



REPÚBLICA
PORTUGUESA

GABINETE DO SECRETÁRIO DE ESTADO
ADJUNTO E DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

Exmo. Senhor
Presidente dos Serviços Sociais da GNR
Rua Jardim do Tabaco, 13 1149-039
Lisboa

SUA REFERÊNCIA

SUA COMUNICAÇÃO DE

NOSSA REFERÊNCIA

DATA

Nº: 3093/2020

11-05-2020

ENT.:

PROC. Nº: 805_06.02

ASSUNTO: Apreciação do Relatório de atividades dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana relativo ao ano 2019

No âmbito do Relatório mencionado em epígrafe, cumpre-me remeter a V. Exa. a Informação n.º 11/2020AG de 29-04-2020, deste Gabinete, que mereceu o despacho de decisão de S. Exa. o Secretário de Estado Adjunto e da Administração Interna, datado de 07-05-2020, bem como o Parecer da Secretaria-Geral do Ministério a Administração Interna.

Com os melhores cumprimentos, *e elevada estima pessoal*

O Chefe do Gabinete

Alexandre Alves Coimbra

Anexo: o referido

/ims

S.SOTIF SERVIÇOS SOCIAIS		
Nº Entrada	2861/20	
Data	14/05/20	
<input checked="" type="checkbox"/> VP	<input type="checkbox"/> RPS	<input type="checkbox"/> RAF
<input type="checkbox"/> S.GERAL	<input type="checkbox"/> SENP	<input type="checkbox"/> SCO
<input type="checkbox"/> CPCC	<input type="checkbox"/> SCPM	<input type="checkbox"/> TES
<input type="checkbox"/> GAB	<input type="checkbox"/> SPP	<input type="checkbox"/> SALP
<input type="checkbox"/> GT	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> SFARM
<input type="checkbox"/> SJ	<input type="checkbox"/> SO	<input type="checkbox"/>



PARECER:

DECISÃO:

Visto.
Concordo com o proposto.
Aprovo o Relatório de Atividades 2019 dos SSGNR.
Homologo a menção de desempenho "Bom" dos SSGNR.
Remeta-se aos SSGNR para implementar o ponto 18.

lt 07/05/20

Antero Luis
Secretário de Estado Adjunto e
da Administração Interna

Informação n.º 11/2020AG
Entrada: Email de 15ABR20
Proc.º 805-12.06

Data: 29 de abril de 2020

Assunto: Apreciação do Relatório de Atividades dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana relativo ao ano 2019

I. Enquadramento

1. Os Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana (SSGNR) remeteram a este Gabinete o seu Relatório de Atividades do ano 2019, tendo em vista a sua homologação pelo Senhor Secretário de Estado Adjunto e da Administração Interna, tendo para o efeito sido solicitado a emissão de parecer à SGMAI.
2. Em sede de enquadramento dos documentos ora em análise cumpre-nos referir que, de harmonia com o disposto no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, todos os serviços e organismos da Administração Pública central devem, obrigatoriamente, elaborar o relatório de atividades, que "(...) deve discriminar os objetivos atingidos, o grau de realização dos programas e os recursos utilizados", sendo o mesmo "(...) submetido a aprovação do ministro competente até 31 de março do ano seguinte àquele a que respeita" (n.º 3 e n.º 4, do Artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro).
3. O relatório de atividades deve respeitar o esquema constante do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, ou seja, deve conter:



