



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2022

ÍNDICE

I - ENQUADRAMENTO INSTITUCIONAL	7
1. CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE	7
1.1 OBJETO.....	7
1.2 ENQUADRAMENTO HISTÓRICO-INSTITUCIONAL.....	7
1.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	7
1.4 PROTEÇÃO SOCIAL - MODALIDADES DE AÇÃO	8
1.5 ATRIBUIÇÕES.....	10
2. CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE EXTERNO E INTERNO.....	11
3. 2022 – ANO DE RECUPERAÇÃO PATRIMONIAL E RETOMA DAS REGULARES ATIVIDADES SOCIAIS	14
4. CARACTERIZAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS	15
5. FORMULAÇÃO ESTRATÉGICA.....	17
5.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	17
5.2 OBJETIVOS OPERACIONAIS	19
II - AVALIAÇÃO DO QUAR 2022	20
1. QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR).....	20
2. AVALIAÇÃO DO GRAU DOS OBJETIVOS	23
2.1 COERÊNCIA ENTRE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS	30
2.2 RECURSOS HUMANOS.....	31
2.3 RECURSOS FINANCEIROS	32
2.4 ANÁLISE DOS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO	33
2.4.1 EFICÁCIA, EFICIÊNCIA E QUALIDADE	33
2.4.2 ANÁLISE DA PRODUTIVIDADE	34
2.4.3 ANÁLISE CUSTO-EFICÁCIA.....	34
2.4.4 APRECIÇÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS.....	36
3. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO.....	37
3.1 APRESENTAÇÃO ESQUEMÁTICA DO SCI.....	37
3.2 BENCHMARKING.....	41
3.3 PUBLICIDADE INSTITUCIONAL.....	42
4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	43
4.1 MUTUALIDADE.....	43
4.2 PROTEÇÃO E AÇÃO SOCIAL	44
4.3 FOMENTO DO DESPORTO E RECREIO	45

4.4	COLÓNIAS DE FÉRIAS E BALNEARES INFANTIS.....	46
4.4.1	COLÓNIA DE FÉRIAS DA COSTA DE CAPARICA	46
4.4.2	COLÓNIAS BALNEARES INFANTIS.....	47
4.4.3	COLÓNIA SÉNIOR +55	48
4.5	FOMENTO E APOIO À HABITAÇÃO.....	49
4.6	OBRAS DE REMODELAÇÃO DE INFRAESTRUTURAS	49
4.7	AÇÃO CULTURAL	51
4.8	PROTOCOLOS	52
4.9	RESIDENCIAL	53
4.10	INTERCÂMBIO COM ENTIDADES EXTERNAS – CONGÉNERES.....	54
4.11	SERVIÇOS FARMACÊUTICOS	54
4.12	APOIO A ESTUDANTES.....	56
4.13	OUTRAS ATIVIDADES DE APOIO SOCIAL.....	57
5.	GESTÃO INTERNA.....	58
5.1	GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	58
5.2	GESTÃO DE RECURSOS FINANCEIROS	60
5.2.1	ANÁLISE DA DESPESA	60
5.2.2	ANÁLISE DA RECEITA	61
5.2.3	ALTERAÇÕES ORÇAMENTAIS E INTEGRAÇÃO DE SALDOS.....	63
5.3	POLÍTICA DE FORMAÇÃO	63
5.4	AQUISIÇÕES DE BENS E SERVIÇOS E APOIO LOGÍSTICO.....	64
5.5	PARQUE AUTOMÓVEL DOS SSGNR.....	67
5.6	GESTÃO DA MARCA E IDENTIDADE.....	67
5.7	SISTEMAS E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO	67
5.8	ATUALIZAÇÃO DO PPR - PLANO DE PREVENÇÃO DE RISCOS DE CORRUPÇÃO E DE INFRAÇÕES CONEXAS	68
5.9	CONSELHO CONSULTIVO.....	68
6.	MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	70
III -	AVALIAÇÃO FINAL	73
	PROGRAMAS INSTITUCIONAIS – RECURSOS FINANCEIROS	74

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Modalidades de Proteção Social.....	11
Tabela 2 – Análise de Stakeholders.....	12
Tabela 3 – Análise SWOT.....	13
Tabela 4 – Total de Beneficiários	16
Tabela 5 – Objetivos Estratégicos - Triénio 2021-2023.....	17
Tabela 6 - Objetivos Operacionais – ano 2022.....	19
Tabela 7 – QUAR 2022 – Resultados alcançados	22
Tabela 8 – Execução do Objetivo 1	23
Tabela 9 – Execução do Objetivo 2	24
Tabela 10 – Execução do Objetivo 3	24
Tabela 11 – Execução do Objetivo 4	25
Tabela 12 – Execução do Objetivo 5	26
Tabela 13 – Execução do Objetivo 6	27
Tabela 14 – Execução do Objetivo 7	28
Tabela 15 – Execução do Objetivo 8	29
Tabela 16 – Interação dos Objetivos Operacionais com os Estratégicos dos SSGNR	30
Tabela 17 – Grau de execução de utilização dos Recursos Humanos.....	31
Tabela 18 – Grau de execução de utilização dos recursos financeiros	32
Tabela 19 – Análise do parâmetro de eficácia	33
Tabela 20 – Análise do parâmetro de eficiência	33
Tabela 21 – Análise dos parâmetros de avaliação de qualidade	33
Tabela 22 – Taxa de realização - Parâmetros e Avaliação Global	34
Tabela 23 – Análise das variáveis da produtividade	34
Tabela 24 – Análise das variáveis da rentabilidade.....	34
Tabela 25 – Pontuação atribuída aos parâmetros QUAR 2022.....	35
Tabela 26 – Avaliação final do Serviço em 2022	36
Tabela 27 – Monitorização de Controlo Interno.....	40
Tabela 28 – Rácio - total de beneficiários e orçamento previsto.....	41
Tabela 29 – Resultados prestados pelos diferentes Serviços Sociais.....	41
Tabela 30 – Processos de empréstimos pagos.....	43
Tabela 31 – Subsídios deferidos	44
Tabela 32 – Atribuições nas infraestruturas turísticas.....	45
Tabela 33 – Índice de ocupação das instalações da CFCC.....	46

Tabela 34 – Índice de ocupação das colónias balneares.....	47
Tabela 35 – Descrição dos imóveis em arrendamento	49
Tabela 36 – Intervenções no parque habitacional	50
Tabela 37 – N.º de participantes nos Eventos/Atividades	51
Tabela 38 – N.º e percentagem de protocolos por áreas	52
Tabela 39 – Ocupações da residencial	54
Tabela 40 – Atribuições das congéneres nas IFT's dos SSGNR.....	54
Tabela 41 – N.º de Atendimentos gerais e Ticket Médio Online	55
Tabela 42 – Movimentos nos últimos dois anos	55
Tabela 43 – Ocupação nos alojamentos académicos.....	56
Tabela 44 – N.º de efetivos a 31 de dezembro de 2022	58
Tabela 45 – Despesa Comparativa 2020/2021	60
Tabela 46 – Execução da despesa 2022	61
Tabela 47- Receita Comparativa 2021/2022.....	62
Tabela 48 – Empreitadas de Obras Públicas – Concurso Público.....	65
Tabela 49 – Bens e Serviços - Concursos Públicos	65
Tabela 50 – Bens e Serviços – Consulta Prévia	66
Tabela 51 – Concessão – Concurso Público	66
Tabela 52 – Bens e Serviços – Ajuste Direto	66
Tabela 53 – Medidas de modernização administrativa	72

NOTA INTRODUTÓRIA

O Relatório de Atividades 2022 dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana, elaborado nos termos do Decreto-Lei n.º 183/96, de 22 de Setembro, e do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, consubstancia o balanço das atividades desenvolvidas no ano intermédio do ciclo estratégico trienal (2021-2023) e espelha a concretização dos objetivos previamente definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização e no Plano de Atividades de 2022.

Tendo assumido o cargo de Comandante-Geral e Presidente dos Serviços Sociais da GNR na decorrência deste exercício, é com enorme satisfação que assinalo o elevado nível de execução dos objetivos traçados, sublinhando a coerência e a consistência da orientação estratégica adotada, que tem permitido encontrar respostas sustentáveis e oportunas para os problemas mais críticos dos Beneficiários, a par da constante valorização económica e financeira dos SSGNR.

Deste relatório, pelo impacto na qualidade de vida dos Beneficiários, devem salientar-se os resultados alcançados no âmbito das opções estratégicas dirigidas à disponibilização de habitação com funções sociais e à criação e melhoria das respostas aos problemas do envelhecimento.

O excelente trabalho realizado ao longo dos últimos anos, com aposta forte na reabilitação do património, tem permitido encontrar soluções para as diferentes necessidades habitacionais dos militares e demais beneficiários, incluindo habitação familiar, residências para estudantes filhos de beneficiários, habitação de curta duração e de emergência e habitação partilhada para militares deslocados.

Num contexto de crescente procura, o ano de 2022 fica marcado pelo equilíbrio e adequação das respostas, destacando-se, em particular, o programa de arrendamento com projeto de reabilitação, que disponibilizou casa nova para 29 famílias e o investimento na reabilitação de frações destinadas ao alojamento de estudantes, permitindo alcançar o significativo número de 373 atribuições, mais 54 do que no ano anterior.

Também merece destaque o elevado nível de execução do programa de reabilitação financiado pelo PRR, com a aprovação dos contratos de comparticipação de 4 milhões de euros, valor correspondente a dois terços dos projetos e do investimento máximo autorizado, fixado em 6,1 milhões de euros.

Quanto aos programas e medidas dirigidas às fragilidades próprias dos beneficiários mais idosos, sublinho a criação dos subsídios de internamento em lar e de apoio domiciliário, que se conjugam com a Aldeia Sénior, as Colónias para Seniores, o Recenseamento de Idosos Isolados e o Programa de Voluntariado, prestações que visam contribuir para um envelhecimento mais saudável, acompanhado e fortalecido pelos afetos.

A referência às prestações ligadas à habitação e ao envelhecimento não diminui, antes pelo contrário, valoriza os resultados alcançados em todas as outras diferentes áreas de atividade dos Serviços Sociais, bem expressos no alto nível de consecução dos objetivos constantes no Quadro de Avaliação e Responsabilização e também no aumento da capacidade de intervenção e disponibilização oportuna das prestações mais

procuradas, sejam os empréstimos de mútuo, as infraestruturas de repouso e lazer ou as colónias para crianças, estas, pela primeira vez, a ultrapassarem as mil atribuições.

A solidez económica e financeira dos Serviços Sociais, bem patente neste relatório, reflete a boa gestão dos recursos disponíveis e alicerça a capacidade de resposta aos problemas dos beneficiários, sejam eles de ordem pessoal e familiar ou decorrentes das dificuldades e exigências próprias da condição militar e do exercício da função policial.

Termino com uma palavra de reconhecimento aos militares e trabalhadores civis dos Serviços Sociais, enaltecendo o seu profissionalismo, disponibilidade, determinação e espírito de bem servir, sempre presentes nas tarefas quotidianas e, especialmente, nas situações mais complexas e sensíveis na relação com os beneficiários, dignificando as Razões de Servir e Ajudar que se afirmam na nossa Divisa e determinam o cumprimento da Missão dos Serviços Sociais da Guarda.

Lisboa, 14 de abril de 2023

O Presidente



José Manuel Lopes dos Santos Correia

Tenente-General

I - ENQUADRAMENTO INSTITUCIONAL

1. CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE

1.1 OBJETO

Os Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana (SSGNR), integrados no Ministério da Administração Interna (MAI), constituem-se como uma pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia administrativa e financeira e de património próprio, tendo por objeto contribuir para a melhoria do nível de vida dos Beneficiários, assegurando-lhes o acesso a um leque diversificado de prestações no âmbito da proteção social complementar.

1.2 ENQUADRAMENTO HISTÓRICO-INSTITUCIONAL

Os SSGNR foram criados pelo Decreto-Lei 42 973, de 31 de dezembro de 1959, visando *“facilitar, moral e materialmente, a satisfação das necessidades de ordem social dos componentes da Guarda Nacional Republicana e contribuir para a manutenção de um estado de espírito sã no pessoal da cooperação”*. No ano seguinte, em 1960, pelo Despacho Ministerial de 23 de março, os SSGNR passaram a abranger a Ação Social da Guarda Nacional Republicana e o Cofre de Previdência dos Praças.

Com a extinção da Guarda Fiscal, em 1993, os Serviços Sociais da Guarda Fiscal (SSGF), instituídos pelo Decreto-Lei n.º 48802, de 27 de dezembro de 1968, foram integrados nos SSGNR, nos termos do artigo 42.º do Decreto-Lei n.º 230/93, de 26 de junho, e da Portaria n.º 179/93, de 20 de julho.

No final da década de 90 do passado século, no sentido do ajustamento à nova realidade, procedeu-se a uma alteração profunda do Estatuto dos SSGNR, através do ainda vigente Decreto-Lei n.º 262/99, de 8 de julho, com as alterações introduzidas pelo n.º 31/2010, de 9 de abril, e pelo Decreto-lei n.º 7/2007, de 17 de janeiro.

1.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Os SSGNR têm como órgãos colegiais o Conselho de Direção (CD), o Conselho Consultivo (CC) e a Comissão de Fiscalização (CF). Em termos de organograma, e para a condução e realização das suas atividades e atribuições estão estruturados da seguinte forma:

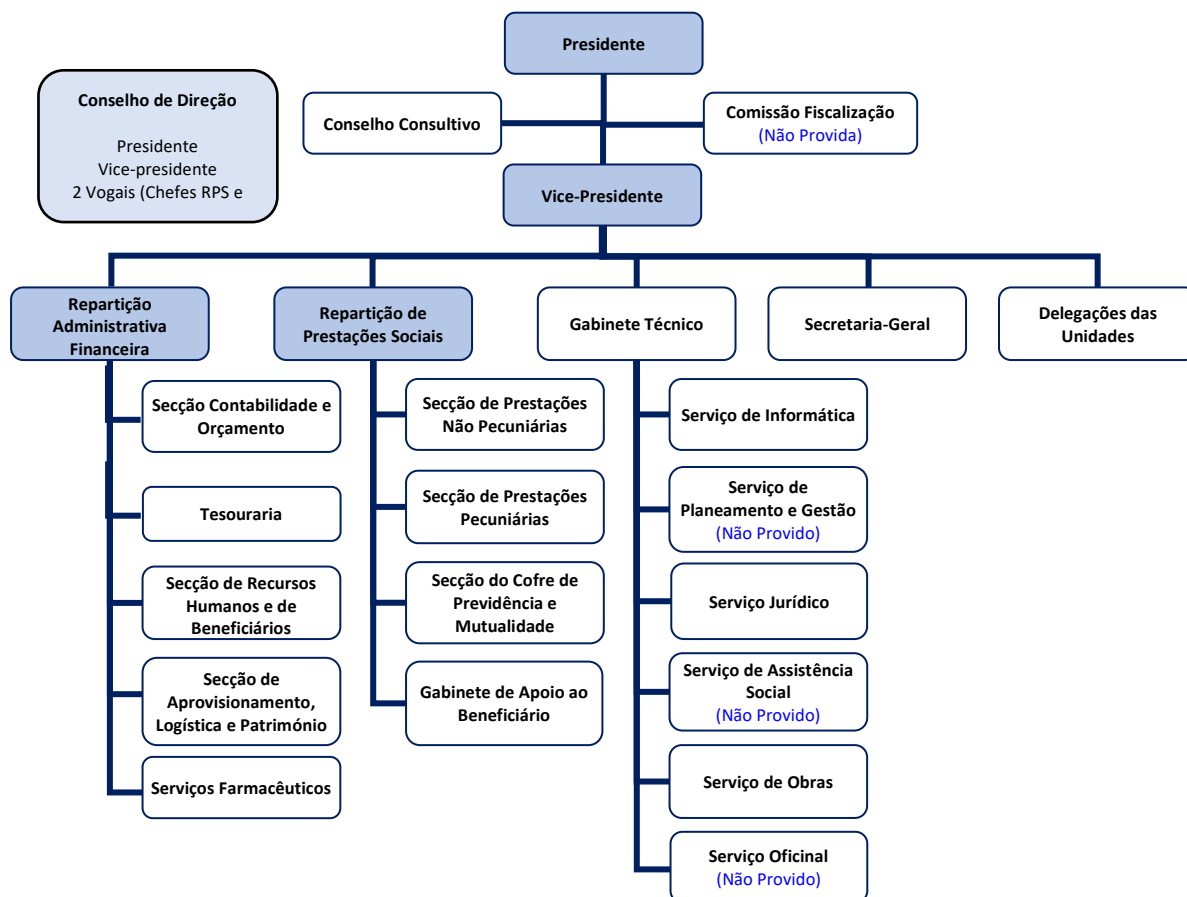


Figura 1 – Organograma

No que se refere ao Conselho de Direção (CD), este é o órgão responsável pela definição, orientação e execução das linhas gerais de atuação dos SSGNR, sendo composto por um Presidente, um Vice-Presidente e dois Vogais.

O Presidente é, por inerência, o Comandante-Geral da Guarda Nacional Republicana, enquanto o Vice-Presidente é um coronel do Quadro Permanente da GNR, nomeado pelo Ministro da Administração Interna, sob proposta do Comandante-Geral da GNR. Os dois Vogais são os Chefes da Repartição de Prestações Sociais (RPS) e da Repartição Administrativa e Financeira (RAF), ambos com o posto de tenente-coronel.

Compete ao CD, no âmbito da orientação e gestão dos serviços, dirigir a atividade dos SSGNR, identificando as necessidades a satisfazer e elaborando propostas que visem a definição e o aperfeiçoamento dos esquemas de prestações a desenvolver. Também tem como competências, a elaboração e apresentação à aprovação do Ministro da Administração Interna do Plano Anual de Atividades, bem como de todos os respetivos programas de execução (obras, social, eventos, entre outros), de acordo com as prioridades fixadas pelo Governo e, nessa prossecução, elaborar e submeter à aprovação do Ministro da Administração Interna o Relatório de Atividades, assegurando a gestão do pessoal e autorizando a admissão de beneficiários e, bem assim, sempre que necessário ou imperativo, suspender o direito a benefícios ou mesmo proceder ao cancelamento da inscrição, nos termos da legislação aplicável.

No que concerne ao domínio da gestão financeira e patrimonial, o CD tem por competências a elaboração e submissão a aprovação do Ministro da Administração Interna do projeto de orçamento anual e as alterações que se revelem necessárias. Também compete ao CD arrecadar as receitas e autorizar as despesas, nos termos da lei e dos regulamentos aplicáveis, até aos limites estabelecidos para os órgãos dirigentes dos organismos dotados de autonomia administrativa e financeira, bem como promover a elaboração da Conta de Gerência. Finalmente, compete a este mesmo órgão colegial, praticar os demais atos de gestão decorrentes da aplicação do Estatuto e de todas as medidas necessárias ao bom funcionamento dos Serviços Sociais.

O Conselho Consultivo (CC) é o órgão de apoio ao Conselho de Direção na definição das linhas gerais de atuação dos SSGNR, sendo composto pelos membros do Conselho de Direção, pelos representantes eleitos de todas as categorias profissionais de militares e civis no ativo e por um representante de cada uma das associações profissionais de militares da GNR, legalmente constituídas.

Compete ao CC pronunciar-se sobre o plano de atividades, o relatório de atividades, o orçamento e a conta de gerência, bem como sobre o relatório anual da comissão de fiscalização e sobre todos os assuntos que lhe sejam submetidos pelo CD.

A Comissão de Fiscalização, apesar das propostas de nomeação apresentadas à Tutela, não chegou a ser constituída, essencialmente, em razão das dúvidas surgidas quanto ao seu enquadramento legal, uma vez que a Lei-Quadro dos Institutos Públicos (Lei n.º 3/2004, alterada pelo Decreto-Lei n.º 5/2012, de 17 de janeiro) impõe o fiscal único como órgão de fiscalização, o que colide com a previsão do Estatuto dos SSGNR, obrigando à sua alteração.

As atividades de proteção são desenvolvidas no seio da Repartição de Prestações Sociais (RPS), que integra a Secção de Prestações Não Pecuniárias (SPNP), a Secção de Prestações Pecuniárias (SPP), a Secção do Cofre de Previdência e Mutualidade (SCPM) e o Gabinete de Apoio ao Beneficiário (GAB).

As atribuições de apoio técnico-administrativo são desenvolvidas pela Repartição Administrativa e Financeira (RAF), à qual incumbe promover e assegurar a eficácia das funções inerentes à gestão dos recursos humanos, financeiros e materiais, integrando, a Secção de Contabilidade e Orçamento (SCO), a Tesouraria, a Secção de Aprovisionamento, Logística e Património (SALP), a Secção de Recursos Humanos e Beneficiários (SRHB) e os Serviços Farmacêuticos (SF).

O Gabinete Técnico (GT) é o órgão de assessoria e execução técnica e tem como atribuições a elaboração de estudos, pareceres, relatórios e propostas, dando também execução a projetos respeitantes às mais diversas áreas de intervenção dos respetivos serviços. Para o efeito, integra o Serviço Jurídico (SJ), o Serviço de Informática (SI) e o Serviço de Obras (SO).

À Secretaria-Geral (SG) compete executar as tarefas de receção e encaminhamento do expediente, de apoio geral e de arquivo.

Além dos órgãos descritos, os SSGNR possuem ainda extensões nas Unidades da Guarda organicamente definidas, designadas por Delegações, que servem de interlocutor junto dos beneficiários. As Delegações

são presididas, por inerência de funções, pelo Comandante da Unidade, o qual é responsável pela gestão do pessoal e pelo apoio logístico necessário ao seu bom funcionamento.

