



IGeFE Instituto de Gestão
Financeira da Educação, I.P.

Relatório SER 2023

Abril 2024

Ficha técnica

Título

Relatório SER 2023

Editor

Instituto de Gestão Financeira da Educação, I.P. (IGeFE)

Responsável

Núcleo de Auditoria e Controlo Interno (NACI)

Endereço

Avenida 24 de Julho, 134

1399-029 LISBOA

(+351) 213 944 200

geral@igefe.medu.pt

www.igefe.mec.pt

Data de edição

04 / 2024

Modelo nº

MOD 03-07

Controlo do documento

Versão	Classificação	Aprovação	Data de aprovação	Descrição	Próxima revisão
N.º 1	<input type="checkbox"/> Restrita <input type="checkbox"/> Uso interno <input checked="" type="checkbox"/> Pública	Aprovado por despacho da Presidente do CD. na informação n.º 104053/2024/IGeFE/NACI	23/10/2024	Relatório das SER 2023, em conformidade com os procedimentos em vigor	Não se aplica

Índice

1. Enquadramento	5
2. Os procedimentos das SER	5
3. Análise das SER	7
4. Considerações finais	10

Gráfico 1 - Via Utilizada	7
Gráfico 2 - % de SER por Via Utilizada	7
Gráfico 3 - Distribuição SER, por Sexo	8
Gráfico 4 - Frequência das SER, no ano 2023	8
Gráfico 5 - Motivo das Reclamações	8
Gráfico 6 - Estado do Processo do ID_SER	9
Gráfico 7- Prazo das respostas das SER.....	9

Siglas e abreviaturas

AMA	- Agência para a Modernização Administrativa
CD	- Conselho Diretivo
CT	- Código do Trabalho
IGF	- Inspeção-Geral de Finanças - Autoridade de Auditoria
IT	- Instrução de Trabalho
IGeFE, I.P.	- Instituto de Gestão Financeira da Educação, I.P.
LTFP	- Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas
MENAC	- Mecanismo Nacional Anticorrupção
NACI	- Núcleo de Auditoria e Controlo Interno
PPR	- Plano de Prevenção de Riscos
RCN	- Responsável pelo Cumprimento Normativo
RGPC	- Regime Geral de Prevenção da Corrupção
RGPDI	- Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações
WBS	- <i>Whistleblower Software</i>

1. Enquadramento

O presente relatório pretende resumir de forma tipificada as Sugestões, Elogios e Reclamações (SER) apresentadas junto do IGeFE, I.P. no decurso do ano de 2023, quer através do Livro Amarelo, nos formatos físico e eletrónico, quer através dos restantes canais disponibilizados para o efeito, nomeadamente o Formulário Eletrónico, constante da página eletrónica institucional.

O sistema SER foi implementado em conformidade com as disposições e normativos aplicáveis, nomeadamente no [Decreto-Lei n.º 135/99](#), de 22.04, com as alterações introduzidas designadamente pelo [Decreto-Lei n.º 73/2014](#), de 13.05, que define os princípios gerais de ação a que devem obedecer os serviços e organismos da Administração Pública na sua atuação face ao cidadão, e reúne as normas vigentes no contexto da modernização administrativa. O sistema de gestão SER pretende contribuir para aperfeiçoar os procedimentos internos, com o objetivo essencial de melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Para o IGeFE, I.P. a opinião de todos conta!

2. Os procedimentos das SER

A gestão das SER é apoiada pelo documento interno *Manual de Gestão SER* que descreve a metodologia de processo, procurando fomentar uma maior proximidade e reforçar a confiança com os vários públicos com que o IGeFE, I.P. se relaciona, permitindo identificar oportunidades de melhoria e desenvolvimento.