- a) Uma nota introdutória (com uma breve análise conjuntural e as orientações gerais e específicas prosseguidas pelo organismo);
- b) A identificação das atividades desenvolvidas e dos recursos humanos (com a consecução dos objetivos do plano e a estratégia seguida, o desenvolvimento dos diferentes programas, projetos e atividades do plano, os resultados previstos e os alcançados, as atividades desenvolvidas mas não previstas no plano e os resultados alcançados, a afetação real e prevista dos recursos humanos, materiais e financeiros, com inclusão de indicadores e o grau de realização dos programas de formação, com inclusão de indicadores e taxas);
- c) Uma avaliação final (com uma breve análise sobre a execução global do plano e seu reflexo na articulação com o Programa do Governo, uma apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados, a descrição dos mecanismos de participação e auscultação dos clientes internos e externos e conclusões prospetivas).
4. Conforme resulta do Art.º 2 do Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, que procedeu à alteração do n.º 2 do Art.º 40 do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, "Os (...) relatórios de atividades devem contemplar, em capítulo próprio, as medidas de modernização administrativa, nomeadamente relativas à desburocratização, qualidade e inovação, e, em especial, as que deem cumprimento ao n.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio [os serviços públicos devem, sempre que a sua natureza a isso não se oponha, para além do atendimento presencial, ser também prestado de forma digital, através da sua progressiva disponibilização na Internet] que se propõem desenvolver, bem como avaliar a sua aplicação em cada ano e a previsão das poupanças associadas a tais medidas."
5. De acordo com o previsto no Art.º 8 da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, alterada pela Lei n.º 64-A/2008, de 31 de dezembro, pela Lei n.º 55-A/2010, de 31 de dezembro e pela Lei n.º 66-B/2012, de 31 de dezembro, doravante designado por Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP), este articula-se com o ciclo de gestão de cada serviço da Administração Pública, que integra várias fases: fixação dos objetivos do serviço para o ano seguinte, aprovação do orçamento e aprovação do mapa do respetivo pessoal, elaboração e aprovação do plano de atividades do serviço para o ano seguinte, incluindo os objetivos, atividades, indicadores de desempenho do serviço, monitorização e eventual revisão dos objetivos do serviço e elaboração do relatório de atividades, nele integrando o balanço social e o relatório de autoavaliação.



6. Neste sentido, conforme disposto no n.º 1 e n.º 2 do Art.º 14 do SIADAP, a avaliação dos serviços efetua-se através de autoavaliação e de heteroavaliação, sendo que a primeira é realizada anualmente, em articulação com o ciclo de gestão.
7. Para o efeito, a autoavaliação tem carácter obrigatório e deve evidenciar os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) do serviço, em particular face aos objetivos anualmente fixados, sendo parte integrante do relatório de atividades anual e devendo ser acompanhada de informação relativa (Art.º 15 do SIADAP):
 - a) À apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos;
 - b) À avaliação do sistema de controlo interno;
 - c) Às causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes;
 - d) Às medidas que devem ser tomadas para um reforço positivo do seu desempenho, evidenciando as condicionantes que afetem os resultados a atingir;
 - e) À comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação;
 - f) À audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação do serviço.
8. Ao abrigo do disposto no Art.º 17 do SIADAP, em cada ministério, compete ao serviço com atribuições em matéria de planeamento, estratégia e avaliação emitir parecer com análise crítica, das autoavaliações constantes dos relatórios de atividades elaborados pelos demais serviços, sendo o resultado dessa análise comunicado a cada um dos serviços e ao respetivo membro do Governo.
9. A avaliação final do desempenho dos serviços é expressa qualitativamente pelas seguintes menções (n.º 1 do Art.º 18 do SIADAP):
 - a) Desempenho bom, quando atingiu todos os objetivos, superando alguns;
 - b) Desempenho satisfatório, quando atingiu todos os objetivos ou os mais relevantes;
 - c) Desempenho insuficiente, quando não atingiu os objetivos mais relevantes.
10. As menções referidas no número anterior são propostas pelo dirigente máximo do serviço como resultado da autoavaliação e, após o parecer do serviço com atribuições em matéria de planeamento, estratégia e avaliação do ministério, homologadas ou alteradas pelo respetivo membro do Governo.



11. Depois de concluído este processo, cada serviço procede à divulgação, na sua página eletrónica, da autoavaliação com indicação dos respetivos parâmetros (n.º 1 do Art.º 25 do SIADAP).