1.4 PROTEÇÃO SOCIAL - MODALIDADES DE AÇÃO

De acordo com o diploma legal que institui os SSGNR, a ação social desenvolve-se, essencialmente, nas seguintes modalidades:

- a) Assistência Sanitária – Participação total ou parcial no remanescente das despesas com a saúde, suportadas pelo Estado, através da assistência na doença aos militares da Guarda;
- b) Assistência Materno-Infantil – Prestada durante a gestação, nascimento e primeira infância, através de prestações pecuniárias que participem total ou parcialmente nas despesas inerentes, não cobertas totalmente pela assistência na doença aos militares da Guarda ou pelas prestações complementares do Estado, tais como, aquisição de enxoval, alimentos, pagamentos de serviços de creches e jardins infantis;
- c) Assistência Escolar – Prestações que visam a participação total e/ou parcial nas despesas com o internamento em lares académicos, pertençam ou não aos SSGNR. A participação nos custos inerentes à frequência da escolaridade obrigatória, ensino secundário e cursos superiores, designadamente as resultantes da aquisição de livros, material escolar e despesas com transportes;
- d) Assistência na Invalidez, Desamparo e Velhice – Esta prestação materializa-se no apoio a viúvas e filhos órfãos que se encontrem em situação de desamparo, bem como aos beneficiários que requeiram de cuidados especiais, através da participação total ou parcial nas despesas de recolhimento ou internamento em orfanatos, casas de repouso e lares de terceira idade. Esta modalidade de assistência pode também materializar-se através da participação em despesas com a reabilitação de deficientes;
- e) Assistência a órfãos – Aos órfãos de ambos os progenitores que hajam adquirido a qualidade de beneficiários familiares dos SSGNR, é-lhes assegurada, enquanto estudantes e até à maioridade, ou sendo já maiores, mas ainda em situação de estudante, até à conclusão de um curso superior, um subsídio especial cujo montante e condições constam das respetivas normas de atribuição;
- f) Assistência à Habitação – Aos beneficiários que não disponham de casa arrendada diretamente aos SSGNR ou ao Estado, pode-lhes ser atribuído, se o requererem, um subsídio mensal destinado a comparticipar parcialmente as rendas pagas e/ou as amortizações de mútuos obtidos para compra de habitação própria, em instituições privadas, se aquelas forem suscetíveis de afetar gravemente o orçamento do agregado familiar.

1.5 ATRIBUIÇÕES

Os SSGNR desenvolvem a sua atividade num espectro muito alargado de áreas, conforme definido pelo seu Estatuto, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 262/99, de 8 de julho.

MODALIDADES DE PROTEÇÃO SOCIAL	CARACTERÍSTICAS
Esquemas sociais complementares	Visam fundamentalmente assegurar uma prestação pecuniária, a pagar de uma só vez, por morte do beneficiário.
Ação social	Pagamentos de subsídios aos beneficiários, tais como, assistência sanitária, materno-infantil, escolar, invalidez, desamparo e velhice, órfãos e habitação, carência económica, outras situações extraordinárias.
Ação cultural	Proporcionar aos beneficiários atividades de natureza cultural.
Fomento do desporto e recreio	Constituição e manutenção de instalações desportivas e sua organização, manutenção de parques de campismo e casas de veraneio e/ou repouso, patrocínio de excursões, etc.
Mutualidade	Concessão de empréstimos a beneficiários, tais como, empréstimos pessoais (pessoais e de saúde), empréstimos de habitação (aquisição, construção e obras) e empréstimos extraordinários (extraordinários e de saúde).
Fomento e apoio da habitação	Promoção de aquisição e construção de casas económicas, destinadas a serem arrendadas ou adquiridas pelos beneficiários.
Outras atividades de natureza de apoio e ação social	Atividades e/ou serviços, tais como Serviços Farmacêuticos, Apoio Social ao beneficiário, e outras que o Conselho de Direção considere como adequadas e tempestivas.

Tabela 1 – Modalidades de Proteção Social

2. CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE EXTERNO E INTERNO

Os Serviços Sociais, para a formulação da sua estratégia, dividem os seus *Stakeholders* em dois grandes grupos, os externos e os internos.

O sucesso da missão organizacional dos SSGNR depende, em boa parte, da participação das partes interessadas, sendo que, por essa razão, torna-se imperativamente necessário assegurar que as suas expectativas e necessidades sejam conhecidas e consideradas nos diferentes processos de decisão.

STAKEHOLDERS	O QUE ESPERAM DOS SSGNR	O QUE ESPERAM OS SSGNR	GRAU DE PODER	GRAU DE INFLUÊNCIA	GRAU DE INTERESSE
Internos					
Trabalhadores	– Reconhecimento profissional – Progressão na carreira – Bom ambiente e boas condições de trabalho – Oferta de formação adequada – Valorização remuneratória em função do desempenho e mérito evidenciados.	– Competência e empenho – Domínio do negócio e dos processos internos da organização – Espírito de equipa/missão – Adesão consciente e determinada às boas práticas e atitude pró-ativa na satisfação das necessidades dos beneficiários	Médio	Médio	Elevado
Externos					

Beneficiários	– Respostas oportunas e de qualidade aos seus problemas – Profissionalismo, competência e proximidade no relacionamento – Transparência, lealdade e equidade na atribuição das diferentes prestações	– Avaliação crítica e reconhecimento do esforço e da qualidade do serviço (feedback) – Atitude proactiva e participativa (sugestões) – Envolvimento e participação ativa na vida dos SSGNR – Fidelização à instituição (permanência pós-aposentação)	Elevado	Elevado	Elevado
Guarda Nacional Republicana (GNR)	– Soluções de qualidade adequadas às necessidades dos seus militares e civis – Contributos oportunos e consequentes para o bem-estar da grande Família da Guarda – Defesa e replicação dos valores e princípios que caracterizam a Guarda	– Consideração dos SSGNR como instrumento relevante na melhoria das condições para o cumprimento da Missão da Guarda – Reforço das sinergias de ligação à Guarda, enquanto “razão de existência” e mais importante “elo de ligação” com os beneficiários – Apoio e interação nas atividades que se pretendem disponibilizar aos beneficiários	Elevado	Elevado	Elevado
Tutela	– Cumprimento da Missão atribuída, de acordo com as orientações, opções estratégicas e documentos de gestão aprovados – Apoio social complementar de qualidade aos militares e civis da GNR	– Apoio e reconhecimento institucional – Aprovação de legislação considerada adequada às necessidades dos SSGNR – Disponibilidade e interesse na resolução de processos que envolvam outros ministérios	Elevado	Elevado	Médio
Parceiros	– Colaboração na partilha de serviços e de informação – Criação de valor – Cooperação estratégica e institucional (congêneres)	– Cooperação com o serviço no âmbito dos compromissos assumidos – Cooperação na partilha de boas práticas (Benchmarking) – Qualidade dos produtos/serviços prestados – Condições mais vantajosas de mercado	Reduzido	Médio	Médio
Concorrentes	– Concorrência baseada em reserva de mercado	– Complementaridade em áreas onde os SSGNR não podem nem conseguem responder	Reduzido	Reduzido	Reduzido

Tabela 2 – Análise de *Stakeholders*

A síntese da análise SWOT, conforme tabela seguinte, facilita a permanente e adequada análise contextual, contribuindo para a adoção das políticas e medidas de gestão mais consentâneas com o propósito da missão organizacional.

PONTOS FORTES (STRENGTHS)	PONTOS FRACOS (WEAKNESSES)
- Cultura organizacional assente em princípios e valores próprios da condição militar; - Situação económica e financeira saudável e modelo de gestão que privilegia e facilita a transparência e a accountability; - Orçamento constituído exclusivamente por receitas próprias; - Vasto património imobiliário em localização privilegiada; - Prestígio/notoriedade da marca SSGNR; - Proximidade ao beneficiário.	- Dificuldade de recrutamento e de fidelização de trabalhadores; - Parte significativa do património imobiliário envelhecido e/ou degradado; - Constrangimentos legais na execução orçamental, diminuindo a autonomia de gestão e dificultando o aproveitamento ótimo dos recursos próprios disponíveis; - Complexidade de gestão logística das infraestruturas.
OPORTUNIDADES (OPPORTUNITIES)	AMEAÇAS (THREATS)
- Concretização de um amplo programa de reabilitação do património habitacional e consequente disponibilização aos beneficiários, com garantia de retorno social e económico (por financiamento próprio e através do PRR – Bolsa Nacional de Alojamento Urgente e Temporário); - Desenvolvimento de novas e/ou renovadas modalidades de prestação, cada vez mais alinhadas com os interesses e necessidades dos beneficiários; - Rápida evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC); - Otimização e diversificação dos canais de comunicação; - Intercâmbio, alargamento e cooperação estratégica com parceiros congéneres; - Acolhimento de estagiários no âmbito dos programas de estágios curriculares do ensino superior (ESHTe; ISCTE e outros), constituindo uma <i>mais-valia</i> para os SSGNR, estagiários e para a relação com as várias universidades.	- Alterações políticas e legislativas suscetíveis de gerar instabilidade na área de atividade; - Crise europeia – fruto de situação de guerra na Ucrânia com eventuais repercussões políticas, económicas, sociais e militares a nível regional, europeu e mundial; - Degradação das condições sociais dos beneficiários (envelhecimento e isolamento); - Confrontação com novas necessidades dos beneficiários; - Restrições à contratação de pessoal; - Constrangimentos de execução orçamental, com impacto na diversificação e oferta de produtos e serviços aos beneficiários; - Resistência à mudança e inovação; - Constante preocupação com a segurança dos sistemas informáticos resultante do aumento gradual dos ataques cibernéticos, com eventuais consequências nefastas para o Sistema de Gestão informático dos SSGNR.

Tabela 3 – Análise SWOT

3. 2022 – ANO DE RECUPERAÇÃO PATRIMONIAL E RETOMA DAS REGULARES ATIVIDADES SOCIAIS

O ano de 2022 caracterizou-se por ser o ano de retorno à normalidade da execução das atividades próprias dos SSGNR, aproximando-se das dinâmicas de crescimento que se verificavam no ano pré-pandemia de 2019, apesar dos constrangimentos e sequelas decorrentes de dois anos (2020 e 2021) em que a prioridade do esforço institucional foi direcionada para a criação de apoios e mecanismos que pudessem minimizar os efeitos do contexto de emergência de saúde pública e socioeconómica¹.

Dando sequência ao trabalho realizado nos últimos anos, em 2022, a reabilitação do património devoluto continuou a ser encarada como a questão central e objetivo primordial da estratégia de gestão dos SSGNR, na qual assenta o desenvolvimento da nova política de habitação com funções sociais, cuja formulação e base legal, no essencial, decorrem das Portarias 167/2017 e 374/2019, que aprovam, a primeira, o Regulamento de Atribuição de Casas de Habitação Social e, a segunda, o Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação.

Paulatinamente, os Serviços Sociais, têm vindo a cumprir e superar os objetivos constitutivos de um processo, necessariamente lento, mas bem estruturado, de revitalização e valorização do património habitacional, disponibilizando-o para as diferentes funções sociais que lhe são inerentes, respeitando a sua distribuição proporcional pelas diferentes categorias profissionais dos militares da Guarda.

Com a reabilitação do edificado devoluto, tornou-se possível desenvolver as modalidades de apoio habitacional mais ajustadas ao interesse dos beneficiários, respondendo com oportunidade às suas necessidades, em particular, as agravadas pelas exigências de disponibilidade e mobilidade, próprias da condição militar e do exercício da função policial.

Neste ano, iniciou-se a execução do projeto de reabilitação habitacional dos SSGNR, aprovado e financiado no Plano de Recuperação e Resiliência, no valor de 5,8 milhões de euros, permitindo a reabilitação interior de 132 habitações, correspondentes a 179 alojamentos.

Aproveitando esta oportunidade para acelerar o processo de recuperação e regeneração do património habitacional, logo neste primeiro ano de execução do projeto, foram assinados 8 contratos de financiamento, cujo valor global ultrapassa os 4,1 milhões de euros e representa mais de dois terços do financiamento global atribuído aos Serviços Sociais (6,1 milhões, incluindo o IVA).

Mantendo este ritmo, espera-se que o projeto de reabilitação dos Serviços Sociais possa concluir-se bem antes do final do prazo limite de 5 anos estabelecido para a execução do PRR.

¹ A situação referida, encontra-se reportada e justificada em todos os Instrumentos de Gestão destes SSGNR, nomeadamente nos Relatórios de Atividades de 2020 e de 2021, respetivamente, com capítulos especialmente dedicados ao balanço das atividades desenvolvidas naqueles anos em que o fator pandemia (Covid-19) teve repercussão na execução das atribuições do organismo e onde, conforme mencionado em texto, houve a necessidade de ajustamento e alinhamento de muitas das atribuições destes Serviços Sociais, ainda que nunca se afastando dos compromissos assumidos e na prossecução da sua missão organizacional.

Pode, pois, afirmar-se que a aposta estratégica na valorização do património, iniciada em 2017 e continuada nos anos seguintes, com especial intensidade no ano de 2022, permitiu a execução e a consolidação da nova política de habitação com funções sociais, dando resposta aos problemas atuais e oferecendo condições para a desejada e contínua política de gestão centrada na melhoria das prestações habitacionais que serão prosseguidas ao longo das próximas décadas.

De facto, nos últimos anos, em matéria de habitação, os Serviços Sociais têm encontrado soluções oportunas e compatíveis com as necessidades e rendimentos dos beneficiários, em especial, nas áreas geográficas onde os preços de mercado das rendas de habitação familiar e dos alojamentos para estudantes são praticamente inacessíveis para os militares da Guarda.

Mas o ano de 2022 não foi apenas um ano dedicado ao património, sua recuperação e reabilitação, foi também um ano de investimentos e apostas noutras áreas de intervenção social, com destaque para o apoio aos beneficiários mais idosos e para as vertentes culturais e lúdicas, que assumiram especial significado, como teremos oportunidade de constatar e evidenciar neste relatório.

4. CARACTERIZAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

Relativamente às categorizações de beneficiários, podemos referir que a categoria de beneficiário titular se adquire quer por imposição legal, quer por subscrição voluntária, como a seguir se indica:

Beneficiários titulares por imposição legal – São todos os oficiais, sargentos e praças do quadro da Guarda Nacional Republicana nas situações de ativo, reserva e reforma, sem prejuízo do disposto na alínea d) do n.º 1 do artigo 41.º, bem como os candidatos àquele quadro durante os respetivos cursos de formação. Também o pessoal civil dos quadros, quer da Guarda Nacional Republicana, quer dos SSGNR, que se encontrem no ativo ou na aposentação, sem prejuízo do disposto na alínea d) do n.º 1 do artigo 41.º são beneficiários titulares de pleno direito.

Beneficiários titulares por subscrição voluntária – São os cônjuges sobreviventes dos beneficiários titulares falecidos, se não contraírem novo casamento e desde que requeiram manter-se como beneficiários, no prazo de seis meses contados da data da morte do conjugue titular, e os filhos menores dos beneficiários que fiquem órfãos de ambos os progenitores, até à maioridade, desde que o requeiram pelo respetivo representante legal, no prazo de seis meses contado da data da morte do último dos progenitores.

Beneficiários extraordinários – São os oficiais dos quadros permanentes das Forças Armadas que prestem serviço na GNR, não gozando, contudo, das prestações a que se referem as alíneas a), b), e), f) e g) do n.º 1 do artigo 44.º do Estatuto, e perdendo a titularidade quando deixarem de prestar serviço na GNR, salvo se naquela data requererem e lhes venha a ser deferida a manutenção dessa qualidade.

Beneficiários familiares – São os cônjuges e filhos dos beneficiários titulares até aos 25 anos, bem como pessoas que vivam com os beneficiários titulares não casados, em situação análoga à dos cônjuges, há mais de dois anos e ainda os filhos menores, quer dos beneficiários titulares, quer dos respetivos cônjuges que coabitem com os mesmos. Também os filhos maiores e os ascendentes dos beneficiários titulares a seu

exclusivo cargo ou por quem possa, nos termos da legislação em vigor, ser conferido direito a abono de família, pensão de preço de sangue, pensão de sobrevivência, subsídio mensal vitalício, pensão social de invalidez ou assistência na doença pela assistência na doença dos militares da Guarda. Do mesmo modo, os filhos maiores dos beneficiários titulares enquanto estudantes, até à conclusão de curso superior, desde que solteiros e vivendo a exclusivo cargo dos beneficiários titulares e os menores, órfãos de pai e mãe, netos dos beneficiários titulares, ou cuja representação legal recaia sobre qualquer beneficiário titular, desde que o requeiram por representante legal, no prazo de dois anos contados da data da morte do último dos progenitores sobrevivo também assumem essa titularidade.

O universo geral de beneficiários dos SSGNR perfaz um total de 110.021 beneficiários.

BENEFICIÁRIOS		
BENEFICIÁRIOS TITULARES		
Carreira Especial Militar	Oficiais	1.345
	Sargentos	4.527
	Guardas	37.466
Carreira Gerais	Civis	575
Carreira de Guarda Florestal	Guardas Florestais	648
SUBTOTAL		44.561
BENEFICIÁRIOS TITULARES – SUBSCRIÇÃO VOLUNTÁRIA		
Cônjuges sobreviventes		1.263
BENEFICIÁRIOS EXTRAORDINÁRIOS		
Extraordinários		42
ÓRFÃOS		
Órfãos		5
BENEFICIÁRIOS FAMILIARES		
Famíliares		64.150
TOTAL GLOBAL		110.021

Tabela 4 – Total de Beneficiários

Segundo a tabela apresentada acima, do total de beneficiários titulares no ativo/reserva e reforma, a categoria profissional de Oficiais representa cerca de 3,01%, a categoria profissional de Sargentos 10,15% e a categoria profissional de Guardas 84,07%. Os civis (1,29%) e os guardas-florestais (1,45%), representam 2,77% do universo total.

5. FORMULAÇÃO ESTRATÉGICA

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.”

VISÃO

“Afirmar-se, perante os seus beneficiários, como essencial na satisfação das suas necessidades e constituir-se como uma referência de excelência entre as instituições da mesma índole” tendo como divisa: “Razões de Servir e Ajudar”.

VALORES

Os Valores definidos constituem os princípios intemporais de aplicação universal que deverão ser manifestados, quotidianamente, através da exemplar conduta ética e deontológica dos seus trabalhadores, permitindo a concretização do compromisso expresso na Visão. Assim, afirmamos como valores fundamentais da nossa Instituição: *“Camaradagem e Espírito de Corpo”*, *“Solidariedade e Integração”*, *“Competência e Responsabilidade”*, e *“Excelência e Qualidade”*.

5.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

No âmbito da análise estratégica efetuada para o triénio 2021-2023, foram definidos três Objetivos Estratégicos (OE) devidamente identificados de acordo com a metodologia do *Balanced Scorecard* – BSC.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	
OE1	Otimizar e rentabilizar os processos de apoio à ação social e de revalorização patrimonial
OE2	Promover o investimento nos trabalhadores e nas tecnologias em ordem à melhoria organizacional
OE3	Melhorar a comunicação institucional e a qualidade do serviço prestado aos Beneficiários

Tabela 5 – Objetivos Estratégicos - Triénio 2021-2023

Os **Serviços Sociais da GNR** centram as suas linhas de ação em três grandes pilares, a saber:

I. Ação Social, através das suas modalidades de proteção social, tais como as dos esquemas sociais complementares (empréstimos, subsídios, etc.), entre outras;

II. Ação Cultural, focada em atividades lúdicas, designadamente viagens culturais, ações de recreio e lazer, entre outras;

III. Ação Patrimonial, direcionada para a dinamização das estruturas físicas existentes, designadamente naquilo que respeita à habitação social nas suas mais variadas vertentes, como seja a do arrendamento social participado, mas também o do arrendamento com projeto de reabilitação, entre outros.

De forma mais detalhada, os Serviços Sociais, estabeleceram para o triénio 2021-2023, um conjunto de diferentes atividades sociais, prosseguindo com uma política de gestão que atenda a uma lógica de continuidade e de reforço do aprofundamento das ações sociais e que, ano após ano, tem vindo a desenvolver, reforçando e aprofundando as suas linhas de ação, sempre contado com a colaboração e os *inputs* de todos os seus parceiros, designadamente os seus conselheiros e outros agentes internos e externos a quem os Serviços Sociais muito devem na concretização plena da sua missão organizacional.

Neste sentido, pretendeu-se, para o período de 2021 a 2023 e, em especial para o ano aqui em avaliação (2022), prosseguir com política atinente ao desígnio último destes Serviços Sociais e que é a **ação social** complementar, onde se incluem as várias medidas e prestações de apoio pecuniário, designadamente subsídios e empréstimos, com significativo impacto positivo na vida dos beneficiários.

Já no que respeita ao âmbito de **ação cultural**, durante o ano de 2022, os SSGNR procuraram dar resposta às expectativas e anseios dos beneficiários, através da melhoria da oferta de atividades lúdicas, designadamente eventos de animação sociocultural (viagens culturais, passeios em grupo) e ocupação de tempos livres, cuja realização tem sido muito valorizada pelos participantes, contribuindo objetivamente para o reforço os laços de amizade e camaradagem e para a melhoria da qualidade de vida dos nossos beneficiários, bem documentada na avaliação e testemunhos de satisfação, a propósito das colónias seniores +55.

No que ao terceiro pilar respeita – **ação patrimonial**, os SSGNR têm mantido e reforçado a aposta na valorização dos seus ativos imóveis, tal como estabelecido nas linhas estratégicas 2021-2023, e a que se pretende dar continuidade nos próximos anos, através da recuperação e reabilitação do edificado, dotando-o das necessárias condições de segurança e conforto, para que possa ser disponibilizado aos beneficiários, sempre a preços moderados, mas economicamente sustentáveis.

Dessa forma, tem sido possível recuperar o património habitacional, assegurando um elevado retorno social, a par da rentabilização económica, com libertação de recursos para financiar o alargamento e aprofundamento do apoio social aos grupos de beneficiários em situações de maior vulnerabilidade socioeconómica, pessoal e familiar, particularmente os mais idosos e os agregados que integram pessoas com deficiência.

5.2 OBJETIVOS OPERACIONAIS

Na prossecução dos Objetivos Estratégicos (OE) definidos para o triénio 2021-2023, com o propósito de melhorar a capacitação das pessoas, bem como a valorização das infraestruturas e equipamentos, em ordem à prestação de um serviço que se pretende de excelência a todos os seus beneficiários, para concretização em 2022, os Serviços Sociais definiram os 8 (oito) seguintes Objetivos Operacionais (OO):

OBJETIVOS OPERACIONAIS	
OO1	Atribuir casas com função de natureza social (habitação social familiar, residências para estudantes, alojamento temporário de emergência e habitação partilhada)
OO2	Reabilitar o património físico (IFT's, lares académicos e habitação com funções sociais)
OO3	Implementar as medidas tendentes à efetivação da Saúde e Segurança no Trabalho (SST)
OO4	Promover o regime de teletrabalho em ordem a uma melhor gestão dos trabalhadores
OO5	Atribuir habitações a todas as candidaturas válidas no âmbito do “Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (PAPR)”
OO6	Aumentar o ticket médio dos Serviços Farmacêuticos (SF)
OO6 (alterado a 30/09/2022)	Aumentar o número de atendimentos nos Serviços Farmacêuticos (SF) ²
OO7	Potenciar os níveis de motivação dos trabalhadores
OO8	Aumentar os níveis de satisfação dos Beneficiários

Tabela 6 - Objetivos Operacionais – ano 2022

² O objetivo n.º 6 do QUAR 2022 foi alvo de alteração, com pedido de reformulação efetuado a 30SET2022, dirigido à SGMAI, cujo parecer foi positivo “A fundamentação apresentada relativamente à necessidade de reformular o objetivo 6, é justificada de forma coerente pelos SSGNR” (sic), em conformidade com a alínea d) do n.º1 do artigo 8º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, que estabelece a possibilidade de revisão do QUAR, em função de contingências não previsíveis ao nível político e administrativo e, ainda, de acordo com o ponto 7 do Ofício Circular 13/GDG/08 da Direção-Geral da Administração e do Emprego Público, que veio estabelecer que só há lugar à reformulação de objetivos quando justificada por motivos supervenientes não previsíveis, mediante validação prévia por parte do GPEAR e posterior aprovação do membro do Governo.