A receção das SER é efetuada pelo Núcleo de Auditoria e Controlo Interno (NACI), em articulação com o Responsável pelo Cumprimento Normativo (RCN), de forma imparcial e independente, estando assegurados procedimentos de salvaguarda em caso de eventual situação de conflito de interesses. Para colmatar situações de ausências e impedimentos, garante-se, permanentemente, a presença de, pelo menos, um trabalhador do NACI. O RCN e os elementos do NACI afetos ao tratamento das SER

subscreveram acordos de confidencialidade com o IGeFE, I.P., assinando [Declaração de confidencialidade e sigilo](#), seguindo a tramitação prevista no âmbito do SGQ (*software* AGIR®) e [Declaração de inexistência de conflito de interesses](#), conforme prevista no [Código de Conduta e Ética](#).

As SER podem ser submetidas através do formulário eletrónico (disponível na página institucional), de carta postal ou do Livro Amarelo Eletrónico (LAE). As Reclamações podem, também, ser submetidas no Livro Amarelo em formato físico, que se encontra disponível neste Instituto.

A AMA, I. P., disponibiliza a plataforma LAE, na Internet, destinada a acolher os elogios, sugestões e reclamações dos serviços e organismos da Administração Pública. Às plataformas previstas no presente artigo aplicam-se as garantias em matéria de proteção de dados pessoais previstas na Lei n.º 67/98, de 26 de outubro.

O tratamento de dados pessoais dos exponents observa o disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), aprovado pelo [Regulamento \(UE\) 2016/679](#) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27.04, e respetiva legislação nacional aplicável.

A aplicação da Política de Privacidade, em conjunto com o Código de Conduta e Ética do IGeFE, I.P, não dispensa o cumprimento de outros deveres que resultam da lei, bem como não impede a aplicação de outras regras de conduta ou deontológicas aplicáveis a determinadas funções, atividades, ou grupos profissionais, nomeadamente o dever de sigilo inerente ao desempenho da atividade profissional em funções públicas.

O registo das SER é mantido e conservado durante o período mínimo de 5 (cinco) anos e independentemente desse prazo, durante a pendência de processos judiciais ou administrativos relacionados.

3. Análise das SER

O sistema de Gestão SER foi implementado no final do ano de 2023. Para além de dar cumprimento às obrigações legais, as reclamações, enquanto indicadores de gestão, são estruturantes no plano de ação do IGeFE, I.P.

No ano de 2023 foram rececionadas um total de onze SER.

A tabela 1 mostra a sua distribuição por Categoria.

Tabela 1 - Categoria das SER

	2023	%
N.º de Sugestões	0	0%
N.º de Elogios	1	9%
N.º de Reclamações	10	91%
Total	11	

Podemos verificar, pela *tabela 1*, que os canais foram maioritariamente utilizados, 91%, para efeitos de reclamação. Contudo foi submetido um elogio dirigido a um docente de uma escola pública nacional.

