

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2020

**Ministério da Administração Interna
Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana**

Missão: Os SSGNR têm por objeto contribuir para a melhoria do nível de vida dos respetivos beneficiários, assegurando-lhes o acesso a um leque diversificado de prestações no âmbito da proteção social complementar.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE 1 Promover a autoavaliação organizacional e uma cultura de melhoria contínua

OE 2 Melhorar e agilizar os processos tendentes ao reforço da ação social e patrimonial

OE 3 Aumentar a qualidade do Serviço e o nível de satisfação dos Beneficiários

Objetivos Operacionais (OO)	Meta Ano 2019	Meta Ano 2020	Concretização			Desvios			
			Resultados	Classificação					
				Superou	Atingiu		Não atingiu		
EFICÁCIA	30%								
OB 1	Ponderação de 50 %								
Atribuir casas com função social (habitação familiar, residências para estudantes e alojamento de emergência)	Ind 1	N.º de casas com funções sociais atribuídas	15	20	0	0,0%	0,0%	0,0%	↓ -100,0%
	Peso	100%							
OB 2	Ponderação de 25 %								
Abertura de Procedimento Concursal para atribuição de Habitação Social aos beneficiários	Ind 2	data da aprovação do procedimento pelo CD	n.a	30 de novembro	0	0,0%	0,0%	0,0%	↓ -100,0%
	Peso	100%							
OB 3	Ponderação de 25 %								
Reabilitar o património físico	Ind 3	Nº de frações reabilitadas (IFT's, lares académicos e habitação social)	20	25	0	0,0%	0,0%	0,0%	↓ -100,0%
	Peso	100%							
EFICIÊNCIA	20%								
OB 4	Ponderação de 50%								
Aumentar o número de atendimentos nos Serviços Farmacêuticos	Ind 4	(Qtd. de atendimentos efetuados no ano n / Qtd. de atendimentos efetuados no ano n-1)*100	n.a	10%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	↓ -100,0%
	Peso	100%							
OB 5	Ponderação de 10%								
Implementar as medidas de eficiência orçamental incluídas na proposta de OE 2020	Ind 5	% de execução	n.a	80%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	↓ -100,0%
	Peso	100%							
OB 6	Ponderação de 40%								
Aumentar o alojamento a beneficiários familiares (estudantes)	Ind 6	(n.º de estudantes com alojamento no ano n / n.º de estudantes com alojamento no ano n-1)*100	80%	10%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	↓ -100,0%
	Peso	100%							
QUALIDADE	50%								
OB 7	Ponderação de 40%								
Potenciar os níveis de motivação dos trabalhadores	Ind 7	Índice do grau de motivação/satisfação dos trabalhadores	[4,3;4,5]	[4,3;4,5]	0,0	0,0%	0,0%	0,0%	↓ -100,0%
	Peso	100%							
OB 8	Ponderação de 60%								
Aumentar os níveis de satisfação dos Beneficiários	Ind 8	Índice de satisfação dos Beneficiários em relação aos serviços/produtos SSGNR	[4,3;4,5]	[4,3;4,5]	0,0	0,0%	0,0%	0,0%	↓ -100,0%
	Peso	100%							