II - AVALIAÇÃO DO QUAR 2022

1. QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR)

Por Decisão de Sua Exa. o Secretário de Estado Adjunto e da Administração Interna, nos termos do parecer vertido na Informação n.º 114/2021CP, de 20 de dezembro, foram homologados o Plano de Atividades e o QUAR de 2022.

Os SSGNR, tal como todos os organismos públicos do Estado, encontraram-se vinculados à colocação, nos respetivos QUAR, dos objetivos decorrentes dos termos inscritos na LOE, sendo que o Plano de Atividades para 2022 apresentado, foi aprovado pela Tutela, através da Informação suprarreferida, com despacho de Sua Exa. o Secretário de Estado Adjunto e da Administração Interna, de 20 de dezembro de 2021, tendo o Orçamento do Estado para o ano de 2022 sido aprovado pela Lei n.º 12/2022, de 27 de junho.

Em 2022, os Serviços Sociais deram continuidade a cinco objetivos do QUAR 2021 – dois do parâmetro de eficácia (OO1 e OO2), um de eficiência (OO5) e dois de qualidade (OO7 e OO8), tendo inscrito no parâmetro de eficácia um novo objetivo (OO3) – *“Implementar as medidas tendentes à efetivação da SST”* e dois novos objetivos no parâmetro de eficiência, nomeadamente o OO4 e OO6 – *“Promover o regime de teletrabalho em ordem a uma melhor gestão dos trabalhadores”* e *“Aumentar o ticket médio dos Serviços Farmacêuticos”*, respetivamente.

No entanto, relativamente a este último objetivo, OO6 – *“Aumentar o ticket médio dos Serviços Farmacêuticos”*, mantendo a coerência e melhorando a consonância com o estipulado nas linhas estratégicas 2021-2023, por razões conjunturais supervenientes, tornou-se necessário proceder à sua alteração, definindo-se um novo objetivo, mais alinhado com os propósitos da comunicação institucional que os SSGNR têm vindo a desenvolver ao longo do triénio em questão. Assim, substituindo o anterior, foi proposto um novo objetivo de eficiência – *“Aumentar o número de atendimentos nos Serviços Farmacêuticos”* –, cujo indicador passou a ser *“[(n.º de atendimentos efetuados no ano n/n.º total de atendimentos efetuados no ano n-1) *100]”*, com uma meta estipulada em 5%, que mereceu parecer favorável por parte da SGMAI (GPEARI) e posterior autorização, a 21 de fevereiro de 2023, por parte de Sua Exa. a Secretária de Estado da Administração Interna.

O QUAR de 2022, com os seus oito objetivos operacionais, teve, como habitualmente, em consideração todo o dimensionamento dos pesos adstritos a cada parâmetro, relevando-se para o da qualidade o maior peso (50%), afinal é esse o que de melhor forma traduz o desempenho de uma organização, seguido pelo parâmetro da eficácia (30%) e alinhando o da eficiência (20%) como o de menor preponderância para efeitos dos resultados globais de avaliação em sede de SIADAP1.

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2022										
Ministério da Administração Interna										
Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana										10/04/2023
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 Otimizar e rentabilizar os processos de apoio à ação social e de revalorização patrimonial										
OE 2 Promover o investimento nos trabalhadores e nas tecnologias em ordem à melhoria organizacional										
OE 3 Melhorar a comunicação institucional e a qualidade do serviço prestado aos Beneficiários										
Objetivos Operacionais (OO)			Meta Ano 2021	Meta Ano 2022	Concretização			Desvios		
					Resultados	Classificação				
				Superou		Atingiu	Não atingiu			
EFICÁCIA		30%								
OB 1		25%	30	50	53	106,00%	0,00%	0,00%	↑ 6,00%	
Atribuir casas com função de natureza social (habitação social familiar, residências para estudantes, alojamento temporário de emergência e habitação partilhada)	Ind 1	N.º de casas com funções sociais atribuídas								
	Peso	100%								
OB 2		25%	27	30	31	103,33%	0,00%	0,00%	↑ 3,33%	
Reabilitar o património físico (IFT's, lares académicos e habitação com funções sociais)	Ind 2	Nº de frações reabilitadas (IFT's, lares académicos e habitação com funções sociais)								
	Peso	100%								
OB 3		50%	70	50	51	102,00%	0,00 €	0,00 €	↑ 2,00%	
Implementar as medidas tendentes à efetivação da Segurança e Saúde no Trabalho (SST)	Ind 3	Nº de trabalhadores abrangidos no ambito do SST								
	Peso	100%								
EFICIÊNCIA		20%								
OB 4		50%	7%	8%	13,64%	170,50%	0,00%	0,00%	↑ 70,50%	
Promover o regime de teletrabalho em ordem a uma melhor gestão dos trabalhadores	Ind 4	(n.º de trabalhadores em teletrabalho / n.º total de trabalhadores)*100								
	Peso	100%								
OB 5		25%	90%	95%	100,00%	105,26%	0,00%	0,00%	↑ 5,26%	
Atribuir habitações a todas as candidaturas válidas no âmbito do Programa "Arrendamento com Projeto de Reabilitação".	Ind 5	(n.º de habitações atribuídas / n.º total de candidaturas validadas)*100								
	Peso	100%								
OB 6		25%	n.a	5%	10,30%	206,00%	0,00%	0,00%	↑ 106,00%	
Aumentar o número de atendimentos nos Serviços Farmacêuticos (SF)	Ind 6	(n.º de atendimentos efetuados no ano n / n.º de atendimentos efetuados no ano n -1) *100								
	Peso	100%								
QUALIDADE		50%								
OB 7		50%	[4,3;4,5]	[4,3;4,5]	4,03	0,0%	0,0%	89,6%	↓ -10,44%	
Potenciar os níveis de motivação dos trabalhadores	Ind 7	Índice do grau de motivação e/ou satisfação dos trabalhadores								
	Peso	100%								
OB 8		50%	[4,3;4,5]	[4,3;4,5]	5,00	111,11%	0,0%	0,0%	↑ 11,11%	
Aumentar os níveis de satisfação dos Beneficiários	Ind 8	Índice de satisfação dos Beneficiários em relação aos serviços e/ou produtos SSGNR								
	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	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS	DESVIO
MILITARES				
Oficiais - Direção superior	20	60	60	0
Oficiais	12	72	36	36
Sargentos	8	120	64	56
Guardas	6	342	234	108
CARREIRAS GERAIS CIVIS				
Técnico Superior	12	216	132	84
Coordenador Técnico	9	18	0	18
Assistente Técnico	8	392	88	304
Encarregado Geral Operacional	7	14	0	14
Encarregado Operacional	6	12	0	12
Assistente Operacional	5	320	110	210
CARREIRAS ESPECIAIS CIVIS				
Enfermeiro	12	48	0	48
Especialista de Informática	12	12	0	12
Técnico de Informática	9	18	9	9
TOTAL		1644	733	-911
ORÇAMENTO(M€)		ESTIMADO	REALIZADO	DESVIO
Funcionamento		21 500 000,00	16 711 295,00	4 788 705,00
PIDDAC				
Parâmetros		Eficácia	Eficiência	Qualidade
Eficácia		Ponderação 30%	Ponderação 20%	Ponderação 50%
106,00%		103,33%	163,07%	100,33%
AVALIAÇÃO FINAL DO SERVIÇO				Resultado do Organismo
Bom		Suficiente	Insuficiente	113,78%
X				
Recursos Financeiros e Humanos				
Recursos Financeiros				
21.500.000,00				
16 711 295,00				
Funcionamento				
■ Estimado (M€) ■ Realizado (M€)				
Recursos Humanos				
1 644				
733				
Planeado (pontos)				
Executado (pontos)				
Listagem das Fontes de verificação				
Indicador 1	Relatórios de execução e acompanhamento (CD - Conselho de Direção)			
Indicador 2	Relatórios de execução e acompanhamento (GT - Gabinete Técnico)			
Indicador 3	Reportes aos níveis de serviço (SRHB - Secção de Recursos Humanos e de Beneficiários)			
Indicador 4	Reportes aos níveis de serviço (SRHB - Secção de Recursos Humanos e de Beneficiários)			
Indicador 5	Reportes aos níveis de serviço (GT - Gabinete Técnico)			
Indicador 6	Reportes aos níveis de serviço (SF - Serviços Farmacêuticos)			
Indicador 7	Inquérito de satisfação e sistemas de informação e comunicação (SRHB - Secção de Recursos Humanos e de Beneficiários)			
Indicador 8	Inquérito de satisfação e sistemas de informação e comunicação (RPS - Repartição de Prestações Sociais)			

Tabela 7 – QUAR 2022 – Resultados alcançados

2. AVALIAÇÃO DO GRAU DOS OBJETIVOS

EFICÁCIA

Objetivo 1

Atribuir casas com função de natureza social (habitação social familiar, residências para estudantes, alojamento temporário de emergência e habitação partilhada).

INDICADOR 1							
Meta 2022	50	Resultado	53	Taxa de Realização	106,00%	Desvio	6,00%

Tabela 8 – Execução do Objetivo 1

Indicador 1: Os SSGNR inscrevem no seu QUAR, desde 2017, como objetivo determinante do parâmetro de eficácia, a atribuição de casas com função de natureza social, nomeadamente, habitação social familiar, residências para estudantes, alojamento temporário de emergência, habitação partilhada e, desde 2022, alojamento de curta duração.³

Neste contexto, além das casas disponibilizadas em regime de arrendamento apoiado, foram atribuídas 53 (cinquenta e três) novas habitações, das quais, 8 (oito) de alojamento temporário de emergência, 38 (trinta e oito) residências para estudantes e 7 (sete) de habitação partilhada.

A habitação constitui-se como um dos mais críticos problemas para os nossos beneficiários e respetivos agregados familiares, em função das exigências de disponibilidade e mobilidade próprias da condição militar e do exercício da função policial, razão pela qual, os SSGNR continuam verdadeiramente focados na aposta da reabilitação e consequente revalorização e rentabilização do seu edificado, dando prossecução a este objetivo operacional, de tal forma que, mesmo num período de dificuldades e constrangimentos financeiros e económicos, se conseguiu ultrapassar a meta proposta para o ano de 2022, tendo a mesma sido superada com um desvio positivo de 6,00%.

Na realidade, trata-se de um resultado francamente positivo, que traduz uma capacidade de resposta atenta e oportuna às múltiplas solicitações havidas por parte dos beneficiários, em especial daqueles que se encontram em situação de maior vulnerabilidade social, a que estes Serviços Sociais deverão dar continuidade e prosseguir de forma aprofundada nos próximos anos, com a inscrição deste objetivo no seu QUAR organizacional, devidamente integrado no eixo estruturante de valorização e ação patrimonial.

³ Trata-se de uma prestação habitacional que visa colmatar as necessidades de acomodação de beneficiários e agregados familiares por curtos períodos de tempo, procurando dar resposta aos problemas habitacionais decorrentes da mobilidade por razões de serviço, podendo também ser atribuído em situações de conflito familiar, instabilidade financeira, perda ou inabilitação da residência habitual, e em casos excecionais devidamente justificados.

Objetivo 2Reabilitar o património físico (IFT's, lares académicos e habitação com funções sociais)

INDICADOR 2							
Meta 2022	30	<u>Resultado</u>	31	<u>Taxa de Realização</u>	103,33%	<u>Desvio</u>	3,33%

Tabela 9 – Execução do Objetivo 2

Indicador 2: Em 2022, os Serviços Sociais prosseguiram com a sua política de recuperação e reabilitação patrimonial, dando continuidade a um processo de desenvolvimento e aprofundamento do seu património imobiliário, através da execução de um amplo e diversificado conjunto de obras estruturais, mas também de reparações e manutenções de conservação, sempre com o propósito de melhorar a qualidade do património imobiliário, com incidência na habitação familiar, lares académicos e residências de estudantes, mas também ao nível das infraestruturas e equipamentos de repouso e lazer.

De relevar o esforço de investimento na requalificação e expansão da rede de residências académicas, acompanhando a procura junto dos polos universitários, nomeadamente em Lisboa (Chelas, Alto do Pina e Ajuda) e em várias outras cidades de distrito como Bragança, Braga, Porto, Coimbra, Évora e Faro.

Foram completamente reabilitadas 31 habitações, antes devolutas e muito degradadas, colocando-as à disposição dos beneficiários com todas as condições de dignidade, segurança e conforto, o que se traduziu no atingimento da meta estabelecida para o Objetivo 2, com uma taxa de concretização de 103,33% e um desvio positivo de 3,33%.

Objetivo 3Implementar as medidas tendentes à efetivação do SST

INDICADOR 3							
Meta 2022	50	<u>Resultado</u>	51	<u>Taxa de Realização</u>	102,00%	<u>Desvio</u>	2,00%

Tabela 10 – Execução do Objetivo 3

Indicador 3: Em 2022 os Serviços Sociais prosseguiram, no âmbito da sua política de gestão centrada, também, nas preocupações de segurança e *bem-estar* dos trabalhadores, com a implementação de algumas das medidas tomadas para o triénio vigente (2021-2023), pelo que foram adotadas medidas de saúde preventiva atinentes à efetivação da Saúde e Segurança no Trabalho (SST), a qual, pela sua complexidade e abrangência, pressupõe o desenvolvimento de uma série de etapas e protocolos de execução a desenvolver quer ao nível da segurança e higiene, quer a nível da saúde dos trabalhadores, militares e civis, existentes no mapa de pessoal destes SSGNR, com um efetivo constituído por militares e civis, respetivamente.

A inscrição do presente objetivo no parâmetro de eficácia, que decorreu da Lei do Orçamento do Estado de 2022, corresponde, nos termos do artigo 18º, a cerca de 50% daquele parâmetro QUAR, sendo que o mesmo respeita ao 2º ano desse triénio. Trata-se, assim, de um objetivo plurianual, em consonância com a estratégia da organização definida para o período ora em curso e, por conseguinte, de desenvolvimento faseado nas suas múltiplas vertentes de ação operacional.

Em 2022, e com a retoma gradual das atividades, todas as medidas que haviam sido programadas pelo Centro Clínico da GNR, nomeadamente as relativas a diagnósticos de saúde a fazer junto dos trabalhadores militares destes Serviços Sociais efetivaram-se na sua plenitude, tendo os militares adidos aos SSGNR sido alvo daqueles exames de medicina preventiva.

Tais medidas, encontram-se alinhadas com o estipulado pelas sucessivas Leis do Orçamento de Estado e devidamente inscritas nos QUAR desta organização, *“Objetivos de boa gestão dos trabalhadores, designadamente nos domínios da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços, da segurança e da saúde no trabalho, da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação”*

Os SSGNR asseguraram desta forma, as condições de saúde dos seus trabalhadores, no caso do pessoal militar, num total de 51 trabalhadores, o que se traduziu numa taxa de concretização de 102,00%, ou seja, um desvio positivo de 2,00%, superando-se a meta preconizada em sede de QUAR.

EFICIÊNCIA

Objetivo 4

Promover o regime do teletrabalho em ordem a uma melhor gestão dos trabalhadores

INDICADOR 4							
Meta 2022	8%	Resultado	13,64%	Taxa de Realização	170,50%	Desvio	70,50%

Tabela 11 – Execução do Objetivo 4

Indicador 4: O presente objetivo de eficiência decorre da Lei do Orçamento do Estado de 2022, e visa a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar dos trabalhadores, pelo que se trata de um objetivo perfeitamente alinhado com a intenção do Governo em colocar até 25% dos trabalhadores da Administração Pública a trabalhar em regime de teletrabalho, sempre que as suas funções sejam compatíveis com esta modalidade de trabalho à distância, e que, pela natureza das atribuições profissionais se inserem, designadamente, nas carreiras de técnico superior e na carreira de assistente técnico.

Os SSGNR, têm no quadro de pessoal civil cerca de 50% do seu efetivo, pelo que, estão atentos e sensíveis para este paradigma de relação laboral, tendo por essa razão, a identificação nominativa de todos os trabalhadores que se encontram naquelas condições e que, pelas funções profissionais desempenhadas, possam desenvolver a sua atividade com recurso aos meios telemáticos.

No conjunto de todos os trabalhadores, existe um universo potencial de 22 trabalhadores civis cujas funções são compatíveis com aquele regime, ainda que, quer por interesse manifesto dos próprios trabalhadores, ou por inadequabilidade prática operacional, nem todos poderem desenvolver a sua atividade naqueles moldes, razão pela qual, à data de 31 de dezembro, os SSGNR contavam com três trabalhadores civis naquela situação jurídica.

Todavia, pontualmente, é assegurada essa possibilidade a qualquer trabalhador que, por necessidade efetiva e/ou justificação fundamentada, precise de trabalhar em regime de teletrabalho, situação que justificou a aquisição de alguns PC's portáteis durante o ano aqui em avaliação. Neste sentido, em 2022, deu-se continuidade à celebração de contratos de trabalho nesse regime, sendo que os Serviços Sociais não apenas atingiram como superaram a meta que havia sido estabelecida em sede de QUAR, atingindo uma taxa de realização de 170,50% e um desvio positivo de 70,50%.

A este respeito dever-se-á realçar o facto de este ser um objetivo que se assume pela sua dimensão plurianual, pelo que de forma razoável, adequável e tolerável se continuará a incentivar esta modalidade de trabalho, atendendo sempre aos princípios de maximização da eficiência, eficácia e qualidade e nunca pondo em causa o cumprimento da missão organizacional destes Serviços Sociais.

Objetivo 5

Atribuir habitações a todas as candidaturas válidas no âmbito do “Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (PAPR)”

INDICADOR 5							
Meta 2021	90%	<u>Resultado</u>	100%	<u>Taxa de Realização</u>	105,26%	<u>Desvio</u>	5,26%

Tabela 12 – Execução do Objetivo 5

Indicador 5: No ano de 2022, os SSGNR ao abrigo do Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (PAPR), aprovado pela Portaria 374/2019, de 16 de outubro, atribuíram 29 casas de habitação familiar, mediante o Concurso n.º 210 aberto desde 2020, a todas as candidaturas válidas, sendo que, no computo geral, e desde então, foram já atribuídas 67 casas de habitação familiar a preços acessíveis (variando entre os 300 euros e o valor do indexante dos apoios sociais), o que traduz uma capacidade de resposta muito eficaz por parte destes Serviços Sociais.

O PAPR como já reiteradamente referido em vários documentos de gestão destes SSGNR, consiste na possibilidade dos beneficiários poderem candidatar-se ao arrendamento de casas devolutas, assumindo a responsabilidade pela reabilitação dessas casas, de acordo com as condições e especificações técnicas estabelecidas pelos Serviços Sociais que garantem, sempre que necessário, o financiamento das obras através de um empréstimo de mútuo (até 22.500,00€), cujas prestações são deduzidas ao valor da renda ao longo da vigência do contrato e cujo prazo máximo não pode exceder os 10 anos contratuais.

Acresce referir que, em 2022, no âmbito do PAPR, a execução financeira ascendeu a 360.000,00€, uma vez que estiveram ativos 48 processos de reabilitação, mediante a concessão dos empréstimos, que são descontados na prestações de renda, com consequentes *mais-valias* financeiras, quer para os beneficiários, quer para os próprios Serviços Sociais que com a concretização deste Programa conseguiram encontrar a “ferramenta” certa para resolver o estruturante problema da manutenção do património imobiliário, assegurando que o mesmo fica à disposição da atual geração e das futuras gerações de militares da Guarda, garantindo-se, assim, a existência de um modelo verdadeiramente estruturado e coerente para as próximas décadas.

Deste modo, a execução do Objetivo 5, com 100% de atribuições, em relação às candidaturas válidas, foi ultrapassado, na medida em que a meta (já de si ambiciosa) havia sido estabelecida em 90%.

Objetivo 6

Aumentar o número de atendimentos nos Serviços Farmacêuticos (SF)

INDICADOR 6							
<u>Meta 2022</u>	5%.	<u>Resultado</u>	10,28%	<u>Taxa de Realização</u>	206,00%	<u>Desvio</u>	106,00%

Tabela 13 – Execução do Objetivo 6

Indicador 6: Em 2022 os Serviços Farmacêuticos prosseguiram com a sua trajetória de aumento, quer no número de atendimentos, quer no número de vendas efetuadas em forma presencial e *online*, tendo, para tal, sido dada continuidade à aposta de comunicação institucional (OE3 do QUAR) e, por consequência, aproximando do ponto de vista comunicacional, a relação existente entre os Serviços Sociais e os seus beneficiários.

Neste contexto, o ano de 2022 traduziu-se por ser um ano de recuperação económica com significativos proveitos a nível das vendas, designadamente de produtos medicamentosos, mas também de produtos de venda livre, tendo os Serviços Farmacêuticos (SF) registado um aumento em 10,28% no número de interações (atendimentos) com os beneficiários, situação a que os SF souberam responder sempre de forma diligente à procura existente, que traduz um cenário de regresso às normais dinâmicas de oferta e procura de mercado.

Neste sentido, em 2022, foi possível superar a meta proposta em QUAR, tendo-se alcançado um resultado de 10,28%, ou seja, uma concretização de 206,00%, resultando num desvio positivo de 106,00%.