II. Análise

12. No que concerne ao Relatório de Atividades 2019 dos SSGNR, a SGMAI apresenta a seguinte proposta de menção: "Com base nos resultados do QUAR e na informação adicional constante da autoavaliação, dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana, deverá ser atribuída a avaliação de **Desempenho Bom**, nos termos da alínea a) do n.º 1 do art.º 18º da Lei n.º 66-B/2007, concordando-se, neste caso, com a menção proposta pelo dirigente máximo em sede de autoavaliação."

13. No que concerne ao QUAR, dos 7 Objetivos Operacionais, 6 foram superados e 1 não foi cumprido. Dos 7 Indicadores, 6 foram superados e 1 não foi atingido. A **Taxa de Realização Final** do QUAR foi de 114,95%.

14. Relativamente à execução do **Plano de Atividades (PA)**, este é apresentado com alinhamento entre os Objetivos Estratégicos, Objetivos Operacionais, Indicadores, Metas e Resultados.

15. Ao nível da execução dos **Recursos Humanos**, a taxa de execução é de 80,8%.

16. A taxa de execução ao nível dos **Recursos Financeiros** dos SSGNR, foi de 85,12%, face ao valor estimado inicialmente e indicado no QUAR, apresentando um desvio orçamental de 2.901.727,104€.

17. Depois de analisado o supramencionado instrumento de gestão, considera-se que o mesmo se encontra bem elaborado, que cumpre os requisitos legalmente estabelecidos, que está alinhado e é coerente com os restantes instrumentos de gestão (Plano Estratégico, Plano de Atividades, QUAR e Balanço Social), que se afirma como um documento "vivo" e importante para apoio à tomada de decisões e à prestação de contas (*accountability*), pelo que se encontra em condições de ser homologado.

18. No entanto, existem alguns aspetos que ainda poderão ser melhorados no futuro, entre os quais se destacam os seguintes:

a) A avaliação final do desempenho dos serviços que é expressa qualitativamente pelas menções previstas no n.º 1 do Art.º 18 do SIADAP, deverá ser o mais alinhada possível com as definições aí apresentadas.

b) O Relatório não contempla a audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços.



- c) Devem ser desenvolvidos esforços no sentido de refletir as recomendações que constam ao longo da Ficha Técnica que integra o Parecer da SGMAI sobre a autoavaliação do desempenho de 2019 dos SSGNR.

III. Proposta

19. Face ao que antecede, propõe-se a S. Exa. o Secretário de Estado Adjunto e da Administração Interna, no uso da competência que lhe foi delegada através da alínea b) do n.º 1 e n.º 3 do Despacho n.º 543/2020, de 16 de janeiro, o seguinte:

- a) Aprovação do Relatório de Atividades 2019 dos SSGNR em conformidade com o n.º 4 do Art.º 1.º do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro.
- b) Homologação da menção de desempenho “bom” relativamente à avaliação final do desempenho dos SSGNR de acordo com o parecer emitido pela SGMAI e em consonância com o disposto no n.º 3 do Art.º 18 do SIADAP.
- c) Em futuros relatórios de atividades os SSGNR devem implementar as melhorias identificadas no ponto 18 acima.

À consideração superior.

António Gomes

Técnico Especialista

Subsistema de Avaliação – SIADAP 1

PARECER DA SGAI SOBRE A AUTOAVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS SSGNR (2019)

ENQUADRAMENTO

- Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 29/2000, de 13 de março, pelo Decreto-Lei n.º 72-A/2010, de 18 de junho, pelo Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, pela Declaração de Retificação n.º 30/2014, de 18 de junho, pelo Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto e pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, que aprova um conjunto de medidas de simplificação e modernização administrativa.
- Decreto Regulamentar n.º 29/2012 de 13 de março, que aprova a orgânica da Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna.
- Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro com as alterações introduzidas pela Lei n.º 64-A/2008, de 31 de dezembro, Lei n.º 55-A/2010, de 31 de dezembro e pela Lei n.º 66-B/2012, de 31 de dezembro, que aprova o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP), atribui à SGAI a competência para emissão de parecer com análise crítica das autoavaliações constantes dos relatórios de atividades elaborados pelos demais serviços da Administração Interna (AI).

