



IGeFE

Instituto de Gestão
Financeira da Educação, I.P.

Relatório SER 2024

Janeiro 2025

Ficha técnica

Título

Relatório SER 2024

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

janeiro/2025

Modelo nº

MOD 03-21

Controlo do documento

Versão	Classificação	Aprovação	Data	Descrição	Próxima revisão
Nº 1	☐ Restrita ☐ Uso interno ☒ Pública	Aprovado por despacho da Presidente do CD na informação n.º 11848/2025/IGeFE/NACI	16.01.2025	Relatório SER 2024, em conformidade com os procedimentos em vigor.	Não se aplica

Índice

1. Enquadramento.....	5
2. Os procedimentos das SER.....	5
3. Análise das SER.....	6
4. Considerações finais.....	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
RITS	- Recuperação Integral do Tempo de Serviço
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 2024, 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](#) (MA 05-02) 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](#) (COD 02-01).

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

As SER, 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 2024 foram rececionadas um total de 423 SER.

Importa ressaltar que o sistema foi implementado no final do ano de 2023 (*tabela 1*), tendo sido rececionadas onze Reclamações, em LAE e um elogio. Por uma questão temporal distinta não foi feita uma comparação entre os anos de 2023 e de 2024.

Tabela 1 - Categoria das SER em 2023 e 2024

	2024	%	2023	%	Total
N.º de Sugestões	0	0	0	0%	0
N.º de Elogios	2	0,5	1	9%	3
N.º de Reclamações	421	99,5	10	91%	431
Total	423		11		434

Durante o ano de 2024 o canal utilizado foi maioritariamente o formulário eletrónico, disponível no site oficial do IGeFE, maioritariamente para a submissão de reclamações utilizadas, 99%, de acordo com o Gráficos 1.