QUALIDADE

Objetivo 7

Potenciar os níveis de motivação dos trabalhadores

INDICADOR 7							
<u>Meta 2021</u>	[4,3;4,5]	<u>Resultado</u>	4,03	<u>Taxa de Realização</u>	89,60%	<u>Desvio</u>	-10,44%

Tabela 14 – Execução do Objetivo 7

Indicador 7: A avaliação deste indicador teve por base o questionário de satisfação aos trabalhadores dos SSGNR, com 33 respondentes, cuja análise detalhada é apresentada em anexo ao presente relatório de atividades. A avaliação deste indicador decorre da resposta/valoração dos trabalhadores e chefias, sobre nível de satisfação no trabalho – “Trabalhar nos SSGNR com Satisfação” –, que registou uma pontuação global de 4,03 (na escala de 0 a 5), ou seja, em termos qualitativos traduz-se pelo desempenho de bom, ainda que tivesse ficado abaixo do registado no ano anterior (4,43). De referir que o valor apurado nesta questão serve para determinar o índice de satisfação dos trabalhadores no âmbito do QUAR de 2022.

O bom nível de satisfação no trabalho é uma constante nos Serviços Sociais, ainda que no presente ano de 2022 tenha havido um menor número de respondentes, razão que se poderá dever ao facto de o inquérito ter estado menos tempo disponível para respostas e também por uma insuficiente divulgação do mesmo junto de todos os trabalhadores, situação que no próximo ano tentar-se-á ultrapassar com recurso a uma mais eficaz divulgação, por forma a se aumentar o universo de inquiridos.

No entanto, os resultados obtidos denotam um bom nível de relacionamento entre os trabalhadores (4,42), e também, entre estes e as chefias respetivas e com a direção superior, sinal muito positivo para a estabilidade organizacional que se deseja e se quer, mais ainda numa casa onde o propósito principal da missão é o *Servir e Ajudar* os beneficiários, cujos trabalhadores também o são de pleno direito.

Tendo em conta a ambiciosa meta estabelecida de obtenção de um nível de resposta no intervalo [4,3; 4,5], o objetivo com base na questão-chave de aferição do presente indicador não foi atingido, tendo-se ficado com uma taxa de concretização de 89,60% e um desvio de 10,44%, ou seja, abaixo do intervalo que havia sido definido nos últimos anos.

Importa notar que o indicador proposto em sede de QUAR é demasiado elevado, dificilmente alcançável, especialmente, em contextos de fragilidade socioeconómica, não parecendo razoável apontar para valores de objetivo situados no limite superior da escala.

Ainda assim, apesar de todos os constrangimentos e dificuldades, não sendo tão relevante como nos anos anteriores, deve sublinhar-se bom resultado alcançado, superando o nível 4, o que não pode deixar de ser interpretado como altamente meritório para os trabalhadores e para a Instituição.

Objetivo 8Aumentar o nível de satisfação dos Beneficiários

INDICADOR 8							
<u>Meta 2022</u>	[4,3;4,5]	<u>Resultado</u>	5,00	<u>Taxa de Realização</u>	111,11%	<u>Desvio</u>	11,11%

Tabela 15 – Execução do Objetivo 8

Indicador 8: O ano de 2022 foi um ano de retoma total das atividades regulares desenvolvidas pelos SSGNR, pelo que, de forma mais abrangente foi possível recolher mais e melhor informação sobre os níveis de satisfação, através dos *outputs* dados pelos nossos beneficiários, que de forma mais ampla e transversal, puderam pronunciar-se sobre serviços e/ou produtos de que diretamente deles retiraram proveito, quer a nível puramente social, quer a nível de benefício económico.

Assim, através dos padronizados inquéritos de satisfação, nomeadamente os focados em eventos e/ou ocorrências de natureza social, tais como as resultantes de viagens culturais e colónias de férias (no caso a de +55), foi-nos possível proceder à recolha das manifestações de sentimentos ou de intenção, aferindo-se os diferentes níveis/ graus de satisfação e, por conseguinte, fazendo com que os SSGNR, nas suas mais diversas áreas de atuação, possam facultar, cada vez mais, melhores e mais entusiasmantes momentos de experiência a todos os que queiram usufruir do muito que ainda há para se oferecer neste domínio, atentos que estamos às condições dos beneficiários, sejam elas de natureza económica, física e/ou social.

Ainda neste contexto, é de revelar o facto de se ter vindo a envidar esforços por forma a se dotarem as infraestruturas turísticas e todos os eventos havidos das condições necessárias ao acolhimento de beneficiários com deficiência física, motora ou outra, situação que se evidencia pelos fortes investimentos realizados em 2022 e nos dois anos anteriores, nomeadamente através da alocação de equipamentos e infraestruturas mais inclusivas, sempre na procura constante de se proporcionar, a todos, elevados níveis de satisfação, afinal o melhor e mais forte indicador do “estado da arte” destes Serviços Sociais e de qualquer organização de natureza pública.

Dos três inquéritos realizados, ressalta o facto de em todos os resultados obtidos, quer nos quantitativos (adesão ao inquérito), quer nos qualitativos (menções de satisfação obtidas), numa abrangência que triplicou os dados do ano anterior (2021), ou seja, cerca de 150 pessoas inquiridas, numa taxa de respostas que atingiu os 99,7%, com um apuramento traduzido em 5,00, num intervalo estipulado que variava entre 4,3 e 4,5, o que resultou na superação expressiva do indicador, com um desvio positivo em sede de QUAR de 11,11%, situação que é, por si só, muito gratificante para estes Serviços Sociais.

2.1 COERÊNCIA ENTRE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

O ano de 2022, traduziu-se por ser o segundo ano de uma estratégia traçada para o período de 2021-2023, sendo que, no quadro abaixo, apresenta-se os contributos dos objetivos operacionais na sua direta relação com os objetivos estratégicos definidos no âmbito daquela estratégia organizacional. Consequentemente, poder-se-á perceber com base nestas interações, as relações de causa-efeito existentes numa lógica de puro “alinhamento” entre as mesmas.

Ressalve-se o facto de todos os objetivos operacionais terem relação direta e/ou indireta com os objetivos estratégicos, o que, por sua vez, pode e deve implicar uma interpretação holística e integrada da relação existente entre os mesmos, pois só assim poder-se-á compreender as múltiplas relações existentes entre os objetivos estratégicos e operacionais.

Atentos a esta realidade, foram considerados para o ano de 2022, em sede de QUAR, 8 (oito) objetivos operacionais e respetivos indicadores, conforme abaixo se demonstra.

OBJETIVOS OPERACIONAIS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS			
		OE1	OE2	OE3
	001	X		X
	002	X		X
	003		X	
	004		X	
	005	X		X
	006			X
	007		X	
	008		X	

Tabela 16 – Interação dos Objetivos Operacionais com os Estratégicos dos SSGNR

2.2 RECURSOS HUMANOS

No quadro que se segue, procede-se à análise do grau de utilização e das metas propostas para a gestão dos recursos humanos em 2022, resultante do quociente entre os recursos humanos planeados e os executados, tendo-se registado um desvio total negativo de 911 pontos, atendendo às unidades de recursos humanos planeados, o que corresponde a uma taxa de utilização de 44,59%.

A pontuação dos efetivos executados corresponde aos dias trabalhados por cada um dos trabalhadores, contudo, por razões que se prenderam com maior operacionalização dos serviços, foi opção gestonária avançar com um novo modelo de organização, funcionamento e gestão das colónias de férias infantis e da colónia de seniores 55+, optando-se para tal, pela adjudicação de uma empresa especializada nestes domínios de atuação, tendo sido celebrada contratação, mediante abertura de um procedimento de contratação pública (Concurso público nº 16/2022), o que implicou não se proceder ao habitual recrutamento de pessoal para a época sazonal, preenchendo os lugares previstos no mapa de pessoal.

RECURSOS HUMANOS	PONTUAÇÃO	EFETIVOS PLANEADOS			EFETIVOS EXECUTADOS			DESVIO
		N.º de Efetivos	UERHP ⁴	Pont.	N.º de Efetivos	UERHE ⁵	Pont.	
Militares								
Direção Superior	20	3	678	60	3	678	60	0
Oficiais	12	6	1 356	72	3	678	36	36
Sargentos	8	15	3 390	120	8	1 808	64	56
Guardas	6	57	12 882	342	39	8 814	234	108
Civis								
Técnicos Superiores	12	18	4 068	216	11	2 486	132	84
Especialistas de Informática	12	1	226	12	0	0	0	0
Enfermeiros	12	4	904	48	0	0	0	0
Técnicos de Informática	9	2	452	18	1	226	9	9
Coordenadores Técnicos	9	2	452	18	0	0	0	0
Assistentes Técnicos	8	49	11 074	392	11	2 486	88	304
Encarregado Geral Operacional	7	2	452	14	0	0	0	0
Encarregado Operacional	6	2	452	12	0	0	0	0
Assistentes Operacionais	5	64	14 464	320	22	4 972	110	210
TOTAL		225	50 850	1 644	98	22 148	733	-911

Tabela 17 – Grau de execução de utilização dos Recursos Humanos

⁴ UERHP – Unidade Equivalente de Recursos Humanos Planeados;

⁵ UERHE - Unidade Equivalente de Recursos Humanos Executados.

2.3 RECURSOS FINANCEIROS

O quadro seguinte representa a execução trimestral e global do Orçamento dos SSGNR, bem como os desvios verificados em face do planeado.

RECURSOS FINANCEIROS							
NOME	PLANEADO (€)	EXECUTADO (€)				Execução global	DESVIO (€)
		Execução por trimestres					
		1º	2º	3º	4º		
Orçamento de Funcionamento (OF)	22 098 174	3 398 234,56	4 122 012,14	4 269 035,52	4 922 012,90	16 711 295,12 (75,62)	5 386 878,88
Pessoal	4 020 552	658 191,66	798 958,10	704 705,89	882 646,22	3 044 501,87 (75,72%)	976 050,13
Aquisição de bens e serviços	3 628 963	337 760,74	911 876,57	854 205,30	1 210 397,40	3 314 240,01 (91,33%)	314 722,99
Transferências correntes	601 941	70 644,76	51 130,32	105 340,21	118 883,72	345 999,01 (57,48%)	255 941,99
Outras despesas correntes 06	55 400,00	4 718,17	4 360,41	7 275,09	3 428,66	19 782,33 (35,71%)	35 617,67
Aquisição de bens de capital	3 791 318	128 531,90	407 024,73	565 290,81	808 171,95	1 909 019,39 (50,35%)	1 882 298,61
Ativos Financeiros	10 000 000	2 198 387,33	1 948 662,01	2 032 218,22	1 898 484,95	8 077 752,51 (80,78%)	1 922 247,49
Orçamento de Investimento (OI)							
Outros Valores (OV) 04							
TOTAL (OF+OI+OV)	22 098 174	3 398 234,56	4 122 012,14	4 269 035,52	4 922 012,90	16 711 295,12 (75,62%)	5 386 878,88

Tabela 18 – Grau de execução de utilização dos recursos financeiros

Orçamento de Funcionamento (OF) engloba: (01) – Despesas de Pessoal, (02) – Aquisição de Bens e serviços, (06) – Outras Despesas Correntes, (07) – Despesas de Capital, (08) – Transferências de capital
 Orçamento de Investimento (OI) engloba: PIDDAC
 Outros Valores (OV) englobam: (03) a (04) e (05)

Os recursos financeiros dos SSGNR provêm exclusivamente de receitas próprias, geradas pela quotização e pelos serviços prestados aos beneficiários, não usufruindo de quaisquer transferências do Orçamento do Estado para a execução das suas diversas atividades.

O Orçamento inicial de 21,5 milhões de euros, retirando as cativações de 2.099.148,00€, determinou o Orçamento corrigido de 19.400.852€, depois aumentado para 22.098.174€, com a abertura de dois Créditos Especiais em Ativos Financeiros, totalizando 2 M€, e de um outro, para a realização de obras de reabilitação, no valor de 697.322,00€.

A realização de despesa atingiu o valor de 16 711 295,12€, o que representa uma execução de 75,62%, ou seja, idêntica à verificada no ano transato de 2021 que havia sido de 75,92%.

2.4 ANÁLISE DOS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO

2.4.1 EFICÁCIA, EFICIÊNCIA E QUALIDADE

Procurando sintetizar e complementar a análise do QUAR 2022 dos Serviços Sociais, relativamente aos oito objetivos operacionais definidos, temos uma distribuição equitativa nos dois primeiros parâmetros, ou seja, no de “Eficácia” e “Eficiência”, ambos com três objetivos cada, e os habituais dois objetivos no parâmetro de “Qualidade”, salientando-se a superação em todos os parâmetros, com 103,33%, 163,07% e 100,33%, respetivamente.

EFICÁCIA	INDICADOR			OBJETIVO OPERACIONAL			PESO EFICÁCIA	AVALIAÇÃO GLOBAL
	N.º	Peso	Resultado	Contribuição	Realização	Peso		
Obj. 1	1	100%	106,00%	100%	100%	25%	30,00%	103,33%
Obj. 2	2	100%	103,33%	100%	100%	25%		
Obj. 3	3	100%	102,00%	100%	100%	50%		

Tabela 19 – Análise do parâmetro de eficácia

EFICIÊNCIA	INDICADOR			OBJETIVO OPERACIONAL			PESO EFICIÊNCIA	AVALIAÇÃO GLOBAL
	N.º	Peso	Resultado	Contribuição	Realização	Peso		
Obj. 4	4	100%	170,50%	100%	100%	50%	20%	163,07%
Obj. 5	5	100%	105,26%	100%	100%	25%		
Obj. 6	6	100%	206,00%	100%	100%	25%		

Tabela 20 – Análise do parâmetro de eficiência

QUALIDADE	INDICADOR			OBJETIVO OPERACIONAL			PESO QUALIDADE	AVALIAÇÃO GLOBAL
	N.º	Peso	Resultado	Contribuição	Realização	Peso		
Obj. 7	7	100%	89,60%	100%	100%	50%	50%	100,33%
Obj. 8	8	100%	111,11%	100%	100%	50%		

Tabela 21 – Análise dos parâmetros de avaliação de qualidade

PARÂMETROS	PESO OBJETIVOS OPERACIONAIS	TAXA DE REALIZAÇÃO DO PARÂMETRO	CONTRIBUTO DO PARÂMETRO	AVALIAÇÃO GLOBAL	
		(Resultado)	(Resultado Ponderado)	Quantitativa	Qualitativa
Eficácia	30%	103,33%	31,00%	113,78%	BOM
Eficiência	20%	163,07%	32,61%		
Qualidade	50%	100,33%	50,17%		

Tabela 22 – Taxa de realização - Parâmetros e Avaliação Global

2.4.2 ANÁLISE DA PRODUTIVIDADE

ÍNDICES	FÓRMULA DE CÁLCULO	CÁLCULO	RESULTADO
Taxa de Concretização Global dos Objetivos	Média Ponderada da Taxa de Realização dos Objetivos de Eficácia, Eficiência e Qualidade	$103,33\% \times 30\%$ $+$ $163,07\% \times 20\%$ $+$ $100,33\% \times 50\%$	113,78%
Taxa de Utilização de Recursos Humanos	$\frac{\text{Recursos Humanos Utilizados}}{\text{Recursos Humanos Planeados}}$	$\frac{733}{1.644}$	44,58%
Índice de Produtividade	$\frac{\text{Taxa de Concretização Global dos Objetivos}}{\text{Taxa de Utilização de Recursos Humanos}}$	$\frac{113,78\%}{44,58\%}$	255,23%

Tabela 23 – Análise das variáveis da produtividade

Nestes termos, é relevante referir que o índice de produtividade dos SSGNR, em 2022, foi de 255,23%, o que significa que houve um aumento, medianamente considerável, da produtividade relativa ao ano transato de 2021 (220,12%).

2.4.3 ANÁLISE CUSTO-EFICÁCIA

ÍNDICES	FÓRMULA DE CÁLCULO	CÁLCULO	RESULTADO
Taxa de Concretização Global dos Objetivos	Média Ponderada da Taxa de Realização dos Objetivos de Eficácia, Eficiência e Qualidade	$103,33\% \times 30\%$ $+$ $163,07\% \times 20\%$ $+$ $100,33\% \times 50\%$	113,78%
Taxa de Utilização de Recursos Financeiros	$\frac{\text{Despesa Executada}}{\text{Orçamento Corrigido}}$	$\frac{16.711.295,00}{22.098.174,00}$	75,62%
Índice de Rentabilidade	$\frac{\text{Taxa de Concretização Global dos Objetivos}}{\text{Taxa de Utilização de Recursos Financeiros}}$	$\frac{113,78\%}{75,62\%}$	150,46%

Tabela 24 – Análise das variáveis da rentabilidade

A rentabilidade dos SSGNR em 2022 foi de 150,46%, o que representa uma situação ligeiramente superior à ocorrida em 2021 que havia sido de 143,25%.

Complementarmente à informação supra descrita, podemos relacionar ainda a classificação obtida numa base de 5, 3 e 1 ponto – a atribuir por cada indicador, consoante os objetivos tenham sido superados, cumpridos ou não cumpridos.

PARÂMETROS	RESULTADO		PONTUAÇÃO
	OBJETIVOS	INDICADORES	
Eficácia – Ponderação de 30%			
Objetivo 1 – Ponderação a 25%	Superado		5
Indicador 1 – Ponderado a 100%		Superado	
Objetivo 2 – Ponderação a 25%	Superado		5
Indicador 2 – Ponderado a 100%		Superado	
Objetivo 3 – Ponderação a 50%	Superado		5
Indicador 3 – Ponderado a 100%		Superado	
Eficiência – Ponderação de 20%			
Objetivo 4 – Ponderação a 50%	Superado		5
Indicador 4 – Ponderado a 100%		Superado	
Objetivo 5 – Ponderação a 25%	Superado		5
Indicador 5 – Ponderado a 100%		Superado	
Objetivo 6 – Ponderação a 25%	Superado		5
Indicador 6 – Ponderado a 100%		Superado	
Qualidade – Ponderação de 50%			
Objetivo 7 – Ponderação a 50%	Não atingido		1
Indicador 7 – Ponderado a 100%		Não atingido	
Objetivo 8 – Ponderação a 50%	Superado		5
Indicador 8 – Ponderado a 100%		Superado	

Tabela 25 – Pontuação atribuída aos parâmetros QUAR 2022

Nesta conformidade, segue-se a classificação para os diversos grupos de parâmetros:

$$\text{Eficácia} = (5 \times 100\%) + (5 \times 100\%) + (5 \times 100\%) = (5,0 \times 25\%) + (5,0 \times 25\%) + (5,0 \times 50\%) = 1,25 + 1,25 + 2,5 = 5,00$$

$$\text{Eficiência} = (5 \times 100\%) + (5 \times 100\%) + (5 \times 100\%) = (5,0 \times 50\%) + (5,0 \times 25\%) + (5,0 \times 25\%) = 2,5 + 1,25 + 1,25 = 5,00$$

$$\text{Qualidade} = (1 \times 100\%) + (5 \times 100\%) = (1,0 \times 50\%) + (5,0 \times 50\%) = 0,5 + 2,50 = 3,00$$

A avaliação global, resulta da seguinte fórmula:

$$5,00 \times 30\% + 5,00 \times 20\% + 3,00 \times 50\% = 4,00$$

A avaliação global obtém o resultado de **4,00** numa escala de 1 a 5, um resultado muito positivo, ainda que inferior ao resultado obtido no ano anterior (4,63).

2.4.4 APRECIACÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS

Considerando a superação de quase todos os objetivos QUAR, e atendendo ao índice de produtividade, às taxas de utilização de recursos humanos e financeiros e, ainda, ao índice de rentabilidade, a expressão qualitativa da avaliação dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana situa-se, de acordo com a Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro, no nível de desempenho **BOM**.

AVALIAÇÃO FINAL DO SERVIÇO		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
113,78%		

Tabela 26 – Avaliação final do Serviço em 2022

3. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

3.1 APRESENTAÇÃO ESQUEMÁTICA DO SCI

QUESTÕES	APLICADO		
	S	N	NA
1 – Ambiente de controlo			
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X		
As especificações técnicas do Sistema de Controlo Interno (SCI) estão claramente definidas no novo Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e de Infrações Conexas (PPR), aprovado e adotado em dezembro de 2022, bem como em regulamentos, guias, NEP's e/ou manuais de procedimentos existentes que asseguram o cumprimento constante de todos os procedimentos e fluxos operacionais existentes nos SSGNR.			
1.2. É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X		
A forte regulamentação existente e a verificação interna do seu cumprimento, a par do controlo financeiro do MAI e da Direção-Geral do Orçamento, que se conjuga com o controlo externo efetuado por entidades como a IGF, IGAI, Tribunal de Contas, asseguram a verificação efetiva da legalidade, regularidade e da boa gestão. Internamente, os SSGNR dispõem de vários procedimentos e mecanismos de controlo, designadamente, no âmbito dos processos de despesa, envolvendo sempre várias Secções, com intervenção segregada, garantindo e verificando o cumprimento dos princípios legais das aquisições. No caso da receita, as verificações passam pela Tesouraria e, no caso dos Serviços Farmacêuticos, pela respetiva Diretora Técnica. Já na área da mutualidade (empréstimos e subsídios), todos os processos são efetuados e verificados por diferentes órgãos e trabalhadores da organização, com pelo menos um momento de apreciação hierárquica, antes da decisão do Conselho de Direção, afastando a possibilidade de atribuição sem validações superiores.			
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	X		
Não existindo um órgão próprio de auditoria, uma vez que a Comissão de Fiscalização, com previsão estatutária, nunca chegou a ser constituída (ver 1.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL, deste relatório), as competências nesta matéria são desenvolvidas por ação da interdependência hierárquica e funcional. No entanto, é de referir que, em cumprimento do disposto nas alíneas a) e b) do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 262/99, de 08 de julho, foi criada uma Comissão de Controlo e Acompanhamento (CAC) responsável pela monitorização das medidas inscritas no PPR, procedendo à sua avaliação e contemplando informação relevante em planos e relatórios especialmente desenvolvidos para o efeito. Os elementos que compõem a CAC possuem habilitação adequada para o exercício da função.			
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X		
Os deveres gerais inerentes ao exercício de funções públicas, bem como os valores e princípios indissociáveis da prestação de serviço numa instituição com as características e a natureza singular dos SSGNR, encontram-se profusamente explanados nos diversos documentos orgânicos e de gestão destes Serviços Sociais, desde logo, no Código de Ética e Conduta dos SSGNR e também no Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, reformulado em dezembro de 2022, na sequência da auditoria temática da IGAI PI 26/2021, consubstanciada no Relatório n.º 84/2021-PI, cujas recomendações foram plenamente adotadas.			