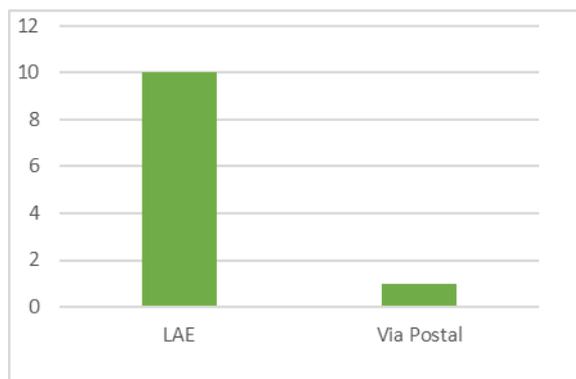


Gráfico 1 - Via Utilizada

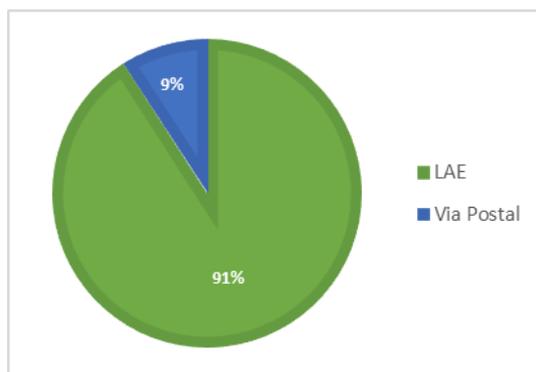


Gráfico 2 - % de SER por Via Utilizada

De acordo com os *Gráficos 1 e 2*, as SER foram submetidas na sua maioria no LAE, tendo apenas sido rececionada pelo NACI, uma por via postal, encaminhada via plataforma interna, *smartdocs*.

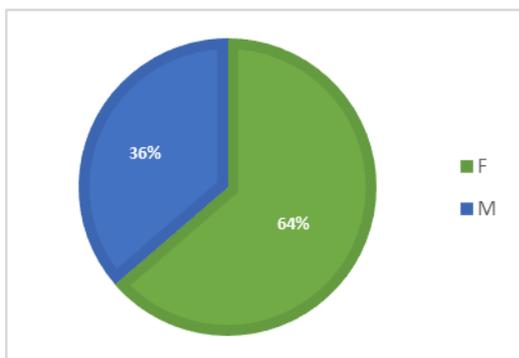


Gráfico 3 - Distribuição SER, por Sexo

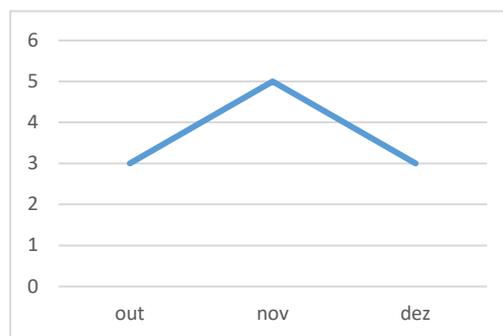


Gráfico 4 - Frequência das SER, no ano 2023

Tendo em conta o Gráfico 3, verifica-se que 64% das SER foram submetidas por mulheres, e com uma maior frequência no mês de novembro, conforme se observa pelo Gráfico 4.

As reclamações submetidas apresentam como principal motivo a falta de pagamento aos livreiros, no que se refere à plataforma MEGA, Gráfico 5. Todas as reclamações foram, no entanto, resolvidas, como se verifica pelo Gráfico 6, à exceção de uma que pela sua complexidade ainda se encontra em tratamento, aquando da realização deste relatório.