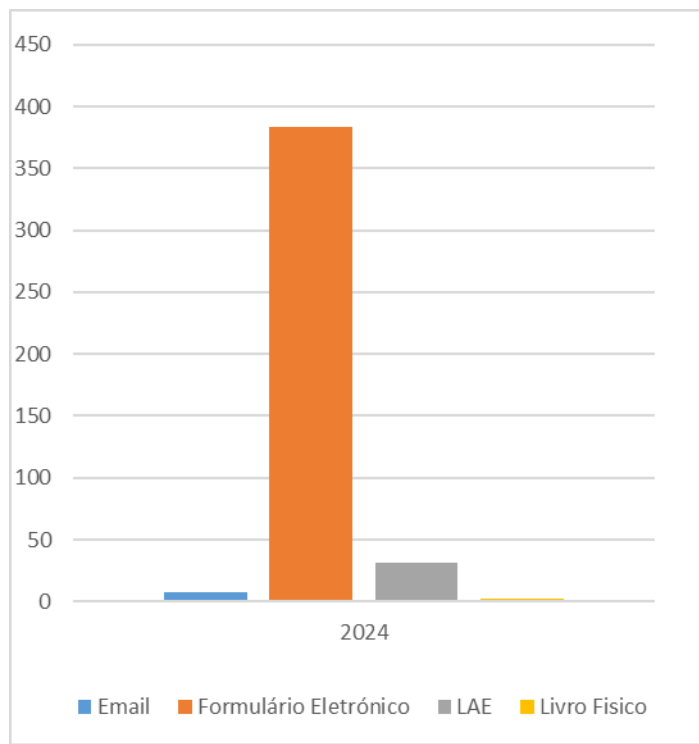


Gráfico 1- Via utilizada das SER em 2024

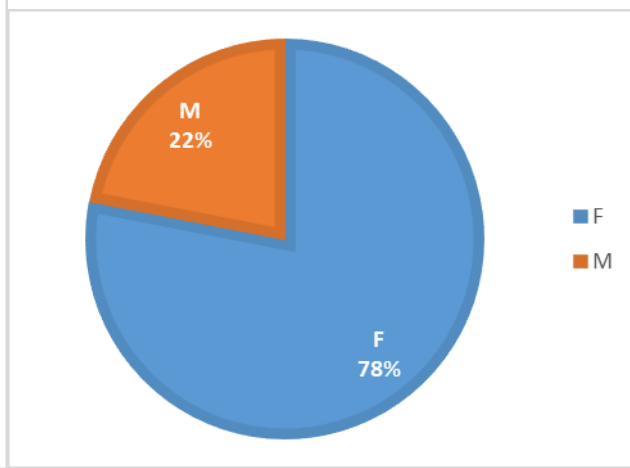


Gráfico 2- Distribuição das SER por sexo, em 2024

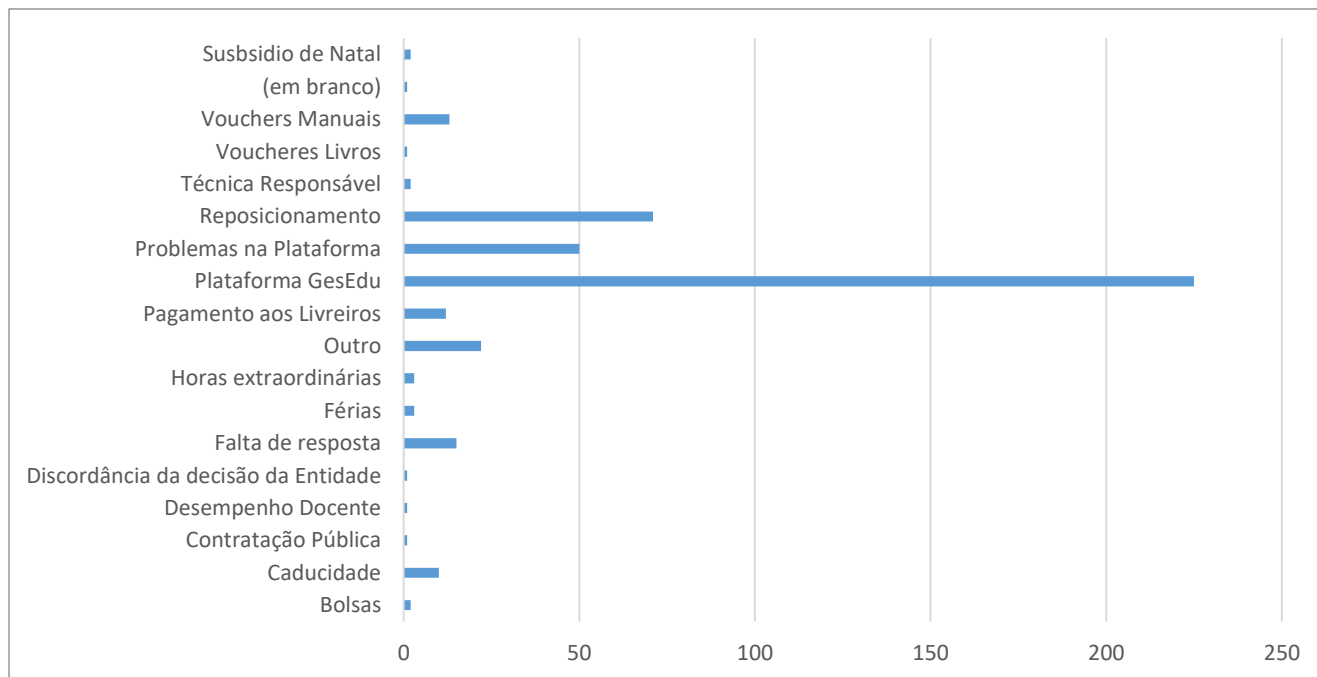


Gráfico 3 - Motivo das Reclamações, em 2024

Tendo em conta o *Gráfico 2*, verifica-se que 78% das SER foram submetidas por mulheres, e com uma maior frequência nos meses de agosto, setembro e outubro, conforme se observa pelo *Gráfico 4*.