1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X		
A política de formação dos SSGNR tem por finalidade assegurar a permanente melhoria do desempenho individual e coletivo, o que pressupõe formação orientada para a função, que complemente e acrescente capacitação à formação de base, dando resposta à evolução das novas exigências e complexidades associadas a cada função.			
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X		
Atendendo à estrutura organizacional dos SSGNR, fortemente hierarquizada, mas de dimensão reduzida e com um modelo de funcionamento próximo da lógica de estrutura matricial, em que os dirigentes das unidades orgânicas (Repartição Administrativa e Financeira e Repartição de Prestações Sociais), cumulativamente, também são os vogais do Conselho de Direção, mais do que contactos regulares há uma interação permanente entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas, o mesmo sucedendo entre estes (chefes de repartição) e as chefias de secção na sua dependência.			
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X		
Os SSGNR, nos últimos anos, foram objeto de ações de auditoria efetuadas pela Inspeção Geral de Finanças, nomeadamente, sobre a Lei dos Compromissos e Pagamentos em Atraso e sobre o Princípio de Unidade de Tesouraria, e também pela Inspeção Geral da Administração Interna, a última (auditoria PI-26/2021) realizada em outubro e novembro de 2021, abrangendo a generalidade das áreas de gestão e atividade, com sessões presenciais na sede dos SSGNR, consubstanciada no relatório 84/2021, de 20 de dezembro, cujas recomendações foram inteiramente acolhidas e implementadas.			
2 – Estrutura organizacional			
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X		
A estrutura organizacional dos Serviços Sociais encontra-se em conformidade com o estatuído pelo Decreto-Lei n.º 262/99, de 08 de julho (que aprovou o Estatuto dos SSGNR), ainda que, especialmente, em razão da escassez de recursos humanos, alguns órgãos deixaram de estar providos (ver 1.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL, deste relatório) e a chefia da maioria das secções é exercida em regime de acumulação de funções.			
2.2 Qual a percentagem de trabalhadores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X		
O Mapa de Pessoal dos SSGNR abrange pessoal civil e pessoal militar da GNR, a cujos quadros continuam a pertencer, na situação de adidos. Todos os trabalhadores civis são avaliados de acordo com o SIADAP 3 (100%), enquanto a avaliação dos militares da Guarda é feita nos termos do Regulamento da Avaliação do Mérito dos Militares da Guarda Nacional Republicana, aprovado pela Portaria n.º 16/2020, de 13 de janeiro.			
2.3 Qual a percentagem de trabalhadores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X		
Da totalidade dos trabalhadores, incluindo pessoal civil e militares de todas as categorias, 37,5 % frequentaram pelo menos uma ação de formação, no ano de 2022, valor que supera largamente a percentagem de 10% verificada em 2021.			
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo			
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X		
Sim, os SSGNR dispõem de um amplo conjunto de manuais de procedimentos internos, aprovados pelo Conselho de Direção, sob proposta das respetivas unidades orgânicas (secções, serviços e repartições), que também asseguram a sua divulgação e correta observância, devendo comunicar, pela via hierárquica, a eventual necessidade de aperfeiçoamento.			

3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X		
A competência para autorizar a despesa está claramente definida, através de deliberações do Conselho de Direção e de despachos de delegação e subdelegação de competências, publicados em DR. Os diferentes perfis de acesso e intervenção na aplicação financeira são estabelecidos em função dos níveis de competência para autorização de despesa.			
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X		
Anualmente, a Secção de Aprovisionamento, Logística e Património (SALP) procede ao diagnóstico e elabora o consequente <i>plano de necessidades aquisitivas previsíveis</i> , tendo em conta as atividades planeadas (Plano de Atividades) e os recursos humanos, logísticos e financeiros existentes. O plano de compras também considera o histórico de aquisições efetuadas em anos anteriores.			
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X		
A rotação de funções entre trabalhadores faz parte das opções de gestão dos SSGNR, que adotam medidas nesse sentido, respeitando o equilíbrio entre o interesse institucional e a vontade dos trabalhadores. Em geral, a rotação de trabalhadores ao nível das tarefas e órgãos é estimulada e constitui uma prática comum, tendo como limite os dispositivos orgânicos e estatutários e a garantia de que essa rotação não gerará perda de eficácia e eficiência no processo, com consequente prejuízo económico e de qualidade, ao nível da gestão e dos serviços prestados aos beneficiários.			
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X		
Todas as responsabilidades funcionais encontram-se devidamente definidas no Estatuto dos SSGNR (ESSGNR), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 262/99, de 08 de julho, bem como nos despachos de delegação e subdelegação de competências e nos despachos de nomeação dos titulares dos cargos de direção e chefia, a quem compete a atribuição de responsabilidades e tarefas aos respetivos trabalhadores e o exercício ou supervisão das atividades de conferência e controlo, nos termos do normativo existente.			
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões mínimos de qualidade?	X		
Todos os procedimentos internos existentes nos Serviços Sociais descrevem o fluxo próprio de cada processo, bem como os centros de responsabilidade inerentes a cada fase, oferecendo segurança na realização das tarefas por cada interveniente e adequados níveis de qualidade no fluxo processual. A este respeito, importa salientar que é intenção dos SSGNR procederem à Certificação ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade, uma aspiração já abordada em diferentes documentos e ocasiões, mas ainda não concretizada, admitindo-se que o processo possa ser iniciado ainda no decorrer do presente triénio 2020-2023.			
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X		
Todas as entradas e saídas de documentos, tanto em formato físico como digital são controladas pela Secretaria-Geral, que assegura o seu registo, numeração e digitalização, competindo ao Vice-presidente proceder ao respetivo despacho e encaminhamento para as repartições e órgãos na sua dependência direta, competindo às respetivas chefias proceder à distribuição interna e assegurar o tratamento adequado de cada assunto. Quanto aos emails, os mesmos são numerados com a indicação da unidade orgânica respetiva.			
3.8 Existe um Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPR)?	X		
Substituindo o anterior, adotado em 2010, o atual Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas dos SSGNR, foi aprovado em 5 de dezembro de 2022, na sequência da auditoria IGAI PI 26/2021 – Relatório 84/2021, que recomendada a sua reformulação e atualização. O PPR foi remetido a todas as entidades estabelecidas na lei e encontra-se disponível no sítio institucional na internet, para acesso público (link direto aqui).			

3.9 O Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas é executado e monitorizado?	X		
O PPR dos SSGNR é executado e monitorizado nos termos legais, sendo que o último Relatório de Monitorização foi aprovado em 28 de dezembro de 2022, tendo sido remetido às entidades referidas na lei e publicado no sítio institucional na internet, para acesso público (<i>link</i> direto aqui).			
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação			
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X		
Na área da contabilidade, os SSGNR utilizam o SAP, o GERFIP e também a sua própria Intranet. A gestão documental, é feita na Intranet e a gestão da Tesouraria através da Intranet GNR/SAP. Já na área da mutualidade, gestão hoteleira e eventos, é usada a Intranet e na área dos serviços farmacêuticos a aplicação dedicada <i>Winphar</i> . O suporte para gestão de vencimentos e processos individuais é garantido pelo AS400/GNR.			
4.2 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos <i>outputs</i> dos sistemas?	X		
Os SSGNR têm uma política de salvaguarda dos seus sistemas com capacidade de reposição dos dados e da informação, sendo a mesma executada semanalmente através de <i>backups</i> automatizados.			
4.3 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X		
São produzidos relatórios das diversas atividades nas diferentes plataformas que servem de apoio à decisão.			
4.4 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X		
Os acessos têm dois diferentes níveis de segurança: o primeiro, relacionado com o início da sessão nas estações de trabalho e um segundo a nível das aplicações.			
4.5 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	X		
A política de <i>backups</i> existente nos SSGNR passa, entre outras medidas, por: <i>backups</i> de máquinas virtuais (servidores), <i>backups</i> da base de dados (servidores) e <i>backups</i> das aplicações (servidores).			

Tabela 27 – Monitorização de Controlo Interno

3.2 BENCHMARKING

Neste capítulo, e relativamente à ação social complementar, é possível fazer uma comparação, ainda que com algumas ressalvas, com os outros Serviços Sociais do setor público, pois as suas origens são semelhantes e estão relacionadas com a necessidade de satisfazer situações que não eram abrangidas pelos regimes gerais de proteção social, assumindo assim com carácter de complementaridade ou mesmo de substituição, visando reforçar e melhorar os benefícios sociais aos seus Beneficiários.

Neste contexto, considerando os dados disponibilizados publicamente pelas instituições supracitadas nos seus relatórios de atividades, e tendo como referência os últimos relatórios de atividade disponibilizados nos sítios oficiais das respetivas instituições, procede-se à sua sistematização:

GRANDES NÚMEROS	SSAP	IASFA	SSGNR		SSPSP
	2021	2020	2021	2022	(2017) ⁶
N.º de Beneficiários Titulares + familiares	600.000 (aprox.)	110.245	112.421	110.021	76.264
Orçamento	13 573 390,00€	94.091.709,00 €	21.500.000,00 €	21.500.000,00 €	7.234.843,00 €
Rácio	22,62 €	853,43 €	191,94 €	195,42 €	94,86 €

Tabela 28 – Rácio - total de beneficiários e orçamento previsto

SERVIÇOS PRESTADOS	SSAP	IASFA	SSGNR		SSPSP
	2021	2020	2021	2022	2017
Subsídios	2.048	3103	1542	1584	65
Mútuos	66 ⁷	-	796	708	382
Protocolos	591	47	518	585	42
N.º de trabalhadores	110	651	110	120	48

Tabela 29 – Dados disponibilizados pelos diferentes Serviços Sociais

⁶ Último Relatório de Atividades online disponível para consulta.

⁷ Dados referentes ao ano de 2018.

3.3 PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

De acordo com a RCM n.º 47/2010 de 25 de junho, foram publicados um total de 5 (cinco) procedimentos concursais no Diário da República e Bolsa de Emprego Público.

Assim, 2 dos procedimentos visaram a ocupação de 60 lugares, em regime de contrato de trabalho a termo certo, para trabalhadores com vínculo à Administração Pública, dos quais 19 para o desempenho de funções na Colónia de Férias da Costa da Caparica (CFCC) e 41 para a Colónia Balnear Infantil de Quiaios (CBIQ). Estes concursos ficaram desertos por inexistência de candidatos. Devido aos constrangimentos neste tipo de recrutamento, foi deliberado recorrer a uma empresa externa de prestação de serviços, de forma a garantir o bom funcionamento das Colónias dos SSGNR, na época do Verão.

Outros 2 dos procedimentos destinavam-se à ocupação de 1 lugar na carreira e categoria de técnico superior e 1 lugar na carreira e categoria de assistente operacional, em regime de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, reservado a trabalhadores com vínculo à Administração Pública. Destes, apenas foi preenchido a vaga para técnico superior, tendo a outra vaga ficado deserta por ausência de candidatos a concurso.

Os restantes 5 procedimentos concursais publicados ao abrigo do regime da mobilidade, visaram a contratação de pessoal técnico, nomeadamente um técnico superior e um assistente técnico para a Secção de Aprovisionamento, Logística e Património (SALP), dois assistentes técnicos para a Secção da Contabilidade (SCO) e um assistente técnico para o Serviço Jurídico, sendo este último o único lugar provido.

Por se ter verificado uma grande dificuldade no recrutamento com recurso aos procedimentos concursais e mobilidade, optaram estes Serviços por se candidatarem ao programa “Medida de Contrato de Emprego de Inserção” do Instituto do Emprego e de Formação Profissional (IEFP), restrito a candidatos inscritos nesse Instituto e a auferirem de subsídio de desemprego.

Este programa previa o recrutamento de dois trabalhadores na área administrativa com destino à SALP e SCO. A candidatura foi aprovada, tendo sido apresentados 4 candidatos com vista a Seleção pelos SSGNR. Contudo, após a realização das entrevistas, constatou-se que nenhum dos candidatos correspondia ao perfil exigido para as funções. O processo foi encerrado pelo IEFP, com justificação na impossibilidade de reencaminhar novos candidatos com as características pretendidas.

Foram ainda renovados 13 contratos em regime de prestação de serviços e celebrados 5 novos contratos ao abrigo deste regime, dos quais, 1 na área da engenharia civil, 1 na área de arquitetura, 1 na área da contratação pública, 1 na área da eletricidade e 1 na área de serviços gerais de limpeza.

Ainda no que respeita ao recrutamento realizado durante o ano de 2022, é de referir o facto de os SSGNR terem acolhido 5 estagiários no âmbito de estágios curriculares solicitados por diversas entidades de ensino superior (Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa e Universidade Europeia). O programa de estágios abrangeu as seguintes áreas: 2 estagiários na área dos eventos, 2 estagiários na área de Serviço Social, e 1 estagiário na área de Gestão de Recursos Humanos.

Os estágios revelaram-se como uma *mais-valia* para ambas as partes (estagiários e SSGNR), oferecendo um balanço muito positivo, tanto no plano das relações entre pessoas, como ao nível do desenvolvimento de

competências profissionais e, essencialmente para os próprios estagiários que puderam retirar ensinamentos, experiências e conhecimentos para as suas futuras vidas profissionais.

4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

4.1 MUTUALIDADE

A situação demonstrativa da atividade da mutualidade resume-se no quadro que se segue:

TIPO DE EMPRÉSTIMO	PAGOS			
	2021		2022	
	Quantidade	Valor	Quantidade	Valor
Pessoal	542	4 408 109,60 €	532	5 843 905,50 €
Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (PAPR)	38	268 678,46 €	28	404 640,00 €
Habitação	183	2 423 820,00 €	107	1 470 920,00 €
Extraordinários	33	558 842,94 €	23	358 287,01 €
TOTAL	796	7 659 451,00 €	690	8 077 752,51 €

Tabela 30 – Processos de empréstimos pagos

Durante o ano de 2022 foram atribuídos 690 empréstimos, totalizando o montante de 8 077 752,51€, o que, comparativamente a 2021, em que haviam sido pagos 796 num total acumulado de 7.659 451,00€, representa uma diminuição de 106 empréstimos e um aumento no valor total de empréstimos atribuídos em 418.301,51€ (+5,46%).

No que respeita aos empréstimos pessoais, registou-se um aumento no valor total de empréstimos atribuídos, passando de 4 408 109,60€ para 5 843 905,50€, o que significa um aumento médio por empréstimo de 2 851,74€, face ao ano anterior, ou seja, o valor médio dos empréstimos pessoais passou de 8 133,04€, no ano de 2021, para 10 984,78 € em 2022.

No conjunto da atividade de mútuo, os empréstimos pessoais representaram 72,35% da totalidade dos empréstimos concedidos, enquanto os empréstimos extraordinários corresponderam apenas a 4,44%.

4.2 PROTEÇÃO E AÇÃO SOCIAL

A atribuição de mútuos desenvolveu-se em diversas modalidades, nomeadamente a assistência sanitária, a materno-infantil, a assistência escolar, a invalidez/velhice, a órfãos, a habitação, a funerais, a carência económica e extraordinária.

Na tabela que se segue, apresenta-se a síntese do número e valor total dos subsídios atribuídos:

TIPO DE ASSISTÊNCIA		2021		2022	
		DEFERIDOS	VALOR TOTAL (€)	DEFERIDOS	VALOR TOTAL (€)
Assistência sanitária		8	583,69	2	1 071,09
Assistência materno-infantil	Infantil	65	17 540,13	115	25 806,93
	Enxoval	24	2 788,17	16	1 720,81
	Nascimento	772	115 650,00	832	153 750,00
Assistência escolar		119	24 512,03	163	16 700,49
Assistência e apoio domiciliário e internamento		14	4 674,68	21	8 847,83
Assistência a órfão		32	21 181,24	48	27 413,67
Assistência a habitação		33	7 676,58	15	3 897,41
Assistência a funeral		231	52 993,98	180	40 541,48
Extraordinário		6	8 856,15	4	1 585,41
Carência Económica		12	7 652,16	14	19 726,92
Por morte		203	45 377,01	137	35 215,47
Reservas matemáticas		23	2 823,46	14	2 030,83
Total		1542	312 426,82	1561	338 308,32

Tabela 31 – Subsídios deferidos

Da análise do quadro anterior, constata-se que, em 2022, foram atribuídos 1.561 subsídios (+1,22%), correspondentes a um montante total de 338.308,32€, que representa um aumento de 7,65%, quando comparado com o ano de 2021.

No âmbito desta atividade, no que concerne ao número de subsídios atribuídos, é de destacar o apoio aos beneficiários com crianças, designadamente, através dos subsídios de assistência materno infantil (infantil, enxoval e nascimento), com 61,70% e assistência escolar, com 10,45% que, no seu conjunto, representam 72,15% do número total de subsídios atribuídos. Também merecem referência os subsídios de assistência a funeral (11,54%) e os subsídios por morte (8,78%), com um peso relativo considerável, ao representarem 20,32% do total de subsídios atribuídos aos beneficiários.

4.3 FOMENTO DO DESPORTO E RECREIO

A taxa de atribuição das infraestruturas tem sempre em consideração duas épocas, a de repouso e a de veraneio. Assim, em 2022, e no cômputo geral, registou-se uma subida muito significativa face ao ano anterior (2021), com um acréscimo global de 71,28% (no ano anterior o crescimento havia sido de 11,34% face a 2020), situação que reflete o regresso a uma dinâmica de procura crescente por parte dos nossos beneficiários, nomeadamente, no que respeita às infraestruturas durante o período de repouso (+250,44%).

Ainda assim, apesar de o saldo global verificado ter sido francamente positivo, com registo de mais 2 127 atribuições, é de assinalar uma ligeira diminuição (-455) na procura de infraestruturas no período de veraneio, que contrasta e foi largamente compensada pelo aumento muito considerável da procura no período de repouso (+2 582).

INFRAESTRUTURAS	2021	2022	VARIAÇÃO	VARIAÇÃO (%)
Veraneio	1 953	1 498	-455	-23,30
Repouso	1 031	3 613	+2 582	+250,44
Total	2 984	5 111	+ 2 127	+71,28

Tabela 32 – Atribuições nas infraestruturas turísticas

4.4 COLÓNIAS DE FÉRIAS E BALNEARES INFANTIS

4.4.1 COLÓNIA DE FÉRIAS DA COSTA DE CAPARICA

A Colónia de Férias da Costa de Caparica (CFCC) integra um conjunto de apartamentos e quartos, área de campismo (alvéolos) e outros equipamentos, designadamente desportivos, além de salas de convívio, bares e refeitório.

A atividade da CFCC, em 2022, retomou a normal dinâmica de ocupação, ainda que não tivesse logrado atingir os valores pré-pandemia de 2019, quando a ocupação havia sido de 3127, ou seja, ficou a 26,89% da taxa de ocupação obtida naquele ano. Relativamente ao ano anterior de 2021, é de assinalar o aumento em 1412 ocupações (+161,56%), o que não apenas reflete um aumento da procura, como também parece indiciar boas perspetivas de aumento para o ano de 2023.

Ainda no âmbito deste ponto do relatório, é de salientar os aumentos exponenciais verificados no período de repouso, com registos muito significativos, quer ao nível das ocupações em apartamentos (+893), quer a nível dos quartos aí existentes (+298), ou seja, um aumento em 324,73% e 827,78%, respetivamente.

TIPO		2021	2022	VARIAÇÃO	VAR. %
Veraneio	Apartamentos	537	488	-49	-9,12
	Quartos	26	42	+16	+61,54
Repouso	Apartamentos	275	1168	+893	+324,73
	Quartos	36	334	+298	+827,78
Campismo	Prolongado	0	86	86	0
	Sazonal	0	168	168	0
TOTAL		874	2286	+1412	+161,56%

Tabela 33 – Índice de ocupação das instalações da CFCC

4.4.2 COLÓNIAS BALNEARES INFANTIS

Em 2022, foram retomadas as atividades no período de férias escolares de verão nas Colónias Balneares Infantis, cuja realização havia sido suspensa em razão da situação de pandemia COVID-19. Estas constituíram-se como um espaço de diversão, de componente educativa, envolvendo a promoção e o desenvolvimento das capacidades e criatividade das crianças participantes.

Neste sentido, realizaram-se, nas instalações da Colónia Balnear Infantil de Quiaios (CBIQ) e da Colónia de Férias da Costa de Caparica (CFCC), um total de oito turnos, cada um com a duração de sete dias, para os beneficiários com idades compreendidas entre os 06 e os 14 anos.

Para além destas Colónias Balneares, deu-se continuidade ao protocolo existente entre estes Serviços Sociais e a Força Congénere de Marrocos, o que permitiu a realização de uma Colónia Balnear em Marrocos, para um total de 20 crianças dos 12 aos 14 anos.

Nas duas colónias foram realizados dezoito turnos, de sete dias cada, dos quais dezasseis para as faixas etárias dos 06 aos 12 anos e dois turnos direcionados os jovens dos 12 aos 14 anos.

Foram ainda efetuadas três colónias de férias em campos externos aos SSGNR, em Leiria, para beneficiários familiares com idades compreendidas entre os 13 e os 16 anos.

Assim, comparativamente aos anos anteriores, mais concretamente em relação a 2019 (último ano pré-Covid), registou-se, em 2022, um aumento do número de atribuições (773 para 1.082), sendo que o índice de atribuição se situou nos 73.36%, de acordo com os valores constantes no quadro seguinte:

COLÓNIAS BALNEARES	2019 (ANO PRÉ-COVID-19)			2022		
	Inscrições	Atribuições	Índice de atribuição	Inscrições	Atribuições	Índice de atribuição
	840	773	92,02%	1.228	1.082	73.36%

Tabela 34 – Índice de ocupação das colónias balneares

A CBIQ é, tradicionalmente, a colónia balnear que regista o maior número de inscrições, contudo as colónias realizadas na Costa da Caparica tiveram uma grande adesão por parte dos Beneficiários titulares, que pretendiam que os seus filhos usufruíssem desta oferta na zona da grande Lisboa, nomeadamente, os que residem mais próximo desta zona. Verificou-se, então, que muitos Beneficiários optaram por não concorrer às colónias realizadas na CBIQ, deixando desta forma vagas em aberto para os turnos realizados em Quiaios.

Em relação às colónias efetuadas em campos externos aos SSGNR, tiveram lugar na zona Centro do país, não só por ser uma zona central que permite maior facilidade de deslocação a todos os beneficiários, mas também porque se constatou ser a colónia que, nos últimos anos de realização, teve uma maior procura pelos Beneficiários.