Os resultados finais do QUAR sustentam a autoavaliação do serviço, a qual tem carácter obrigatório e é sujeita a análise crítica por parte da SGAI, através do presente parecer.

De acordo com o estipulado pela Lei, a avaliação do desempenho dos serviços deve obedecer aos seguintes procedimentos:

- Envio à SGAI, até 15 de abril de cada ano, do relatório de atividades, o qual deve incluir a autoavaliação do serviço nos termos previstos no n.º 2 do artigo 15.º da Lei do SIADAP;
- Emissão de parecer, por parte da SGAI, com análise crítica da autoavaliação. Comunicação ao serviço e ao respetivo membro do Governo;
- Após o parecer da SGAI, a menção (*Desempenho Bom, Satisfatório ou Insuficiente*) proposta pelo dirigente máximo do serviço, como resultado da autoavaliação, deve ser homologada ou alterada pelo respetivo membro do Governo.
- Posteriormente, a SGAI elabora uma análise comparada de todos os serviços do ministério com vista a:
 - Identificar os serviços que se distinguiram positivamente ao nível do seu desempenho;
 - Identificar os serviços com maiores desvios, não justificados, entre objetivos e resultados ou que, por outras razões consideradas pertinentes, devam ser objeto de heteroavaliação e disso dar conhecimento ao Conselho Coordenador do Sistema de Controlo Interno da Administração Financeira do Estado (CCSCIAFE) para os efeitos previstos na Lei do SIADAP.

v. Divulgação dos resultados da avaliação:

- a. Cada entidade procede à divulgação da autoavaliação na sua página eletrónica;
- b. Caso o parecer da SGAi, com análise crítica da autoavaliação, seja discordante da proposta de menção apresentada pela entidade, em função dos resultados alcançados ou pela falta de fiabilidade do sistema de indicadores de desempenho, deve o mesmo ser obrigatoriamente divulgado juntamente com a autoavaliação.

Ficha Técnica

Entidade	SSGMR (Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana)
Ano em Avaliação	2019
Menção Proposta pelo Dirigente Máximo na Autoavaliação	BOM (pág. 54 RAA)
Parecer da SGA/Proposta de Menção	Com base nos resultados do QUAR e na informação adicional constante da autoavaliação, dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana, deverá ser atribuída a avaliação de Desempenho Bom , nos termos da alínea a) do n.º 1 do art.º 18º da Lei n.º 66-B/2007, concordando-se, neste caso, com a menção proposta pelo dirigente máximo em sede de autoavaliação. (pág. 54 RAA)

1. Análise: Fundamentação/Constatações

1.1 Resultados alcançados e justificação de desvios significativos (n.º 1 do art.º 15º)

Resultados alcançados no QUAR:

- Taxas de execução dos objetivos (pág. 49 à 57 do RAA):

Obj.	Taxa de Execução (%)
1	146,7%
2	150,0%
3	111,1%
4	111,1%
5	76,9%
6	102,9%
7	106,4%

Obj.	Indicador	Desvio
1	1	46,7%
2	2	50%
3	3	11,1%
4	4	11,1%
5	5	-23,1%
6	6	2,9%
7	7	6,4%

- Resumo:

Dos 7 Objetivos Operacionais 6 foram superados e 1 não foi cumprido.

Dos 7 Indicadores 6 foram superados e 1 não foi atingido.

- Taxas de realização por parâmetros e resultados ponderados: (QUAR):

Taxa de Realização por Parâmetro (%)		
Eficácia	Eficiência	Qualidade
148,00%	107,69%	105,02%

Resultados Ponderados (%)		
Eficácia	Eficiência	Qualidade
29,60%	53,84%	31,51%

- A Taxa de Realização Global foi de 115,28%

Foram definidos, no QUAR 2019, 7 Objetivos Operacionais quantificados a partir de 7 indicadores. Destes objetivos, 6 foram superados e 1 não foi atingido, exibindo as seguintes taxas de realização:

OO1 – 146,7%; OO2 – 150%; OO3 – 111,1%; OO4 – 111,1%; OO5 – 76,9%; OO6 – 102,9% e OO7 – 106,4%.

