%	8%	80%	5%	90%	40%	NotIRCTcCD/IRCTcCD*100			
Taxa de Realização do OP2												
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%
Ind.	Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	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	62	53	36	45	5	55	35%	AF = n			
Ind. 7	N.º de horas de formação em matéria de igualdade e não discriminação entre mulheres e homens no trabalho, no emprego e na formação profissional e na conciliação da vida profissional, familiar e pessoal	N/A	485	131	150	20	190	40%	hF = n			
Ind. 8	N.º de representações internacionais asseguradas em iniciativas da sociedade civil e organizações congéneres	14	20	24	20	3	25	25%	RI = n			
Taxa de Realização do OP3												
OP4: Melhorar a resposta às necessidades /solicitações de informação											Peso:	20%
Ind.	Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind. 9	% de pareceres aprovados disponibilizados na página institucional	76%	92%	83%	80%	10%	100%	100%	Pa/PpS*100			
Taxa de Realização do OP4												
OP5: Analisar as comunicações das Entidades Empregadoras sobre a não renovação de contrato de trabalho a termo											Peso:	30%
Ind.	Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind. 10	% de processos CT analisados face às comunicações, nos termos do artigo 144.º do Código do Trabalho	100%	100%	100%	70%	10%	90%	50%	NRCTe/NRCTa*100			
Ind. 11	Tempo médio de participação ao serviço com competência inspetiva na área laboral, para efeitos de instauração de processo de contra-ordenação (em dias)	18	10	5	20	3	15	50%	MedComACT=n			
Taxa de Realização do OP5												
OP6: Promover a melhoria dos serviços da CITE e simplificação dos procedimentos administrativos											Peso:	50%
Ind.	Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind. 12	% de procedimentos implementados de simplificação administrativa, face aos procedimentos revistos	100%	100%	100%	80%	5%	95%	100%	SAProclimp/SAProcRev*100			
Taxa de Realização do OP6												

QUALIDADE

PESO: 30%

OP7: Melhorar a satisfação dos/as utentes e a qualidade do serviço prestado pela CITE											Peso:	50%
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind. 13	% de respostas com grau igual ou superior "satisfeito"	90%	93%	93%	85%	5%	95%	40%	$(R \geq 3) / \sum R * 100$			
Ind. 14	% de pareceres sem alteração da decisão proferida em reunião tripartida, após reclamação.	100%	100%	74%	95%	0%	100%	25%	$PSA / \sum P * 100$			
Ind. 15	Nº de horas de formação (internas/externas/autoformação)	585	641	764	500	50	600	35%	Horas de Form = n			
<b>Taxa de Realização do OP7</b>												

OP8: Adotar medidas facilitadoras da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar											Peso:	50%
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind. 16	Horas concedidas para a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar	81	86	91	85	5	100	50%	hConcedidas			
Ind. 17	% de horas de trabalho em teletrabalho face ao total de horas de trabalho obrigatório	N/A	35%	29%	25%	5%	35%	50%	$hTrbTel / hTrab * 100$			
<b>Taxa de Realização do OP8</b>												

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		

OBJETIVOS RELEVANTES	Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	Objetivos Relevantes
<b>Eficácia</b>		100%		
OP1	35%	40%	14%	relevante
OP2		20%	7%	
OP3		40%	14%	relevante
<b>Eficiência</b>		100%		
OP4	35%	20%	7%	
OP5		30%	11%	
OP6		50%	18%	relevante
<b>Qualidade</b>		100%		
OP7	30%	50%	15%	relevante
OP8:		50%	15%	relevante
<b>Total</b>	100%	São considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfazem uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objetivos.		<b>76%</b>

RECURSOS HUMANOS								Dias úteis 2024 (só considerados feriados e tolerância carnaval)			229
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2024			Pontuação efetivos Executados 2024			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	458	40							
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	0	0	0							
Técnico Superior	12	22	5038	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	458	16							
Assistente Operacional	5	3	687	15							
		29	6.641	335							

RECURSOS FINANCEIROS						
DESIGNAÇÃO	Planeado	Corrigido	Execução (30.jun.24)	Execução (31.dez.24)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)
<b>Orçamento de Atividades (Funcionamento)</b>	501.850,00	329.918,00				
Despesas c/Pessoal		0,00	0,00			
Aquisições de Bens e Serviços		445.750,00	273.818,00			
Outras despesas correntes		6.100,00	6.100,00			
Despesas de Capital		50.000,00	50.000,00			
<b>Orçamento de Projetos (Investimento)</b>	1.249.050,00	1.249.050,00				
Despesas correntes		1.216.500,00	1.216.500,00			
Despesas de capital		32.550,00	32.550,00			
<b>Outras</b>						
<b>Total</b>	1.750.900,00	1.578.968,00				

## Memória descritiva - QUAR 2024

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:	95%
Tolerância:	1%
Valor crítico:	100%
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 registados	% 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:	85%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	95%
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.	Número 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	Número de IRCT apreciados face ao número de IRCT publicados.
Descrição:	Este indicador visa medir o esforço da organização na análise dos IRCT publicados.
Fórmula de Cálculo:	$IRCTa/IRCTp*100$
Meta:	85%
Tolerância:	10%
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.