4.4.3 COLÓNIA SÉNIOR +55

Em 2022, foi realizada a segunda edição da Colónia Sénior +55, a qual ocorreu durante o mês de outubro, tendo permitido a 41 beneficiários experienciar e gozar em perfeita comunhão e alegria, um período de lazer muito caloroso com as suas respetivas famílias (nomeadamente as esposas). Esta Colónia, que teve a duração de uma semana, foi constituída por um conjunto diverso de atividades de natureza lúdica e cultural, tendo tido o melhor acolhimento por todos, conforme constatado em dedicado questionário de satisfação.

Assim, e de acordo com as respostas obtidas em sede de inquérito, verificou-se um elevado nível de satisfação, realçando-se o grande entusiasmo e espírito de grupo que permitiu, inclusive, estabelecer novas relações de amizade e reforçar os laços já existentes entre alguns daqueles participantes.

Das várias manifestações de apreço demonstradas no inquérito, em questão de resposta aberta, destacaríamos para efeitos do presente relatório, as seguintes:

“Era bom que se proporcionasse fazer estas iniciativas mais vezes ao ano. Foi uma experiência excecional.” (sic)

“Adorei estar aqui, participar nesta colónia foi uma aprendizagem positiva, levo boas vivências, saídas ao exterior não podiam ser melhores, excelentes mesmo.” (sic)

“Foi magnífico sugiro a continuação deste evento, assim como outros. Vou de coração cheio, mais jovem e feliz e com muita vontade de mudar o quotidiano da vida. Somos todos diamantes. Muito Obrigado.” (sic)

“É de louvar esta ideia de dar qualidade de vida aos mais velhos. É muito bom o convívio e as amizades que se fizeram. Espero voltar...” (sic)

Os SSGNR têm vindo a desenvolver diversas formas de proporcionar atividades e/ou ações de natureza social aos seus Beneficiários, tornando-se importante aferir o nível de satisfação proporcionado, para que estas iniciativas possam melhor corresponder às expectativas e interesses dos Beneficiários.

Atendendo ao supra exposto, sem esquecer que o universo da Guarda, onde se incluem os Beneficiários reformados, é constituído por uma grande diversidade social e cultural, os SSGNR têm desenvolvido e melhorado um conjunto de eventos sociais e culturais que, pelas diferentes realidades sociais e dimensão dos destinatários, podem vir a ser considerados no futuro como parte integrante dos serviços prestados com qualidade e excelência.

4.5 FOMENTO E APOIO À HABITAÇÃO

No que respeita à situação das frações habitacionais em regime de renda apoiada, o quadro seguinte demonstra a situação existente, com a tendência de estabilização desta modalidade de arrendamento.

SITUAÇÃO DE CONTRATOS			ANOS			
			2021	2022	Diferença	Diferença (%)
Frações	Arrendados	Beneficiários	686	716	30	4,37%
		Não beneficiários e outras Situações	42	40	-2	-4,76%
		TOTAIS	728	756	28	3,85%
Contratos em Contencioso			8	7	-1	-12,50%
Contratos Regularizados			720	749	29	4,03%

Tabela 35 – Descrição dos imóveis em arrendamento

Em 2022, os SSGNR deram continuidade ao processo de atualização dos contratos de arrendamento, efetuando, para tal, os respetivos registos junto dos Serviços de Finanças. Neste prosseguimento, as rendas foram atualizadas de acordo com as regras e calendarização previstas, tendo sido utilizada a aplicação informática desenvolvida para efeitos de gestão de todos os contratos de arrendamento.

No final do ano, estavam regularizados 749 contratos, entre os quais 74 celebrados no âmbito do “*Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (PAPR)*”, aprovado pela Portaria n.º 374/2019, de 16 de outubro. Importa ainda referir que estes Serviços Sociais tinham em contencioso, à data de 31 de dezembro de 2022, um total de 7 contratos, situação que explica a diferença entre o valor total de contratos e de contratos regularizados.

4.6 OBRAS DE REMODELAÇÃO DE INFRAESTRUTURAS

A realização de obras de remodelação/conservação do património imobiliário constitui-se como uma das atividades mais determinantes para a eficaz prossecução da missão dos Serviços Sociais. Dessa forma, as infraestruturas são mantidas em bom estado de conservação, aptas para assegurar a satisfação das necessidades dos beneficiários e, por contrapartida, em condições de contribuir financeiramente para a missão dos Serviços Sociais.

O valor previsto no Plano de Atividades 2022 foi de 3.397.000,00 €, ano em que foram celebrados vários contratos de empreitada para reabilitação do património imobiliário, com o propósito de melhorar e reforçar as prestações sociais de carácter habitacional disponibilizadas pelos SSGNR.

No entanto, algumas das empreitadas não foram concluídas nos prazos definidos, tendo sido evidenciadas razões diversas para os atrasos, designadamente por circunstâncias excecionais que afetaram o mercado da construção e do imobiliário, como seja a falta de recursos humanos, a escassez de matérias-primas e os

prazos (dilatados) de entrega dos materiais. Neste contexto, e atendendo ao universo das empreitadas contratadas, os SSGNR procederam ao pagamento das obras e fornecimentos concretizados até ao final de 2022, o que determinou a não execução da despesa no montante global de 1.260.116,80 €.

Assim, importa criar condições para que o valor dos encargos com as empreitadas iniciadas e não concluídas em 2022 possam transitar para o orçamento de 2023, assegurando a imprescindível continuidade na execução do programa de reabilitação do património, que dá resposta às necessidades habitacionais mais prementes dos beneficiários, contribuindo para sua estabilidade pessoal e familiar e, consequentemente, para o reforço da sua capacitação para o exercício da atividade profissional, com repercussão no cumprimento da Missão da Guarda.

A necessidade de um pedido de crédito especial para reforço do orçamento da despesa, tornou-se premente como medida para contrapartida da integração de saldos, no valor de 1.260.116,82€, assegurando-se a normalidade na execução do orçamento de 2023 e, por conseguinte, cumprindo-se com o respetivo plano de obras inserto no plano de atividades do ano de 2023.

No quadro abaixo podemos constatar os valores alocados em 2022, por tipologia habitacional, sendo de destacar o aumento muito significativo que se fez ao nível das infraestruturas turísticas, com um crescimento em 90,65% face ao do ano transato de 2021, situação que resultou de um rebalanceamento estratégico no investimento e manutenção desta tipologia de infraestrutura, após os investimentos que haviam sido feitos no ano anterior, nomeadamente em habitação para estudantes.

A orientação do esforço para execução do projeto de reabilitação dos SSGNR, no âmbito do PRR, também condicionou o normal desenvolvimento das obras de remodelação do património habitacional e demais infraestruturas, prejudicado pela escassez de recursos humanos especializados e consequente incapacidade de resposta, ao nível da elaboração dos projetos de engenharia e arquitetura, bem como das especificações técnicas e cadernos de encargos.

TIPOLOGIA DE HABITAÇÃO	VALORES (€)			
	2021	2022	DIFERENÇA (€)	DIFERENÇA (%)
Habitação Social	609 094,14	332 848,70	-276 245,44	-45,35
Lares e residências de estudantes	1 071 215,56	130 756,30	-940 459,26	-87,79
Colónia	527 372,42	233 782,92	-293 589,50	-55,67
IFT	352 583,82	880 650,46	+528 066,64	+ 90,65
Total	2 560 265,94	1 013 649,36	- 1 546 616, 58	- 60,41

Tabela 36 – Intervenções no parque habitacional

4.7 AÇÃO CULTURAL

No âmbito da ação cultural, em 2022, voltaram a realizar-se os eventos que haviam sido suspensos devido à situação de pandemia, retomando as vivências presenciais de convívio, aprendizagem e bem-estar, que reforçam os laços de camaradagem e o sentido de pertença à grande Família da Guarda. Destacam-se o Dia Mundial da Criança (CFCC), as Colónia Balneares Infantis, o Dia das Atividades em Família nos vários Comandos Territoriais, as Viagens Culturais, a Animação de Verão (CFCC) e a Passagem de Ano (CFCC), entre vários outros eventos, a seguir elencados, com indicação do respetivo número de participantes.

EVENTO/ATIVIDADE	OBSERVAÇÕES
Evento Dia Mundial da Criança (CFCC)	2.344 participantes dos quais 1.108 são crianças
Colónia de Férias +55	41 Beneficiários com idade superior a 55 anos (21 Beneficiários Titulares e 20 Beneficiárias Familiares)
Colónias Balneares Infantis	1.082 atribuições
Concurso Dia da Mulher	3.604 (mulheres militares e civis do quadro da GNR do universo geral da GNR)
Concurso Dia da GNR	45.818 (beneficiários titulares)
Concurso Dia do Pai	29.803 (beneficiários masculinos, com filhos, do universo de beneficiários)
Concurso Dia da Criança	10.402 (crianças dos 4 aos 12 anos)
Dia das Atividades em Família nos Comandos Territoriais	2.000 participantes
Viagens Culturais	100 participantes
Concurso Melhor Aluno	61 participantes
Concurso de Fotografia	61 participantes
Boletim Informativo	18.700 beneficiários via CTT; 30 156 via email
Informação Mensal	30.156 emails por mês
Animação de Verão (CFCC)	3.150 participantes
Passagem de Ano (CFCC)	300 participantes
Prendas de Natal	14.675 prendas atribuídas a crianças dos 0 aos 12 anos.

Tabela 37 – N.º de participantes nos Eventos/Atividades

Em termos de comunicação/divulgação, há a referir o facto de, em 2022, terem sido enviadas por correio eletrónico, 33 newsletters e 6 informações mensais, perfazendo um total de 39 comunicações prestadas aos Beneficiários.

Como habitualmente, foi ainda enviado o Boletim Informativo n.º 52, por correio eletrónico, à generalidade dos Beneficiários e, via CTT, aos Beneficiários reformados. Os SSGNR continuam a apostar nesta forma de comunicação, aproveitando para darem a conhecer a programação prevista para o ano seguinte (2023).

4.8 PROTOCOLOS

Durante o ano de 2022 foram realizados 73 novos protocolos, 19 renegociados e 6 rescindidos, estes últimos, por não relevarem interesse acrescido para os beneficiários.

Assim, os Serviços Sociais, a 31 de dezembro de 2022, tinham um total de 585 protocolos, um acréscimo de 67 protocolos, ou seja, mais 11,5% face ao ano de 2021, com a seguinte distribuição por áreas funcionais:

ÁREAS	N.º PROTOCOLOS	%
Agências	7	1,20
Alojamento	25	4,3
Animais	4	0,7
Apoio Domiciliário	36	6,2
Automóveis	10	1,7
Aluguer de Viaturas	2	0,3
Motos	6	1,0
Bancos	6	1,0
Combustíveis	1	0,2
Comunicações	2	0,3
Consultadoria	2	0,3
Cultura	15	2,6
Desporto	40	6,8
Eletricidade e Gás	1	0,2
Ensino	49	8,4
Estética	9	1,5
Farmácias	53	9,1
Funerárias	8	1,4
Lares	58	9,9
Restauração	7	1,2
Saúde	196	33,5
Saúde – Termal	4	0,7
Seguros	5	0,9
Viagens	2	0,3
Viagens e Turismo	29	5,0
Outros	8	1,4
TOTAL	585	100%

Tabela 38 – N.º e percentagem de protocolos por áreas

A maior parte dos protocolos existentes enquadram-se na área da prestação de cuidados de saúde (33,5%), lares (9,9%) e farmácias (9,1%), representando, em conjunto, cerca de 52,5% de todo o universo. O ensino e o desporto são também áreas em que os Beneficiários procuram ter algum benefício com os descontos prestados pelas entidades com quem os SSGNR celebram protocolos.

Os protocolos celebrados nestas cinco áreas, saúde, farmácia, lares, ensino e desporto, são os de maior interesse para os beneficiários, nomeadamente, os mais vulneráveis do ponto de vista económico, dos quais destacaríamos os beneficiários seniores, pelo que estes merecem uma maior atenção por parte destes Serviços Sociais. Já o ensino e o desporto são procurados pelos mais jovens, quer sejam beneficiários titulares no ativo, quer sejam beneficiários familiares.

Dando continuidade ao objetivo de proporcionar maior variedade nos serviços prestados pelas entidades protocoladas, os SSGNR, em 2022, procuraram celebrar protocolos em novas áreas, nomeadamente no que respeita à aquisição de veículos motorizados. Todavia, procurou-se ampliar as áreas relacionadas com a restauração, cultura, viagens e turismo, para além da área de prestação de serviços clínicos especialmente vocacionadas a animais de companhia.

Do conjunto total de protocolos, 59 têm abrangência a nível de todo o território nacional, sendo que os restantes, a grande maioria, têm incidência distrital ou local. Lisboa é o distrito com o maior número de protocolos celebrados (178), seguido do Porto (94).

Ainda com um elevado número de protocolos, destacam-se, por ordem decrescente, os distritos de Setúbal (48), Faro (44), Coimbra (35), Braga (31), Aveiro e Évora (22), Santarém (20), Leiria (19), Viseu (18), Vila Real (14), Castelo Branco (12) e Viana do Castelo (11).

No que respeita aos arquipélagos dos Açores e da Madeira, apesar das dificuldades sentidas em estabelecer protocolos, a verdade é que, em 2022, ainda assim, conseguiu-se um aumento muito significativo no número de entidades protocoladas, com mais 5 protocolos firmados na ilha da madeira (17) e mais 6 protocolos no arquipélago dos Açores (9), ou seja, um aumento de 29,41% e de 33%, respetivamente.

4.9 RESIDENCIAL

Durante o ano de 2022, a Residencial dos SSGNR registou 1 726 ocupações, correspondendo a um aumento muito significativo da taxa de ocupação em relação ao ano anterior (+158,38%). Em sequência, assistiu-se a uma normalização da atividade da residencial, recuperando-se as dinâmicas normais daquela infraestrutura, tais como as de fins turísticos e lazer.

Neste contexto, em termos globais, no ano de 2022, verificou-se um aumento muito assinalável da atividade, com um total de 1 726 quartos ocupados, mais 1 058 do que no ano anterior, conforme se evidencia no quadro seguinte:

TIPOLOGIA	QUARTOS DISPONÍVEIS	2021	2022	VAR. (#)	VAR. (%)
Single	5	245	331	86	35,10
Single +	5	0	197	197	---
Twin	10	147	534	387	263,27
Duplo	5	196	401	205	104,59
Duplo+1	4	80	263	183	228,75%
TOTAL	29	668	1726	1058	158,38%

Tabela 39 – Ocupações da residencial

4.10 INTERCÂMBIO COM ENTIDADES EXTERNAS – CONGÉNERES

Em 2022, ao nível das atividades de repouso e lazer, o intercâmbio com as forças congéneres estrangeiras, foi reduzido à expressão mínima, mantendo-se apenas o acolhimento por motivos pessoais inadiáveis ou razões de serviço, como se pode constatar no quadro seguinte:

CONGÉNERES	VERANEIO	REPOUSO	TOTAL
Vilamoura	0	0	0
CFCC	0	141	141
Residencial	0	14	14
Total	0	155	155

Tabela 40 – Atribuições das congéneres nas IFT's dos SSGNR

4.11 SERVIÇOS FARMACÊUTICOS

Os Serviços Farmacêuticos (SF) em 2022, deram continuidade a uma trajetória de aumento das vendas dos seus produtos, bem como do número de beneficiários atendidos, quer de forma presencial quer por online.

A política adotada ao nível dos SF assentou no aumento da oferta medicamentosa, com aposta num maior leque de produtos disponibilizados, a par do esforço de aquisição aos melhores preços e manutenção das margens de venda mínimas, para oferecer as melhores condições e vantagens para os beneficiários.

Consequentemente, assistiu-se ao aumento da procura, traduzida no crescimento do número de interações com os beneficiários, que registou um acréscimo 10,28%, relativamente ao ano anterior, confirmando o acerto das opções adotadas e seu aproveitamento pelos beneficiários.

O produto das vendas dos Serviços Farmacêuticos, em 2022, foi cerca de 2,19% superior àquele que havia sido o do ano de 2021 (cfr. tabela 42). Na parte mais significativa, o aumento verificou-se ao nível dos produtos sujeitos a receita médica (17,84%).

Quanto à dispensa de produtos de venda livre, registou-se uma ligeira diminuição (-1,96%), ainda que muito pouco significativa, especialmente num contexto económico desfavorável e consequente maior rigor e contenção no consumo de produtos não estritamente indispensáveis.

Quanto às vendas *online*, manteve-se a sua importância relativa, correspondendo a 18,96% do total de vendas gerais e de prescrição médica (SNS) realizadas, um valor ligeiramente inferior ao registado no ano anterior (22,34%), que poderá explicar-se pelo fim da pandemia e um certo regresso a normalidade do atendimento presencial, sem prejuízo da consolidação da plataforma online, que garante equidade de acesso em todo o território nacional, através da significativa subsidiação dos custos de expedição assegurada pelos Serviços Sociais. Dessa forma, o *Ticket Médio Online* manteve-se em valores idênticos aos do ano de 2021, o que é revelador da afirmação e reconhecimento da qualidade do serviço *farmácia online* que manteve uma taxa de adesão muito considerável, conforme se poderá constatar no quadro seguinte.

DESCRIÇÃO	2021	2022	VARIAÇÃO	
N.º de atendimentos	21.262	23448	2186	10,28%
Ticket médio online	54,06€	53,79€	-0,27€	-0,45%

Tabela 41 – N.º de Atendimentos gerais e Ticket Médio Online

DESCRIÇÃO	2021	2022	VARIAÇÃO	
Vendas gerais	881.391,13€	864.074,84€	-17.316,29€	-1,96%
Prescrição médica	233.841,45€	275.551,94€	41.710,49€	17,84%
Total	1.115.232,58€	1.139.626,78€	24.394,20€	2,19%

Tabela 42 – Movimentos nos últimos dois anos

Conforme tabela acima, verifica-se que, em 2022, as vendas gerais mantiveram-se em valores praticamente idênticos aos do ano transato, com uma ligeira diminuição do valor global de vendas, a que não é alheia a estratégia de melhoria permanente das condições de compra, fazendo refletir todas as vantagens alcançadas, seja por descontos de quantidade, seja por promoção, diretamente nos preços de venda.

O aumento muito significativo (17,84%) das vendas de produtos medicamentosos com prescrição médica é o elemento mais relevante desta análise.

4.12 APOIO A ESTUDANTES

A disponibilização de Lares Académicos e Residências para Estudantes é uma modalidade de ação social destinada a apoiar os beneficiários, cujos filhos necessitem de habitação, para prosseguirem os seus estudos em estabelecimentos de ensino fora da sua área de residência.

Tendo em conta os elevados custos da habitação no mercado do alojamento académico, este tipo de prestação acaba por ser decisiva para que muitos dos filhos dos militares e civis da Guarda possam frequentar o ensino superior.

Nos últimos anos, procurando dar resposta a todos os pedidos, em diferentes cidades do país, os Serviços Sociais têm vindo a aumentar a capacidade de alojamento para estudantes. No ano letivo 2022/2023, foram disponibilizados 392 lugares (+10,97% face ao ano de 2021) e a ocupação, tendo por referência o dia 31 de dezembro, foi de 369 alunos, traduzindo um aumento de 62 alunos alojados (+16,80%), relativamente à mesma data do ano anterior. Se considerarmos os picos de ocupação máxima, 373, este ano e 319, em 2021, constatamos um aumento de 54 alojamentos ocupados.

O quadro seguinte permite-nos visualizar a dimensão do universo e as respetivas taxas de ocupação em função da relação “capacidade disponível vs. ocupação efetiva”.

LARES E RESIDÊNCIAS ACADÉMICAS		CAPACIDADE DISPONÍVEL	CAPACIDADE NÃO UTILIZADA	OCUPAÇÃO EFETIVA	% OCUPAÇÃO
Lisboa	Lar Masculino	14	5	9	64,29%
	Lar Feminino	40	1	39	97,50%
	Residências Masculinas	54	2	52	96,30%
	Residências Femininas	72	0	72	100,00%
Porto	Lar Masculino	18	1	17	94,44%
	Lar Feminino	40	3	37	92,50%
Coimbra	Lar Feminino	26	1	25	96,15%
	Residências Masculinas	26	1	25	96,15%
	Residências Femininas	18	0	18	100,00%
Évora	Lar Masculino	24	5	19	79,17%
	Lar Feminino	23	0	23	100,00%
	Residências Femininas	7	0	7	100,00%
Braga	Residências Masculinas	3	0	3	100,00%
	Residências Femininas	6	0	6	100,00%
Faro	Residências Femininas	7	1	6	85,71%
	Residências Masculinas	7	0	7	100,00%
Bragança	Residências Masculinas	3	1	2	66,67%
	Residências Femininas	4	2	2	50,00%
Total		392	23	369	94,13%

Tabela 43 – Ocupação nos alojamentos académicos

O crescimento do alojamento académico tem sido possível pela forte aposta na reabilitação do património habitacional e sua transformação em novas Residências para Estudantes, baseadas no conceito de quarto individual e partilha de espaços comuns, oferecendo boas condições de segurança e conforto, em localizações privilegiadas.

No ano letivo 2022-23, a taxa geral de ocupação efetiva foi de 94,13% da capacidade disponível, representando um aumento de 6,13% face ao ano letivo anterior (em que a ocupação havia sido de 307), sendo, contudo, de assinalar a passagem da capacidade máxima real de 349 camas para 392, ou seja, um incremento de mais 43 camas disponíveis (+12,32%).

Assinala-se a criação e disponibilização de novas Residências Masculinas para Estudantes, em Faro, com o propósito de dar resposta a todos os pedidos apresentadas pelos beneficiários, um objetivo assumido e plenamente alcançado no ano letivo 2022/2023, tal como já havia acontecido nos dois anos anteriores. Trata-se de uma aposta estratégica numa área de apoio social particularmente sensível e de fundamental importância para os beneficiários.

4.13 OUTRAS ATIVIDADES DE APOIO SOCIAL

Em 2022, os Serviços Sociais, no âmbito do alojamento temporário de emergência, uma vez mais, foi dada resposta positiva a todas as solicitações, perfazendo um total de 42 atribuições, distribuídas por Lisboa (28), Coimbra (1), Costa de Caparica (1), Braga (5), Vila Nova de Gaia (1), Bragança (1), Olhão (2), Porto (2) e Aguda (1), das quais, 20 por motivos de saúde, tais como intervenções cirúrgicas, exames médicos e/ou terapêuticos, e também por outros motivos de força maior (22 pedidos), designadamente por perda temporária ou inabilitação da residência habitual.