Dos objetivos operacionais, 2 integram o parâmetro da Eficácia, 3 o parâmetro da Eficiência e 2 o parâmetro da Qualidade, cuja Taxa de Realização foi 148,00%, 107,69% e 105,02% respetivamente.

Os Resultados Ponderados de cada parâmetro foram 29,60%, 53,84% e 31,51% respetivamente.

Considerando os resultados obtidos e as ponderações definidas, a Taxa de Realização Final foi de 114,95%.

Desvios positivos e negativos e respetivas justificações:

Ind.nº	Descrição do indicador	Execução	Justificação
1	N.º de casas de habitação com função social atribuídas	146,67%	<i>"...Tal como no ano anterior, em 2019 os SSGNR mantiveram a meta de 15 atribuições, no entanto, em resposta a necessidades imperiosas das beneficiárias, procedeu-se à reafecção das prioridades de ação e investimento, permitindo a atribuição de 22 novas casas de habitação, superando-se assim o objetivo preconizado." (pág. 16 do RAA)</i>
2	N.º de frações reabilitadas (IFT's, lares académicos e habitação social)	150%	<i>"Em continuidade do ocorrido no ano anterior, os SSGNR desenvolveram um amplo e diversificado conjunto de reparações, manutenções e obras de reabilitação, visando a melhoria da qualidade das habitações com função de natureza social, mas também das infraestruturas de repouso e lazer, bem como de outros imóveis que se encontram sob sua posse e responsabilidade. Dessas intervenções, para além da reabilitação exterior e das infraestruturas de vários conjuntos habitacionais, destaca-se a realização de um total de 30 grandes obras de reabilitação interior, das quais, 21 em Lisboa (10 na freguesia da Ajuda, 7 na freguesia do Alto do Pino e 4 na freguesia de Chelas); 7 em Coimbra, 1 no Porto e 1 em Vila Nova de Gaia. Assim, em 2019, os SSGNR puderam concretizar todas as objetivos propostos..." (pág. 16 e 17 do RAA)</i>
3	N.º de trabalhadores com acréscimo no mês seguinte /n.º total de trabalhadores com valorização no ano)/100	111,1%	<i>"...foram consideradas todas as pontas acumuladas pelos trabalhadores que ainda não tivessem sido usadas para efeitos de SIADAP3, sendo o pagamento dos acréscimos remuneratórios a que o trabalhador tivesse direito, seja pelas situações ocorridas em 2018 ou das ocorridas em 2019, devidamente processadas, respeitando, assim, o faseamento previsto para 2019, consagrado pelo n.º 8 do artigo 18.º da LOE 2018, aprovada pela Lei n.º 114/2017, de 29 de dezembro. Os SSGNR cumpriram escrupulosamente o objetivo superiormente traçado, alcançando um resultado de 100%, ou seja, fazendo com que todos os trabalhadores que se encontravam em situação de poderem subir de posição remuneratória e de progressão, mudança de nível ou escalão, o fizessem." (pág. 17 do RAA)</i>
4	N.º de trabalhadores com horários desfasados/N.º total de trabalhadores*100	111,1%	<i>"Os SSGNR procederam à divulgação, junto de todos os trabalhadores, a possibilidade de poderem praticar o horário desfasado, mediante apresentação de requerimento, devidamente fundamentado, para o horário pretendido. Dos requerimentos apresentados, foram concedidas a totalidade das pedidos (100%). Com a aplicabilidade do horário desfasado, que se encontra previsto na alínea c) do nº1 do artigo 110º e no artigo 113º da Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas e que "consiste no estabelecimento, serviço a serviço ou para determinado grupo ou grupos de pessoal, e sem possibilidade de opção, horas fixas diferentes de entrada e de saída, mantendo-se inalterado o período normal diário de 7 horas", os SSGNR conseguiram não apenas responder de forma tempestiva à obrigatoriedade legal decorrente da LOE 2019, como também, proporcionar melhores condições de trabalho aos seus trabalhadores..." (pág. 18 do RAA)</i>