## Memória descritiva - QUAR 2024

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 negociados 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 5 (Ind_5) - % de IRCTs, com cláusulas desconformes, notificados aos outorgantes para pronúncia, face ao total de IRCTs com cláusulas desconformes	% de notificações para audiência prévia face a IRCT com eventuais cláusulas desconformes.
Descrição:	Este indicador visa medir se o procedimentos internos garantem a legalidade dos Instrumentos de Regulamentação Coletiva de Trabalho.
Fórmula de Cálculo:	$\text{NotIRCTcCD} / \text{IRCTcCD} * 100$
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.	Pretende-se a divulgação da atividade de CITE e das suas atribuições na promoção de direitos e deveres dos/as trabalhadores/as e das entidades empregadoras, bem como, na proteção na parentalidade e na conciliação da atividade profissional com a vida pessoal e familiar.
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.	Pretende-se a divulgação da atividade de CITE e das suas atribuições na promoção de direitos e deveres dos/as trabalhadores/as e das entidades empregadoras, bem como, na proteção na parentalidade e na conciliação da atividade profissional com a vida pessoal e familiar.
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 horas de formação em matéria de igualdade e não discriminação entre mulheres e homens no trabalho, no emprego e na formação profissional e na conciliação da vida profissional, familiar e pessoal	Número de horas de formação ministradas e promovidas pela CITE.
Descrição:	Este indicador visa medir a totalidade de horas de formação que a Comissão ministra anualmente no âmbito da igualdade e não discriminação entre mulheres e homens no trabalho, no emprego e na formação profissional e na conciliação da vida profissional, familiar e pessoal.
Fórmula de Cálculo:	$hF = n - \text{Total do número de horas de formação}$
Meta:	150
Tolerância:	20
Valor crítico:	190
Métrica:	Unidade/horas
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. Redução da Meta face ao ano anterior, justificado.
Fonte de verificação:	Relatório de dados da atividade mensal da CITE.

## Memória descritiva - QUAR 2024

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.	Pretende-se a divulgação da atividade de CITE e das suas atribuições na promoção de direitos e deveres dos/as trabalhadores/as e das entidades empregadoras, bem como, na proteção na parentalidade e na conciliação da atividade profissional com a vida pessoal e familiar.
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 8 (Ind_8) - 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:	$RI = n$ - Número de representações internacionais asseguradas pela CITE
Meta:	20
Tolerância:	3
Valor crítico:	25
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.
<b>EFICIÊNCIA</b>	
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 9 (Ind_9) - % 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:	80%
Tolerância:	10%
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	31 de dezembro de 2024
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 10 (Ind_10) -% 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:	$NRCT \text{ entrados} / NRCT \text{ analisados} * 100$
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.

## Memória descritiva - QUAR 2024

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 11 (Ind_11) - 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, 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:	20
Tolerância:	3
Valor crítico:	15
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. Ajuste da Meta face ao ano anterior.
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 12 (Ind_12) - % 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 avaliar a implementação de procedimentos de simplificação e modernização administrativa
Fórmula de Cálculo:	SAProclmp/SAProcRev*100
Meta:	80%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	95%
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.
<b>QUALIDADE</b>	
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 13 (Ind_13) - % 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:	5%
Valor crítico:	95%
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 14 (Ind_14) - % 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

## Memória descritiva - QUAR 2024

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 15 (Ind_15) - 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 2024
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 16 (Ind_16) - 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:	85
Tolerância:	5
Valor crítico:	100
Métrica:	Unidades - horas
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	31 de dezembro 2024
Iniciativas/ações:	Promoção da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar.
Referência para o valor crítico:	Valor crítico por convenção. Aumento da Meta face ao ano anterior
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 17 (Ind_17) - % de horas de trabalho em teletrabalho face ao total de horas de trabalho obrigatório	Percentagem de horas de trabalho em teletrabalho face ao total de horas de trabalho obrigatório
Descrição:	Este indicador pretende medir a capacidade da CITE de assegurar o teletrabalho aos seus trabalhadores
Fórmula de Cálculo:	$\frac{hTrbTel}{hTrab} * 100$
Meta:	25%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	35%
Métrica:	% Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	31 de dezembro 2024
Iniciativas/ações:	Promoção da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar.
Referência para o valor crítico:	Valor crítico por convenção. Aumento da Meta face ao ano anterior.
Fonte de verificação:	Plataforma de Assiduidade RHSelf