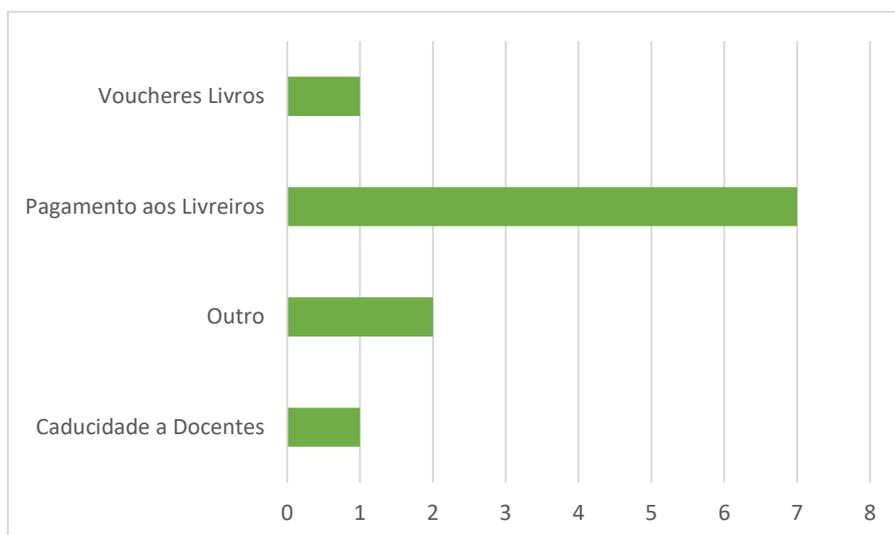


Gráfico 5 - Motivo das Reclamações

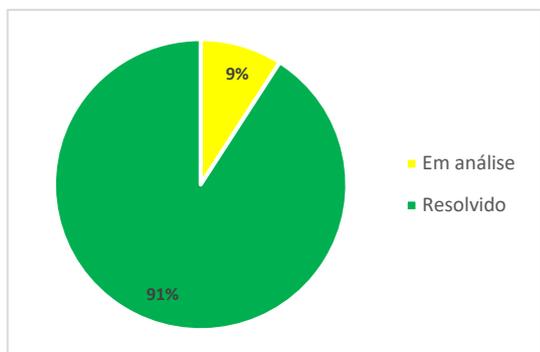


Gráfico 6 - Estado do Processo do ID_SER

De acordo com o Gráfico 7 que representa o tempo de resposta/resolução em dias, o IGeFE, I.P. tem na sua maioria conseguido responder dentro do prazo previsto e definido no Manual SER, os quinze dias uteis.

O Processo id_8 corresponde à reclamação já referida anteriormente, que devido à sua complexidade ainda se encontra em análise, e o Id_2 refere-se a um Elogio que, à data deste Relatório, ainda não foi encaminhado.

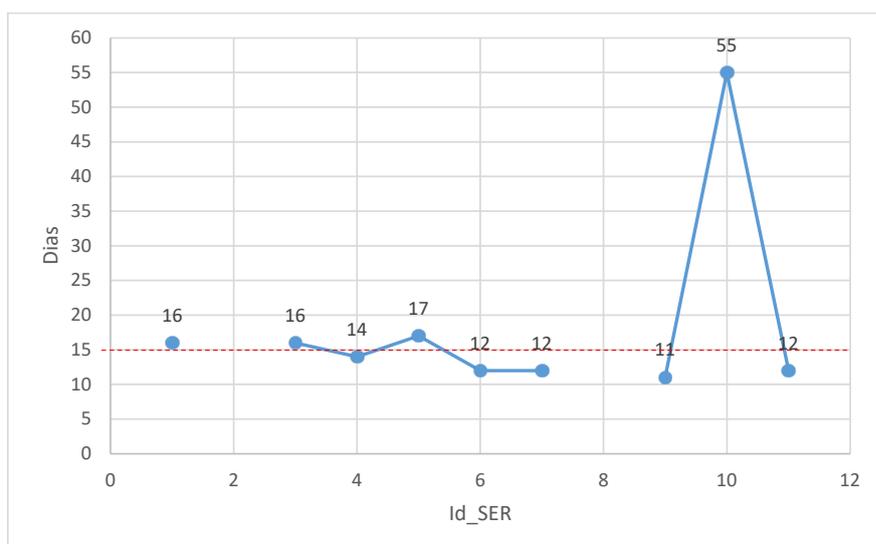


Figura 7 - Prazo de resposta das SER

4. Considerações finais

O IGeFE, I.P. procura reconhecer os seus pontos fortes e melhorar os seus pontos fracos, dando oportunidade a todos os intervenientes de apresentar um elogio e/ou uma sugestão, quer através do formulário eletrónico, de carta postal ou do LAE. Através dos canais anteriormente mencionados é possível a todos os intervenientes manifestarem o seu apreço e a sua satisfação perante um bom serviço, um bom atendimento, ou uma situação em que as suas expetativas tenham sido excedidas.

Verifica-se que existe ainda algum trabalho de sensibilização para assegurar um melhor controlo da tramitação dos processos e, conseqüentemente, conseguirmos assegurar em todas as reclamações o cumprimento do prazo legal previsto. Contudo, continuaremos a trabalhar no sentido de melhorarmos a eficiência deste serviço.