5	% de execução	61,5%	<i>"No decorrer da execução orçamental de 2019, verificou-se que, das 13 iniciativas de eficiência e controlo orçamental, 8 registaram execução. Ao nível da despesa, é de assinalar uma poupança orçamental de 502.784,00€, correspondente a ganhos de eficiência na aquisição de bens e serviços, designadamente, pelo lançamento de procedimentos aquisitivos na Plataforma VORTAL, com abertura a todas as fornecedores inscritos nessa plataforma. Ao contrário do ano transato, em que apenas foram contabilizadas as poupanças orçamentais ao nível do Agrupamento 07 (Aquisição de Bens de Capital), em 2019 a análise estendeu-se aos procedimentos aquisitivos enquadráveis no Agrupamento 02 (Aquisição de Bens e Serviços). Por esse motivo, regista-se um aumento considerável das poupanças face ao exercício anterior. Por sua vez, o aumento da receita, cifrado em 474.929,73€, resultou, designadamente, da regularização/atualização das contratos de arrendamento (363.951,37€), da recuperação de obrigações contraídas pelos beneficiários e não pagas ao nível da mutualidade (70.541,28€) e das rendas (11.953,17€), da abertura a um universo restrito das infraestruturas turísticas (21.980,00€), da renegociação de protocolos para obtenção de mais rappel (283,91€) e, finalmente, do arrendamento da Colónia Balnear e Infantil de Quilais (6.220,00€)." (pág. 18 e 19 do RAA)</i>
6	Índice do grau de motivação/satisfação dos trabalhadores	102,9%	<i>"A avaliação do presente indicador é correspondente à avaliação dos trabalhadores, obtida através da pergunta "Gosto de estar nos SSGNR", a qual registou uma pontuação de 4,63. O valor apurado nesta questão serve para determinar o índice de satisfação dos trabalhadores no âmbito do QUAR de 2019. Nesta questão, há a referir que, relativamente ao resultado final apurado em sede de inquérito no ano de 2018, verificou-se no inquérito de 2019 uma subida (algo significativa) daquele resultado (4,63 vs. 4,51), levando à superação do objetivo estabelecido em QUAR." (pág. 19 do RAA)</i>
7	Índice de satisfação dos Beneficiários em relação aos serviços/produtos SSGNR	106,4%	<i>"OS SSGNR conseguiram alcançar níveis significativos de satisfação dos seus beneficiários, em relação aos serviços e/ou produtos disponibilizados, expresso na obtenção do valor de 4,79, numa escala de 0 a 5, ou seja, um desvio positivo de 6,4% e consequente taxa de concretização de 106,4%, relativamente à meta estabelecida, refletindo o excelente nível de desempenho obtido no ano de 2019." (pág. 20 do RAA)</i>

Nota: Os SSGNR apresentam na sua Avaliação Final (pág. 54 do RAA) uma justificação global para o cumprimento e o não cumprimento dos objetivos propostos

Indicadores com histórico:

Dos 7 indicadores, 5 apresentam histórico. Verifica-se então que a taxa de indicadores com histórico é de 71,43%, sendo estes os seguintes:

- Ind.1 – A meta de 2018 é igual à de 2019: de 15 casas de habitação com função de natureza social, tendo o resultado sido superado (22) na medida em que existiu um incremento de 46,7%.
- Ind.2 – A meta de 2018 é igual à de 2019: 20 frações reabilitadas (IFT's, lares académicos e habitação social), tendo o resultado sido superado (30) na medida em que existiu um aumento de 50% na meta estabelecida.
- Ind.5 – A meta de 2018 é igual à de 2019: 80% de execução. Neste caso a meta estipulada para 2019 não foi cumprida tal como em 2018 (62,5%), na medida em que a meta atingida foi apenas de 61,5% (2019).
- Ind.6 – A meta de 2018 é igual à de 2019, o grau de motivação/satisfação dos trabalhadores estava compreendido no intervalo: [4,3;4,5], tendo a meta sido superada (4,63).
- Ind.7 – A meta de 2018 é igual à de 2019, ou seja, o índice de satisfação dos beneficiários em relação aos serviços/produtos SSGNR está compreendido no intervalo: [4,3;4,5], meta que foi superada (4,79).