Os Serviços Sociais, no prosseguimento das suas atribuições, deram resposta às necessidades dos Beneficiários em situação de maior vulnerabilidade socioeconómica, tendo distribuído 113 Cabazes de Natal e 19 “vouchers alimentares” para aquisição de bens de primeira necessidade, sempre de forma personalizada, com toda a discrição, com absoluta reserva da intimidade e a dignidade dos militares, em alguns casos, muito fragilizados pela situação e também pela exposição da sua necessidade de ajuda.

Releva-se, ainda, os 12 contactos efetuados com órfãos, bem como as 26 visitas domiciliárias e ainda os 42 empréstimos extraordinários e 7 empréstimos extraordinários de saúde, consubstanciados pelos 84 relatórios sociais desenvolvidos naquele ano.

Ainda durante o ano de 2022, os Serviços Sociais, no âmbito do seu “Programa de Voluntariado”, deram continuidade a ações diversas de apoio e intervenção social, contando, para tal, com o envolvimento de Beneficiários que se encontram na situação de reserva, reforma e aposentação, mas também de todos aqueles que, voluntariamente se dispuseram a fazê-lo, sempre numa lógica subjacente às nossas “Razões de Servir e Ajudar”.

5. GESTÃO INTERNA

5.1 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

A gestão dos recursos humanos em 2022 foi realizada com base no Mapa de Pessoal aprovado por Sua Exa. o Secretário de Estado Adjunto e da Administração Interna, a 05AGO21, autorizando um efetivo máximo global de 225 postos de trabalho, dos quais, 68 referentes a trabalhadores a termo certo, para apoiar na época balnear.

No entanto, para a prossecução da sua missão, em 2022, os SSGNR apenas puderam contar com um total de 104 trabalhadores e 16 prestadores de serviço em modalidade de avença, o que se traduz numa redução de 3 trabalhadores, em relação ao ano anterior. A média de idades dos trabalhadores de 50 anos aumentou de forma quase insignificativa (de 49,58 para 50,23).

Em termos de percentagem, 44,17% corresponde a trabalhadores em regime de nomeação, ou seja, 53 militares da GNR (-4 do que em 2021), e 42,5% em regime de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado (pessoal da carreira geral e especial civil), perfazendo 51 trabalhadores (-2 face a 2021). No que se refere à modalidade de avença, verificou-se um aumento em 3 avençados, com um total de 16 prestadores de serviço.

DESIGNAÇÃO	EFETIVO
Pessoal Militar (Carreira Especial)	
Oficiais	6
Sargentos	8
Guardas	39
Pessoal Civil (Carreira Geral)	
Técnicos Superiores	11
Assistentes Técnicos	11
Assistentes Operacionais	28 ⁸
Pessoal Civil (Carreira Especial Civil)	
Técnicos de Informática	1
Pessoal Civil (Contratado em Regime de Avença)	
Avençados	16
TOTAL	120

Tabela 44 – N.º de efetivos a 31 de dezembro de 2022

Em 2022, foram retomadas grande parte das atividades habitualmente realizadas pelos Serviços Sociais, que, por força da situação de pandemia, haviam sido suspensas nos 2 anos anteriores. Assim, atendendo às

⁸ Do total de 28 Assistentes Operacionais (AO's) dever-se-á considerar 22 trabalhadores a tempo inteiro e 6 trabalhadores a tempo parcial.

dificuldades de recrutamento/contratação de pessoal em funções públicas, os SSGNR optaram pela contratação do serviço, através do adequado procedimento aquisitivo, de modo a satisfazer as necessidades operacionais das colónias⁹ e aumentar o nível de desempenho de uma atividade/evento de grande relevância simbólica e particularmente valorizada pelos beneficiários.

Em termos globais, no ano de 2022, foram admitidos um total de 6 efetivos, 3 militares da GNR (1 oficial e 2 guardas) e 3 trabalhadores civis (1 técnico superior, por procedimento concursal e 2 assistentes técnicos, por mobilidade). Em sentido inverso, registou-se a saída de 11 efetivos, dos quais, 7 militares (1 oficial, 1 sargento e 5 guardas) e 4 trabalhadores civis (3 assistentes técnico e 1 assistente operacional), movimentos que se traduziram na redução de 6 efetivos, 4 militares e 2 trabalhadores civis.

A redução do pessoal dos quadros foi minimizada pelo aumento de 3 trabalhadores em regime de avença, resultante de 5 novas contratações e a saída de 2 trabalhadores neste regime.

As principais dificuldades e constrangimentos, ao nível da gestão de recursos humanos, estão identificados e constam do Relatório de Monitorização do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPR), de 26 de dezembro de 2022, cuja síntese se transcreve:

- *“Os Serviços Sociais confrontam-se com a existência de um quadro consideravelmente deficitário de pessoal especializado, sendo que urge a admissão de mais pessoal civil, tecnicamente habilitado, nomeadamente com formação nas áreas da arquitetura, engenharia civil, reabilitação de edifícios e solicitação jurídica, entre outras áreas de atuação, designadamente para as áreas de apoio logístico e a outras indiferenciadas (apoio geral aos serviços). Todas estas admissões passam por procedimentos de recrutamento previstos na legislação laboral dos trabalhadores em funções públicas, cuja morosidade e complexidade pode pôr em causa o normal funcionamento Serviços Sociais. Para mitigar as dificuldades de recrutamento de pessoal em funções públicas, os SSGNR procederam a contratações de pessoal especializado, em regime de avença.”*
- *“A dificuldade da GNR corresponder às necessidades de pessoal dos SSGNR, especialmente, para o preenchimento dos cargos de Chefe de Secção de algumas das unidades orgânicas dos SSGNR, é uma situação que se constitui como um risco, na medida em que condiciona a atribuição e assunção das inerentes responsabilidades às chefias em situação de substituição. Para minimizar este problema, oportunamente, os Serviços Sociais diligenciaram e propuseram, nos termos da lei e junto da Tutela, a nomeação transitória de militares da categoria profissional de sargento, para preencher esses lugares de chefia, reservados a oficiais, mas tal não viria a merecer despacho favorável.”*

⁹Foi contratada uma empresa especializada em gestão de eventos e animação - Coopescola - Cooperativa de Ensino da Penha de França, SCARL., pelo preço contratual 103.857,00€, com os recursos necessários ao desenvolvimento das atividades, nomeadamente pessoal técnico qualificado para o desenvolvimento das atividades culturais e lúdicas, bem como para o acompanhamento das crianças e dos seniores, concorrendo, assim, para a boa organização, funcionamento e gestão das Colónias de Quiaios e da Caparica e, também, da denominada “Colónia 55+”, todas lançadas pelo Concurso Público n.º 16/2022, devidamente publicado na plataforma eletrónica da Vortal onde foram disponibilizadas todas as peças do procedimento a 21JAN2022.

- “A inexistência de pessoal para preencher os cargos de Chefes de Secção de algumas das unidades orgânicas, na prática, conduziu à limitação das responsabilidades desse patamar intermédio. Duas dessas chefias passaram a ser exercidas, em acumulação, pelo mesmo oficial e outras duas, também cumulativamente, foram atribuídas ao Chefe do Gabinete Técnico (cargo equiparado a direção intermédia de 1º grau). Trata-se de uma solução provisória, insuscetível de se manter por muito tempo, seja pela óbvia geração de fragilidades institucionais, seja pelo nível de exigência profissional e pessoal a suportar pelos titulares dos cargos.”

5.2 GESTÃO DE RECURSOS FINANCEIROS

5.2.1 ANÁLISE DA DESPESA

Em 2022, o Orçamento dos SSGNR fixou-se em 21,5 milhões, valor que, expurgado das cativações, no montante de 2.099.148€, limitou a despesa máxima autorizada a 19.400.852€.

Posteriormente, no decorrer da execução de 2022, em razão da abertura de dois Créditos Especiais em Ativos Financeiros, totalizando 2 milhões de euros, e de um outro, para a realização de obras de reabilitação, no valor de 697.322,00€, todos por contrapartida dos saldos transitados, elevou o limite máximo da despesa autorizada para 22.098.174€.

Na tabela seguinte é discriminada a evolução comparativa da despesa, por agrupamento, entre os exercícios de 2021 e 2022:

AGRUPAMENTOS	OE APROVADO (€)	CATIVACÕES (€)	OE CORRIGIDO (€)	DESPESA 2021 (€)	DESPESA 2022 (€)	VARIAÇÃO %
Pessoal	4 020 552	0	4 020 552	3 035 821	3 044 502	0,29
Aquisição de Bens e Serviços	5 190 611	1 561 648	3 628 963	2 285 357	3 314 240	45,02
Transferências Correntes	601 941	0	601 941	311 497	345 999	-11,08
Outras Despesas Correntes	592 900	537 500	55 400	25 309	19 782	-21,84
Aquisição de Bens de Capital	3 093 996	0	3 791 318	2 474 513	1 909 019	-22,85
Ativos Financeiros	8 000 000	0	10 000 000	7 689 451	8 077 753	5,05
TOTAL	21 500 000	2 099 148	22 098 174	15 821 948	16 711 295	5,62

Tabela 45 – Despesa Comparativa 2020/2021

A execução orçamental registou uma diminuição da despesa em quase todos os agrupamentos, à exceção da *Aquisição de Bens e Serviços* (+45,02%) e também no agrupamento de *Pessoal* (+0,29%). Os agrupamentos que registaram uma diminuição mais pronunciada da despesa foram os de *Aquisição de Bens de Capital*, com uma quebra na ordem dos 22,85%, e o de *Outras Despesas Correntes*, com quebra na

ordem dos 21,84. Também se assinala a diminuição de 11,08% em *Transferências Correntes* e o aumento de 5,05% em *Ativos Financeiros*.

O aumento da despesa, em 2022, justifica-se pelo retorno à normalidade das atividades desenvolvidas pelos SSGNR e consequente necessidade de aquisição dos bens e serviços indispensáveis a sua realização, passando a representar 19,83% da despesa total, que compara com os 14,44%, registados em 2021. Já no que respeita às despesas com pessoal, as oscilações foram insignificantes, com um peso semelhante no valor total da execução.

Globalmente, no exercício de 2022, a taxa de execução da despesa foi de 75,62%, um valor muito semelhante ao registado no ano anterior (75,92%), ainda que três décimas inferior.

A tabela seguinte desagrega, por agrupamento, o nível de execução entre o orçamento da despesa corrigido e o valor executado:

AGRUPAMENTOS	OE APROVADO (€)	CATIVAÇÕES (€)	OE CORRIGIDO (€)	VALOR EXECUTADO (%)	DESVIO	TAXA DE EXECUÇÃO (%)
Pessoal	4 020 552	0	4 020 552	3 044 501 (18,22%)	-976 050	75,72
Aquisição de Bens e Serviços	5 190 611	1 561 648	3 628 963	3 314 240 (19,83%)	-314 723	91,33
Transferências Correntes	601 941	0	601 941	345 999 (2,07%)	-255 942	57,48
Outras Despesas Correntes	592 900	537 500	55 400	19 782 (0,12%)	-35 618	35,71
Aquisição de Bens de Capital	3 093 996	0	3 791 318	1 909 019 (11,42%)	-1 882 299	50,35
Ativos Financeiros	8 000 000	0	10 000 000	8 077 753 (48,34%)	-1 922 247	80,78
TOTAL	21 500 000	2 099 148	22 098 174	16 711 295	-5 386 879	75,62

Tabela 46 – Execução da despesa 2022

5.2.2 ANÁLISE DA RECEITA

A arrecadação da receita resulta, exclusivamente, das quotizações e da prestação de serviços e atividades realizadas pelos SSGNR, processando-se em conformidade legal com o seu estatuto, o Decreto-Lei n.º 262/99, de 8 de julho, não incluindo quaisquer transferências provenientes do Orçamento de Estado.

Assim, nos termos do artigo 31.º, podem constituir receitas dos SSGNR:

- o produto das quotizações e outras importâncias pagas pelos beneficiários;
- os subsídios e participações de entidades públicas e privadas;
- os produtos de doações, heranças e legados;

- as importâncias cobradas pelos serviços que prestam;
- as importâncias correspondentes ao desconto percentual a favor dos SSGNR, fixado por despacho do Ministro da Administração Interna, sobre as receitas cobradas pelos serviços remunerados executados pela GNR;
- o produto de alienação de bens móveis e imóveis;
- o rendimento de capitais próprios;
- o saldo das contas de gerência verificados em cada ano económico e que transitam para as contas dos anos económicos seguintes e quaisquer outras receitas previstas por lei.

Na tabela que se segue, sintetiza-se, de forma desagregada, a cobrança de receita pelos vários capítulos:

CAPÍTULOS	ORÇAMENTO INICIAL (€)	PREVISÃO CORRIGIDA (€)	RECEITA COBRADA LÍQUIDA (€) (2021)	RECEITA COBRADA LÍQUIDA (€) (2022)	VARIAÇÃO DA RECEITA (%)
04 - Taxas, multas e outras penalidades	13 000	13 000	5 059	3 739	-26,09
05 - Rendimentos de propriedade	1 739 000	1 739 000	1.279.980	1.303.881	1,87
06 - Transferências correntes	4 530 500	4 530 500	4 590 268	4 936 454	7,54
07 - Venda de bens e serviços correntes	5 164 500	5 164 500	3 961 659	4 464 309	12,69
08 - Outras receitas correntes	180 000	180 000	62 679	50 589	-19,29
15 - Reposições não abatidas nos pagamentos	4 000	4 000	3 241	1 628	-49,77
Total das Receitas Correntes	11 631 000	11 631 000	9 902 886	10 760 600	8,66
09 - Venda de bens de investimento	1 619 000	1 619 000	0	0	0,00
10 - Transferências de Capital	0	21 486	21 486	21 486	0,00
11 - Ativos Financeiros	8 000 000	8 000 000	7 031 564	6 749 707	-4,00
13 - Outras receitas de capital	250 000	250 000	186 069	203 758	9,51
Total das Receitas de Capital	9 869 000	9 890 486	7 239 119	6 953 465	-3,95
Total Receitas do Ano	21 500 000	21 521 486	17 142 005	17 714 067	3,34
16 - Na posse do serviço - Consignado	0	33 431 274	32 132 703	33 431 274	4,04
TOTAL	21 500 000	52 815 847	49 016 226	51 166 826	4,39

Tabela 47 – Receita Comparativa 2021/2022

Uma vez que os Serviços Sociais da GNR vivem exclusivamente de recursos próprios, a despesa é estritamente dependente da arrecadação da receita, que no ano de 2022 registou um aumento de 4,39% face ao ano de 2021 que, por sua vez, também havia crescido em 2,08%, em relação ao ano anterior (2020). Em correspondência com as expectativas antecipadas no relatório de atividades de 2021, neste ano, confirmou-se um aumento da receita, nomeadamente no que concerne ao Total de Receitas Correntes

(10.760.600€) tendo a mesma sido superior em 3,38% face ao registado no ano pré-pandemia de 2019 (10.409.070€).

No que respeita às receitas de capital, verificou-se uma diminuição de 4,00% em ativos financeiros, situação que gerou a necessidade de abertura de dois Créditos Especiais, no montante de 2 milhões de euros, por contrapartida dos saldos transitados, tornada indispensável para assegurar a continuidade na concessão de empréstimos, que registaram um significativo acréscimo, em termos de valor global.

Quanto à totalidade das receitas de capital, em 2022, verificou-se uma diminuição em 3,95%, quando no ano transato se havia registado precisamente um aumento em 1,39%. Por sua vez, quando agregadas as receitas correntes e as de capital verificou-se um ligeiro aumento da receita, na ordem dos 0,572 M€ (3,23%).

5.2.3 ALTERAÇÕES ORÇAMENTAIS E INTEGRAÇÃO DE SALDOS

Até 31 de dezembro de 2022 foram efetuadas 57 alterações orçamentais, em conformidade com o estipulado na Lei do Orçamento do Estado, Decreto-Lei de Execução Orçamental e respetiva Circular de acompanhamento da execução.

Para assegurar a permanente observância dos preceitos legais e respeito pelos princípios instituídos, ao nível do controlo da execução orçamental, os SSGNR contaram com o inestimável apoio e colaboração da SGMAI e da DGO.

No cumprimento do Princípio da Unidade de Tesouraria, instituído pelo Decreto-Lei 191/99 de 5 de junho, os saldos de gerência anteriores e os excedentes de tesouraria destes Serviços encontram-se aplicados em Certificados Especiais de Dívida de Curto Prazo – CEDIC's no Instituto de Gestão da Tesouraria e do Crédito Público, I.P. (IGCP-IP) perfazendo, em 31 de dezembro de 2022, o montante de 30.755.437,50 €.

Como já referido, em 2022, foram abertos dois Créditos Especiais, um de 2,0 M€ em ativos financeiros, e outro, específico para obras, de 697.322,00€, por contrapartida dos saldos transitados.

Quanto aos saldos de 31 de dezembro de 2022, apurou-se um montante de 3.700.093,50€ (nas contas do tesouro, depósitos em instituições bancárias e caixa). Assim, o montante global do saldo de gerência (a integrar até 31 de maio de 2023) cifra-se em 34.455.531,00€.

5.3 POLÍTICA DE FORMAÇÃO

Os SSGNR conscientes de que a área de formação é crítica para o salutar desenvolvimento organizacional, entendem que esta deverá ser uma área prioritária de gestão, contudo, fruto da crescente redução do efetivo, em 2022, a prioridade não pôde ser concretizada e o investimento foi inferior ao desejado, sem prejuízo do entendimento convicto de que a melhoria contínua da formação dos recursos humanos dos SSGNR é indispensável para a condução de políticas públicas de sucesso, de resto evidenciadas pelos resultados obtidos em sede de QUAR e, concomitantemente, no balanço efetuado no presente relatório de atividades.

Em sintonia com a aposta no reforço da qualificação dos trabalhadores da administração pública, assumida como prioridade pelo XXIII Governo Constitucional, os SSGNR têm devidamente estabelecido nas suas Linhas de Orientação Estratégica 2021-2023, o objetivo de qualificação, motivação e alinhamento dos trabalhadores, envolvendo-os na estratégia organizacional, sendo que, no âmbito da sua política de formação contínua e integrada, atendendo às necessidades do serviço, sem deixar de atender ao perfil e manifestação de vontade por parte dos trabalhadores.

Neste contexto, no triénio em curso tem sido dada especial atenção à área da formação técnica e profissional, visando o reforço das competências e saberes dos trabalhadores e chefias dos SSGNR, para dar resposta adequada às cada vez mais complexas exigências decorrentes da sua missão, atribuições e tarefas. Paralelamente, também se têm promovido ações de divulgação/esclarecimento interno sobre tudo o que acontece e se perspetiva para os Serviços Sociais, como sejam palestras, workshops entre outros. Ainda assim, importa aprofundar o esforço de comunicação e de adequação da formação profissional às exigências da organização, em favor da capacitação individual e das equipas, que conduzirá à melhoria global da eficiência, eficácia e qualidade destes SSGNR.

Em termos operacionais, há a referir que, em 2022, foram realizadas 12 ações de formação profissional externa e 3 ações de formação interna, traduzidas num aumento de 20% face ao ano anterior de 2021.

No que respeita ao número de participações, verificou-se um aumento de 23 face ao ano transato, perfazendo um total de 39 participações (+143,75%), num total acumulado de 312 horas, que comparam com as 430 horas ministradas em 2021, ou seja, em 2022, apesar do significativo aumento de participações, os cursos tiveram menor carga horária global (-27,4%).

Reconhecendo que, desde 2020, em razão da redução do efetivo e dos condicionamentos associados à situação de pandemia, que determinaram a orientação do esforço de empenhamento dos recursos para as respostas de emergência, a área de formação foi penalizada, enquanto prioridade de gestão, impõe-se uma nova abordagem que permita retomar e melhorar as dinâmicas de formação existentes nos anos anteriores à pandemia.

Nesse sentido, os SSGNR, já em 2023, propõem-se implementar uma política de formação mais intensa e diversificada, focada no interesse organizacional e, ao mesmo tempo, em sintonia com as expectativas dos trabalhadores.

5.4 AQUISIÇÕES DE BENS E SERVIÇOS E APOIO LOGÍSTICO

Durante o ano de 2022, à semelhança dos anos anteriores, procedeu-se à aquisição de bens e serviços e à realização de empreitadas de obras públicas para satisfazer as necessidades dos SSGNR, de acordo com as prioridades de concretização dos objetivos traçados para o exercício em causa, nas diversas áreas de missão deste organismo.