Explicação da fórmula utilizada

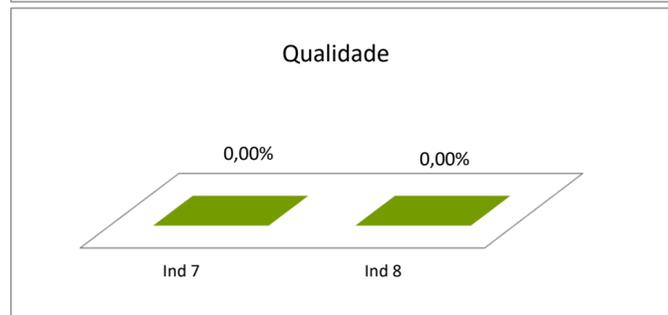
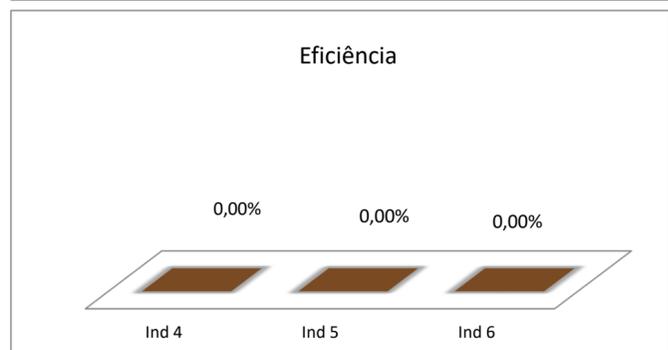
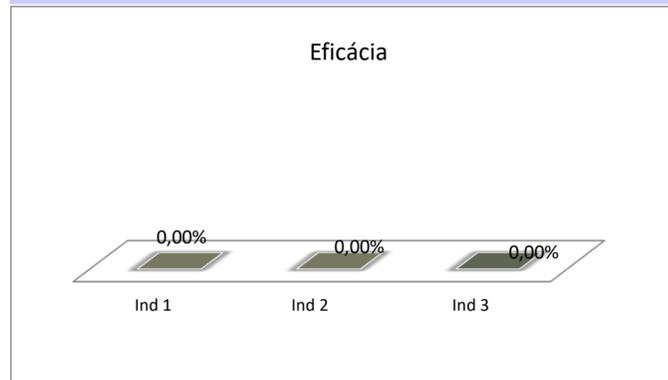
O cálculo da classificação obtida em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado - Meta N)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Meta N - Resultado)/Meta].

O resultado obtido em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objetivo que incorporam.

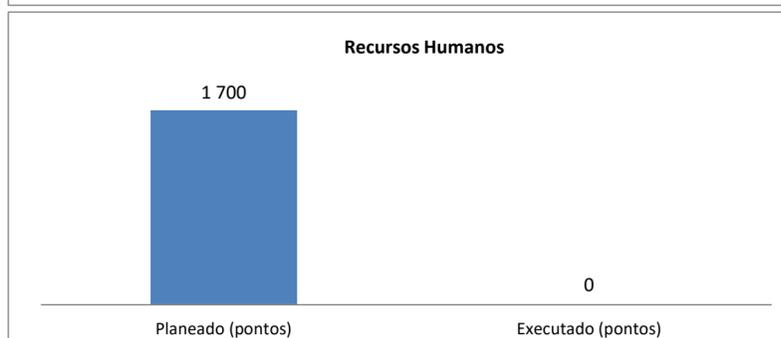
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Militares				
Oficiais - Direção superior	20	60	0	60

Direção intermédia	16	208	0	208
Sargentos	8	64	0	64
Guardas	6	342	0	342
Cívís - Carreiras Gerais				0
Técnico Superior	12	216	0	216
Coordenador Técnico	9	18	0	18
Assistente Técnico	8	336	0	336
Encarregado Geral Operacional	7	14	0	14
Encarregado Operacional	6	12	0	12
Assistente Operacional	5	355	0	355
Cívís - Carreiras Especiais				0
Enfermeiro	12	48	0	48
Especialista de Informática	12	12	0	12
Técnico de Informática	9	18	0	18
TOTAL		1703	0	1703
Orçamento (M€)		Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento		21 500 000,00		
PIDDAC				

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação 30%	Ponderação 20%	Ponderação 50%
	0,00%	0,00%	0,00%
Avaliação final do serviço			
	Bom	Satisfatório	Insuficiente



Recursos Financeiros e Humanos



Listagem das Fontes de verificação

Indicador 1	Reportes aos níveis de serviço
Indicador 2	Reportes aos níveis de serviço
Indicador 3	Reportes aos níveis de serviço
Indicador 4	Reportes aos níveis de serviço
Indicador 5	Reportes aos níveis de serviço
Indicador 6	Reportes aos níveis de serviço
Indicador 7	Ficha técnica do inquérito de satisfação e sistemas de informação e comunicação
Indicador 8	Ficha técnica do inquérito de satisfação e sistemas de informação e comunicação