1.2 Resultados alcançados e meios executados

Taxa de Realização Global do QUAR foi de 114,95%.

Relativamente à execução do Plano de Atividades (PA) este é apresentado com alinhamento entre os Objetivos Estratégicos, Objetivos Operacionais, Indicadores, Metas e Resultados. (pág. 12 à 25 do RAA)

Ao nível da execução dos Recursos Humanos, a taxa de execução é de 80,8%. (pág. 20 e 21 do RAA)

A taxa de execução ao nível dos Recursos Financeiros dos SSGNR, foi de 85,12%, face ao valor estimado inicialmente e indicado no QUAR, apresentando um desvio orçamental de 2.901.727,104€. (pág. 21 e 22 do RAA)

Constata-se que os agrupamentos financeiros com maior execução financeira são os seguintes:

- Os Ativos Financeiros, que representam 39,78% do total da execução, seguidos da Aquisição de Bens e Serviços com 23% e do Pessoal com 19,42%. (pág. 20 do RAA)

2. Análise da Informação que Acompanha a Autoavaliação do Serviço (n.º 2 do art.º 15.º)

2.1. Apreciação por parte dos utilizadores da quantidade e qualidade dos serviços prestados (avaliação de satisfação e clima organizacional)	Os SSGNR promoveram dois questionários com vista a avaliar o grau de satisfação dos trabalhadores e dos beneficiários (pág. 19 e 20 do RAA), contudo a metodologia usada, o período de realização dos questionários, o universo de inquirição, a dimensão das amostras, tratamento e análise estatística, bem como, a construção dos questionários não são referidos no RAA.
2.2. Informação detalhada sobre o Sistema de Controlo Interno	O Sistema de Controlo Interno dos SSGNR é descrito em capítulo próprio no RAA. (pág. 26 à 28 do RAA) É apresentada a Avaliação do Sistema de Controlo Interno, constatando-se que todas as respostas foram respondidas de forma positiva. (num total de 24 questões).
2.3. Referência às causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes	Todos os resultados obtidos referentes aos OO inscritos no QUAR, são sujeitos a análise por parte dos SSGNR. (pág. 16 à 20 do RAA)
2.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho, evidenciando as condicionantes que afetem os resultados a atingir	No que toca ao desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho os SSGNR, apresentam detalhadamente no seu RAA os impactos do desenvolvimento das medidas/atividades. (pág. 30 à 41 do RAA) .
2.5. Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação.	No que respeita à comparação do desempenho com serviços idênticos, os SSGNR apresentam no RAA uma análise comparativa com os Serviços Sociais da Administração Pública (SSAP), o Instituto de Ação Social das Forças Armadas (IASFA) e os Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública (SSPSP) recorrendo à metodologia do Benchmarking: (pág. 28 e 29 do RAA) "Neste capítulo, e relativamente à ação social complementar, é, pois, possível fazer uma comparação, 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 caráter de complementaridade ou mesmo de substituição, com intuito de conceder benefícios sociais aos seus beneficiários..."

3. Outros Elementos Relevantes

3.1. Contributo dos resultados alcançados para os objetivos estratégicos	O RAA apresenta nos pontos 4.1 e 4.2 uma tabela onde é perceptível o alinhamento dos Objetivos Estratégicos e Operacionais. (pág. 12 do RAA) A superação de 6 objetivos operacionais assim como a superação dos 3 parâmetros do QUAR, Eficácia – 148,00%, Eficiência – 107,69% e Qualidade – 105,02%, permite-nos concluir que os resultados alcançados contribuíram para a concretização dos Objetivos Estratégicos associados.
3.2. Revisão de objetivos, indicadores ou metas	Não foi enviado à SGAJ nenhum pedido de revisão do QUAR.