As reclamações submetidas apresentam como principal motivo a plataforma GesEdu, responsável pela Recuperação Integral do Tempo de Serviço (RITS) dos docentes, e os assuntos relacionados com o reposicionamento na carreira. As reclamações recebidas durante o mês de junho referem-se a falhas na plataforma das matrículas (*Gráfico 3*)

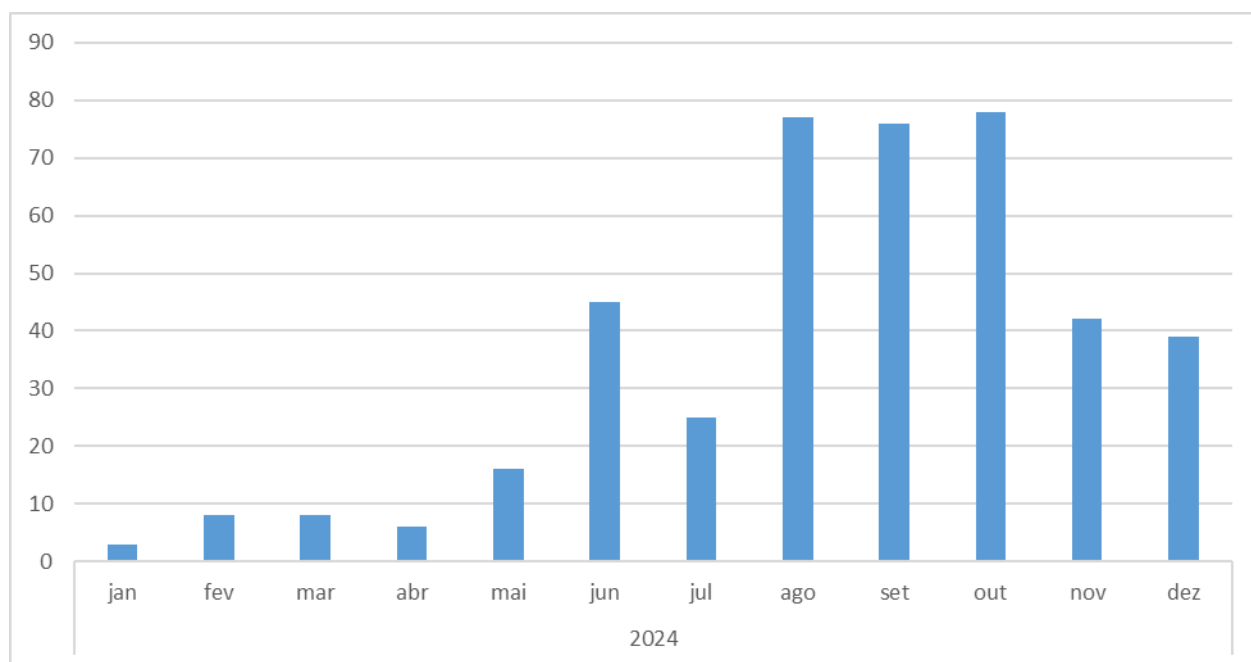


Gráfico 4 - Distribuição das Reclamações ao longo dos meses, do ano 2024

De acordo com o *Gráfico 5* 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 úteis.

À data de elaboração deste relatório existiam 14% de reclamações em análise, estando as restantes devidamente resolvidas.



Gráfico 5- Prazo de resposta

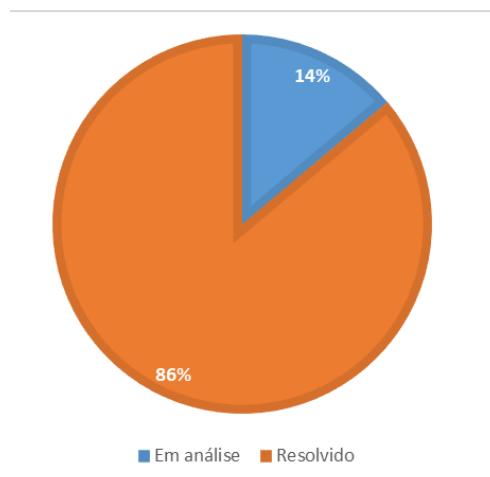


Gráfico 6- Estado do processo ID_SER

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.