Neste sentido, realizaram-se 41 procedimentos aquisitivos, em conformidade com as normas da contratação pública em vigor, conforme discriminado nas tabelas seguintes:

N.º	OBJETO	LOCAL
1	Remodelação de 4 (quatro) imóveis	Sagres
9	Aquisição de 5 (cinco) casas modulares (t2) com destino à CFCC	CFCC
23	Reabilitação exterior do lar feminino de Lisboa, na Rua Jacinta Marto	Lar Feminino
24	Remodelação total do interior de 4 (quatro) apartamentos	Lagos
25	Remodelação total de edifício na Rua da Boavista	Faro
26	Reabilitação das zonas comuns, alçados e cobertura de edifícios na Rua Domingos Reis Quita	Alto do Pina – Lisboa
27	Fornecimento e instalação de diversos meios e sistemas de segurança contra incêndios aprovada pela ANEPC nas instalações da Colónia Balnear Infantil de Quiaios	CBIQ
28	Reabilitação total do interior de 7 (sete) frações	Portimão
30	Reabilitação do interior do edifício do Alto Pina (antiga cantina e posto de socorros)	Alto do Pina – Lisboa
31	Remodelação total de 4 (quatro) apartamentos	Lagos
33	Remodelação total do interior de 2 (dois) apartamentos	Alto do Pina – Lisboa
34	Remodelação total do exterior de edifício sito na Rua do Caraboio	Coimbra
35	Aquisição de 2 (duas) casas modulares (t2) com destino à Lagoa de Albufeira	Lagoa de Albufeira
36	Reabilitação das zonas comuns, alçados e coberturas de edifícios na Rua Domingos Reis Quita	Alto do Pina – Lisboa
39	Remodelação total do interior de 1 (um) imóvel, na Rua de Santo António	Évora

Tabela 48 – Empreitadas de Obras Públicas – Concurso Público

N.º	OBJETO	LOCAL
2	Gestão de IFT's dos SSGNR 2022	Sede
3	Manutenção de espaços verdes na CFCC	CFCC
10	Realização de viagens culturais e aluguer de autocarros de transporte de crianças	Sede
16	Aquisição de serviços de organização, funcionamento e gestão de colónias de férias	Sede
18	Fornecimento de refeições confeccionadas para as colónias balneares	Sede
37	Fornecimento de ofertas de natal para os filhos dos beneficiários	Sede

Tabela 49 – Bens e Serviços - Concursos Públicos

N.º	OBJETO	LOCAL
5	Aquisição de produtos de limpeza (detergentes)	Sede
6	Fornecimento de produtos de limpeza	Sede
7	Aquisição de serviços de manutenção completa total para elevadores dos SSGNR existentes na região de Lisboa	Lisboa
8	Aquisição de serviços de entrega de produtos de venda livre	Farmácia
11	Realização de campos de férias	CFCC
12	Aquisição de animação para os SSGNR durante o ano de 2022	CFCC
13	Aluguer de tendas, mesas e bancos para o evento "Dia da Criança"	CFCC
15	Realização do evento Dia da Criança 2022	CFCC
17	Fornecimento de cartões de oferta	Sede
21	Aluguer de tendas, mesas e bancos para o evento "Dia da Criança"	Sede
22	Aquisição de diversos suportes de comunicação	Sede
32	Aquisição de mobiliário	Sede
40	Aquisição de têxteis	Sede

Tabela 50 – Bens e Serviços – Consulta Prévia

N.º	OBJETO	LOCAL
4	Concessão da exploração do refeitório da Colónia de Férias da Costa de Caparica	CFCC
19	Concessão de exploração de espaços para máquinas de <i>vending</i>	Sede

Tabela 51 – Concessão – Concurso Público

N.º	OBJETO	LOCAL
19	Concessão de exploração de espaços para máquinas de <i>vending</i>	Sede
20	Aquisição de serviços de manutenção da plataforma online para os serviços farmacêuticos	Farmácia
38	Manutenção de servidores dos SSGNR	Sede
41	Aquisição de serviços de limpeza para o quarto trimestre de 2022	Sede
43	Aquisição de cabazes de natal	Sede

Tabela 52 – Bens e Serviços – Ajuste Direto

Além das aquisições referidas, foram ainda satisfeitas outras necessidades que, atendendo ao seu valor, dispensaram a tramitação do respetivo procedimento em plataforma eletrónica.

De referir ainda que, depois de analisadas as necessidades, seguiu-se a sua satisfação, quer através do recurso aos stocks existentes, quer através de consultas ao mercado, privilegiando-se o recurso aos procedimentos de Concurso Público e Consulta Prévia, para melhor prosseguir princípios fundamentais como a livre concorrência, a transparência, a publicidade e o interesse público.

5.5 PARQUE AUTOMÓVEL DOS SSGNR

Do parque automóvel, propriedade dos SSGNR, apenas fazem parte quatro veículos, sendo dois veículos ligeiros de passageiros, um trator agrícola e um veículo de mercadorias. Este veículo de mercadorias, atendendo à sua utilização intensiva, encontra-se em mau estado de conservação, ainda que cumpra os requisitos mínimos de manutenção e de segurança estrutural.

5.6 GESTÃO DA MARCA E IDENTIDADE

Na gestão interna das organizações, a marca associada à identidade funciona como sustentáculo na dinamização das atividades desenvolvidas e das suas ações de divulgação interna e externa, logo, quando bem gerida, representa um valor distintivo e indiscutível.

Assim, a marca  pensada e direcionada para os Beneficiários representa uma substancial *mais-valia* para todos. Nestes termos, ao nível do Programa Gestão da Marca e Identidade foram desenvolvidas diversas ações no campo da promoção organizacional, visando uma aproximação mais estreita com os beneficiários, envolvendo-os com a marca e identidade.

5.7 SISTEMAS E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO

No que concerne à gestão do sistema informático, este é assegurado pelos seus efetivos (3 militares e 1 civil) que constituem o corpo do Serviço de Informática (SI) e onde se integra, não só a assessoria técnica dos diversos sistemas, alguns deles proprietários, designadamente a gestão dos sistema de vendas do Serviço Farmacêutico, o Loja On-Line, armários de encomendas, mas também o sistema de contabilidade e a análise de *logs*, sempre no intuito de procurar a existência de suspeitas e/ou evidências que coloquem ou possam colocar em causa a segurança da infraestrutura.

O desenho, implementação e desenvolvimento de aplicações específicas de gestão interna e de comunicação é desenvolvida pelos trabalhadores dos SSGNR, bem como toda a gestão do seu parque informático.

No ano de 2022, no seguimento da constante preocupação com a segurança dos sistemas, cujas consequências podem ser altamente gravosas, os SSGNR têm vindo a adquirir meios que possam reforçar a prevenção, continuando a apostar num sistema integrado de *Firewall* e de *Endpoint*. Para tal, foi criado um portal para os trabalhadores, podendo estes, remotamente, aceder por VPN aos respetivos postos de trabalho. Também foi implementado, em 2022, um sistema de *logs* para o hardware e para todos os sistemas considerados críticos, tendo a capacidade de registar, analisar e correlacionar informação.

À semelhança daquilo que vai ocorrendo todos os anos, procedeu-se à normal renovação de “licenciamento de software”, bem como foi dada continuidade aos trabalhos técnicos desenvolvidos no âmbito dos Sistemas e Tecnologia da Informação destes Serviços Sociais.

5.8 ATUALIZAÇÃO DO PPR – PLANO DE PREVENÇÃO DE RISCOS DE CORRUPÇÃO E DE INFRAÇÕES CONEXAS

No âmbito da elaboração do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e de Infrações Conexas (PPR) e em linha com a Recomendação n.º 1/2009, de 01 de julho, do Conselho de Prevenção da Corrupção, os SSGNR, em 2022, procederam à atualização do seu PPR, alinhando o mesmo com o Código de Ética e Conduta, que também foi alvo de revisão e atualização, tendo ambos os documentos sido submetidos ao CPC no final do ano.

A este propósito é de referir o facto destes Serviços Sociais, desde 2009, terem vindo a desenvolver os seus PPR não apenas como decorrência direta de um imperativo legal, mas também por se encontrarem fortemente determinados em tudo fazer para contrariar e combater a tentação de favores e/ou práticas ilegítimas, entre outros, privilegiando, sempre, a clareza das normas de relacionamento institucional e profissional, valorizando e defendendo os seus sólidos princípios e valores institucionais.

Neste contexto, em 2022, os SSGNR ao elaborarem o seu PPR, pretenderam estruturar, atualizar e aperfeiçoar o documento, atendendo às recomendações emanadas pela Inspeção-Geral da Administração Interna (IGAI), consubstanciadas no relatório 84/2021, de 20 de dezembro, referente à auditoria PI-26/2021.

Assim, e no cumprimento de tais recomendações, os SSGNR, em tempo oportuno, alinharam ambos os documentos com as melhores e mais atuais práticas e entendimentos nestas matérias, tornando-os mais objetivos e focados nos propósitos essenciais. Estes documentos foram publicados e divulgados conforme decorrência legal, no estrito cumprimento da Recomendação do Conselho de Prevenção da Corrupção, de 07 de abril de 2010.

5.9 CONSELHO CONSULTIVO

O Conselho Consultivo (CC) é o órgão de apoio ao Conselho de Direção na definição das linhas gerais de atuação dos SSGNR, nos termos do artigo 12º do DL n.º 262/99, de 08 de julho.

Em 2022, foram realizadas duas sessões ordinárias, a primeira em 27 de junho (trigésima terceira sessão) e a segunda em 18 de outubro (trigésima quarta sessão), na Colónia de Férias da Costa da Caparica, presididas pelo Comandante-Geral e Presidente dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana.

Na reunião do Conselho Consultivo realizada a 27 de junho efetuaram-se, como habitualmente, as intervenções do Presidente e do Vice-Presidente, prestando informação detalhada sobre os projetos e

atividades desenvolvidas pelos Serviços Sociais, com especial referência ao nível de concretização dos 3 grandes objetivos anunciados no anterior Conselho de 2021:

- aproveitamento ótimo do financiamento de 5,8 milhões de euros atribuído aos Serviços Sociais, para reabilitação de 165 frações, no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR);
- a formulação e implementação de um modelo de apoio aos seniores internados em lares ou dependentes de apoio domiciliário;
- e a valorização das prestações de apoio à natalidade, facilitando a concessão e aumentando o valor dos subsídios de nascimento e escolar.

De acordo com a Ordem de Trabalhos, a Conta de Gerência e o Relatório de Atividades de 2021 foram submetidos à apreciação do Conselho Consultivo, tendo merecido pronúncia favorável, o mesmo sucedendo relativamente ao Plano de Atividades de 2022 e respetivos planos setoriais (obras, social e eventos).

O Conselho Consultivo também teve oportunidade de conhecer e pronunciar-se sobre a eventual cedência de imóveis dos SSGNR, situados no Caia e em Miranda do Douro, mostrando-se concordante com as linhas de orientação apresentadas e defendidas pelo Conselho de Direção.

O segundo Conselho Consultivo ordinário, realizado em 18 de outubro de 2022, iniciou-se com as intervenções do Presidente e do Vice-presidente, ambas centradas na apresentação dos resultados de gestão obtidos ao longo dos últimos anos, com um sublinhado especial para o crescimento da receita gerada internamente pelo património imobiliário e financeiro que, desde 2020, de forma consistente passou a superar a totalidade das despesas com pessoal, reforçando a autonomia económica e financeira dos SSGNR e assegurando que a totalidade das receitas das quotizações possam ser alocadas de forma direta ao investimento e à melhoria das prestações sociais, designadamente, as destinadas aos seniores e às famílias mais vulneráveis.

No Conselho de 18 de outubro de 2022, foram ainda apreciadas as propostas de Orçamento e do Plano de Atividades para 2023, sobre as quais os Conselheiros se pronunciaram favoravelmente.

6. MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVAS			
Decreto-Lei 73/2014, de 13 de maio			
O Decreto-Lei 73/2014, de 13 de maio, determina que os Planos/Relatórios de Atividades devem contemplar as medidas de modernização administrativa, nomeadamente as relativas à desburocratização, qualidade e inovação. Neste contexto, no ano de 2022, ultrapassadas que foram as dificuldades e condicionalismos anteriormente vividos, em função da crise pandémica surgida no princípio de 2020 e com efeitos nos anos subsequentes, a realidade é que os SSGNR voltaram em força a todas as dinâmicas processuais, atualizando e modernizando um conjunto diversificado de procedimentos administrativos, seguindo sempre uma lógica alinhada com a sua Visão e, por conseguinte, firmada nos princípios de qualidade, tanto nas atividades de gestão como nas interações havidas com os beneficiários. Neste sentido, não apenas se deu prosseguimento ao que já se vinha fazendo há uns anos a esta parte, dando-se continuidade a uma política de gestão que assenta em metodologias e/ou ações de gestão organizacional orientadas pelo propósito de melhoria contínua e do <i>Ciclo de Deming</i> (PDCA), apostando-se na simplificação e desburocratização processual, facilitando e promovendo o escrutínio e a transparência na comunicação com os <i>stakeholders</i>, em especial, os militares e civis destinatários da Missão dos SSGNR “Contribuir para a melhoria do nível de vida dos beneficiários, assegurando-lhes o acesso a um leque diversificado de prestações no âmbito da proteção social complementar”.			
Situação	Medidas previstas com vista a melhorar a atividade dos SSGNR junto dos beneficiários	Órgão Responsável	Situação
Criar uma imagem positiva junto dos beneficiários, através da melhoria e criação áreas de acolhimento dos mesmos, no sentido de se sentirem seguros e confiantes junto dos SSGNR	Implementar horários flexíveis aos trabalhadores.	RPS/RAF	Implementada
	Na Sede e nas Delegações, criar e melhorar os espaços de atendimento e acolhimento.	RPS/GT	Implementada e Permanente
	Melhorar, nos Serviços Farmacêuticos, o espaço de atendimento ao público, definindo e identificando áreas diferenciadas pelos serviços prestados – aplicação de vacinas, medição de tensão arterial, sessões de esclarecimento sobre produtos farmacêuticos disponíveis.	RAF	Implementada e Permanente
	Melhorar as condições de atendimento na Colónia Balnear Infantil de Quiaios.	RPS	Implementada e Permanente
	Criar condições de acessibilidade a pessoas com deficiência, na Sede, Residencial e Colónia de Férias da Costa da Caparica; entre os meios de acessibilidade previstos incluímos as casas de banho e espaços comuns, concretamente com a instalação de plataformas elevatórias.	RPS	Implementada
	Manter e editar, permanentemente, Trípticos, Newsletter, Boletins Informativos e outras brochuras temáticas e divulgá-las em todas as áreas de atendimento, nas Colónias, Residencial, Sede, Serviços Farmacêuticos, Lares Académicos, etc.	RPS	Implementada e Permanente

	Disponibilizar aos beneficiários modos vários de comunicação com os SSGNR, que se adaptem às suas características – carta, fax, correio eletrónico, Portal do Beneficiário.	RPS/RAF/GT	Implementada e Permanente
Correspondência entre os SSGNR e os beneficiários	Melhorar o sítio internet dos SSGNR, aumentando os conteúdos, mormente, a divulgação atualizada das atividades dos SSGNR.	RPS	Em curso
	Criação de meios automáticos de pagamento – em cooperação com a AMA, conseguir, através da Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP), novos métodos de pagamento (incluindo Multibanco), de acordo com os diferentes canais de atendimento, sempre garantindo a integração plena com os sistemas operacionais (via <i>Web Services</i>).	SG/RAF/RPS	Em curso
	Garantir que a correspondência externa adote o meio mais económico e sustentável e refira sempre a designação oficial do serviço, o endereço postal, os números de telefone e fax, o endereço eletrónico e sítio da internet.	CD/RPS/RAF/GT	Implementada
	Na redação de documentos deve utilizar-se uma linguagem simples, clara, concisa e significativa (português claro), sem siglas, termos técnicos ou expressões reverenciais ou intimidatórias.	CD/RPS/RAF/GT	Implementada
	Efetuar inquéritos periódicos aos beneficiários, sobre a qualidade da comunicação dos SSGNR.	RPS	Implementada e Permanente
Sistema de atendimento voz de tecnologia <i>VoIP</i>	Alargar o sistema de atendimento voz de tecnologia <i>VoIP</i> à Sede e Colónias, para além da Residencial, onde já existe.	GT	Implementada
Aperfeiçoar o site dos SSGNR e o Portal do Beneficiário	Melhorar as funcionalidades de acesso à informação no Portal do Beneficiário.	GT	Em Curso
Falta de disponibilização de formulários sobre os pedidos de empréstimos, subsídios e concursos aos beneficiários	Manter permanentemente atualizado o Portal do Beneficiário com todos os formulários que os beneficiários necessitam para efetuar o seu pedido.	RPS	Implementada e Permanente
No âmbito de apoio ao Beneficiário, importa referir que a “Linha de Apoio ao Beneficiário” destina-se exclusivamente a um atendimento personalizado,	Melhorar a “Linha de Apoio ao Beneficiário” através de uma maior divulgação da sua existência e habilitando os trabalhadores afetos a este serviço, a ações de formação, de forma a aperfeiçoar o contacto com os beneficiários, designadamente sobre atendimento ao público e sobre a estrutura e competências genéricas dos SSGNR. Formar, ainda, no sentido de orientar os beneficiários, consoante as suas necessidades, para as entidades competentes estejam ou não no âmbito dos SSGNR ou GNR.	RPS	Implementada e Permanente

que permita aos beneficiários proteção e confiança	Com o número de solicitações através desta linha, é necessário adequar os funcionários com formação específica e que os mesmos sejam conhecedores da estrutura e das competências genéricas dos SSGNR.	RPS	Implementada e Permanente
	Efetuar o encaminhamento de assuntos que os beneficiários apresentem e sejam da competência de outros serviços (ex: SAD).	RPS	Implementada
Os SSGNR desconhecem as necessidades dos beneficiários	Gerar proximidade com os beneficiários, indo ao encontro das suas necessidades, através da recolha da sua opinião por meio de inquéritos.	RPS	Implementada
	Garantir a execução do Plano Estratégico, Plano de Atividades, Relatório de Atividades, Balanço Social, QUAR e apresentar os mesmos aos beneficiários, designadamente através do site institucional – área de instrumentos de gestão.	CD	Implementada
	Garantir a audição do Conselho Consultivo, órgão representativo dos beneficiários.	CD	Implementada
	Criação da Carta de Qualidade que formalize o compromisso entre os SSGNR e os beneficiários, no que diz respeito à qualidade da prestação das suas atividades e serviços.	RAF	Em curso
Diversificação dos meios de comunicação com os beneficiários	Garantir que toda a correspondência, designadamente sugestões, elogios, reclamações, críticas, ou pedidos de informação, sejam objeto de análise e decisão, devendo a resposta ser dada com a maior brevidade possível.	RPS	Implementada
	Continuar e disponibilizar aos beneficiários modos alternativos de comunicação, que se adaptem às suas características (carta, fax, email, portal do Beneficiário).	SG	Implementada
Participação de todos os trabalhadores dos SSGNR na realização das atividades que este serviço efetua	Garantir a apresentação da estratégia e atividades a realizar aos trabalhadores.	CD	Implementada
	Garantir a atualização de um “Código de Ética e Conduta” e que o mesmo seja divulgado por todos os trabalhadores.	CD	Implementada e Permanente
	Permitir que todos os funcionários façam parte da solução dos problemas com que os SSGNR se confrontam.	CD	Implementada e Permanente
	Garantir com os funcionários os compromissos de “QUALIDADE” e “EXCELÊNCIA” nas atividades que os SSGNR realizam.	CD	Implementada e Permanente
	Garantir aos funcionários a formação adequada à sua função.	RAF	Implementada e Permanente
	Efetuar inquéritos de satisfação aos funcionários	RAF	Implementada e Permanente
	Proporcionar aos funcionários todas condições de trabalho (armário individual, equipamentos técnicos, local que permita realizar as suas refeições, ...).	RAF	Implementada e Permanente

Tabela 53 – Medidas de modernização administrativa

III - AVALIAÇÃO FINAL

O presente relatório de atividades, correspondendo ao compromisso de lealdade, transparência e rigor na prestação de contas aos *beneficiários* e demais partes interessadas, evidencia o trabalho desenvolvido pelos SSGNR ao longo do ano de 2022.

Neste documento, procede-se à explicação detalhada da forma como foram executados os objetivos estratégicos planeados para o ano de 2022, mais concretamente aqueles que se encontram plasmados no Quadro de Avaliação e Responsabilização - QUAR, em termos qualitativos e quantitativos, atendendo a uma visão global e em conformidade com os indicadores adstritos a cada um dos objetivos, tendo em conta as várias dimensões da avaliação.

Os objetivos traçados para o ano de 2022 foram alcançados, obedecendo a critérios de rigor e determinação, envolvendo os dirigentes, chefias e trabalhadores das mais diversas áreas, cujo desempenho profissional foi decisivo para o alto nível qualitativo dos resultados alcançados e para a constante valorização da missão dos Serviços Sociais.

Os Serviços Sociais reportaram a informação presente no relatório de acordo com critérios de transparência e isenção, evidenciando os objetivos atingidos, mas também dando nota dos vários projetos realizados e também daqueles que, por razões diversas, não puderam ainda ser executados, designadamente, por limitações e constrangimentos existentes a nível da execução orçamental.

Como grande desafio do presente e futuro próximo deve realçar-se o projeto de reabilitação habitacional dos SSGNR, aprovado e financiado no âmbito PRR, no valor de 5,8 milhões de euros (6,1 milhões de euros, com IVA) abrangendo a reabilitação interior de 132 habitações, correspondentes a 179 alojamentos. Até final do ano de 2022, foram aprovadas 8 candidaturas e respetivos contratos de comparticipação com o valor global de 4,1 milhões de euros.

Um outro grande desafio, prende-se com a criação de prestações e mecanismos sociais de acompanhamento e apoio aos beneficiários mais idosos, tanto os mais vulneráveis como os demais, a quem devem ser proporcionadas condições para um envelhecimento ativo e saudável.

Assim, considerando tudo o que foi explanado no presente Relatório e atendendo aos resultados extraídos dos vários indicadores que mediram o grau de realização dos objetivos avaliados através do QUAR, é nosso entendimento, de autoavaliação, nos termos do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, propor que seja atribuída a menção de **“BOM”** ao desempenho dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana realizado no ano de 2022.

O Conselho de Direção

Tenente-General José Manuel Lopes dos Santos Correia, Presidente

Coronel Arménio Timóteo Pedroso, Vice-Presidente

Tenente-Coronel José Augusto da Silva Borges, Vogal

Major David Trinta Morais, Vogal

ANEXO**PROGRAMAS INSTITUCIONAIS – RECURSOS FINANCEIROS**

Programa		Subprograma	Atividades desenvolvidas	Recursos Financeiros	
				Receita (€)	Despesa (€)
			17 714 066,62 €	16 711 295,12 €	
Proteção Social			17 577 726,60 €	13 334 701,25 €	
1	Ação social e Esquemas Sociais Complementares		4 833 442,03 €	338 308,32 €	
1.1	Ação Social (Cofre de Previdência - AS)		4 588 511,74 €	301 062,02 €	
1.2	Prestação Pecuniária (Cofre de Previdência - CP)		244 930,29 €	37 246,30 €	
2	Fomento de Ações Culturais e Lazer		767 704,18 €	2 536 339,92 €	
2.1	Recreio, convívio		767 704,18 €	2 536 339,92 €	
3	Mutualidade		8 257 346,43 €	8 077 752,51 €	
3.1	Concessão de Mútuos		8 257 346,43 €	8 077 752,51 €	
4	Fomento e Apoio à Habitação		2 580 832,13 €	1 146 407,31 €	
4.1	Habitação Social		2 153 315,13 €	625 257,05 €	
4.2	Apoio ao Estudante		427 517,00 €	521 150,26 €	
5	Outras Atividades com natureza de Apoio e Ação Social		1 138 401,83 €	1 235 893,20 €	
5.1	Saúde		1 136 135,63 €	1 157 794,84 €	
5.2	Alimentação		2 266,20 €	78 098,36 €	
Planeamento e Gestão			136 340,02 €	3 376 593,88 €	
6	Gestão de Marca e Entidade		136 340,02 €	3 376 593,88 €	
6.1	Gestão Operacional (imagem externa)		- €	20 399,04 €	
6.2	Gestão Operacional (imagem interna)		136 340,02 €	300 302,40 €	
6.3	Gestão de Pessoas		- €	3 055 892,44 €	