<p>3.3. Monitorização do QUAR</p>	<p>Não foi enviado à SGAJ qualquer monitorização do QUAR.</p>
<p>3.4. Fiabilidade do sistema de indicadores de desempenho (n.º 2 art.º 25.º)</p>	<p>Na Tabela de avaliação do Sistema de Controlo Interno, (pág. 26 à 28 do RAA), é afirmado que existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria, existindo neste momento uma maior fiabilidade dos dados. "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 backups automatizados." (pág. 28 do RAA)</p> <p>A fiabilidade do sistema de indicadores de desempenho e, em especial, os indicadores do QUAR, quanto à fiabilidade e integridade dos dados, é, em termos gerais, garantida por um conjunto de mecanismos associados a aplicações informáticas e relatórios.</p> <p>No RAA, e em capítulo próprio (pág. 26 à 28 do RAA) é justificado de forma sustentada a fiabilidade do Sistema de Controlo Interno.</p>
<p>3.5. Estrutura do Relatório e coerência entre os elementos do QUAR e os documentos previsionais previstos (alínea e) do n.º1 do art.º 8.º)</p>	<p>A estrutura do Relatório de Atividades segue, em termos gerais, o previsto na Lei do SIADAP (alínea e do n.º 1 do art.º 8.º), nele incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demonstração qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados, designadamente os do QUAR; • Integra o relatório de autoavaliação e, <p>Integra também:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em capítulo próprio, as medidas de modernização administrativa implementadas, nomeadamente as relativas à desburocratização, qualidade e inovação (n.º 2 do art.º 40.º do DL n.º 73/2014, de 13 de maio e n.º 1 do art.º 2º do DL 74/2014, de 13 de maio) (pág. 50 à 53 do RAA); • Uma análise sintética da participação dos colaboradores em formação em 2019. (pág. 45 do RAA); • No ponto 2.3 (pág. 29 do RAA) encontra-se especificado o reporte relativo às ações de publicidade institucional realizadas, conforme o disposto na Resolução de Conselho de Ministros n.º 47/2010, de 25 de junho, contudo constata-se que não é feita qualquer referência a publicidade desenvolvida no âmbito da contratação pública • Balanço Social. (anexo do RAA) <p>A estrutura do Relatório de Autoavaliação cumpre, em termos gerais a estrutura proposta pelo GT CCAS (Doc. Técnico n.º 1/2010, de 2010-03-04), contemplando:</p> <p>Contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes, tanto para o QUAR, como para o PA, com identificação das causas exógenas e/ou endógenas. (pág. 16 à 20 do RAA) • Apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados

	<p>Ressalva-se que não contempla o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços <p>Coerência entre os elementos do QUAR e os documentos previsionais previstos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relativamente à execução do Plano de Atividades, o Relatório de Atividades apresenta o grau de execução das atividades planeadas; • No que respeita aos Recursos Humanos, não é possível verificar a existência de coerência entre os dados do Relatório de Atividades e os do Balanço Social uma vez que o RAA não faz referência aso mesmos; • Relativamente aos Recursos Financeiros são reportados especificamente os valores de execução do QUAR (executados face aos estimados inicialmente).
<p>3.6. Cumprimento da data limite de entrega do Relatório</p>	<p>Foi cumprida a data limite de entrega do relatório: a data de receção na SGAI foi dia 15 de Abril de 2020.</p>
<p>4. Parecer da SGAI</p>	
<p>Em conformidade com os resultados do QUAR e na informação adicional constante da autoavaliação, de acordo com as alíneas a) a f) do n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, aos SSGNR corresponde a menção de desempenho BOM nos termos do n.º 1 do art.º 18.º, da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro correspondendo à menção proposta pelo dirigente máximo em sede de autoavaliação.</p> <p>Nos termos do n.º 3 do art.º 18.º, da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, submete-se a menção proposta à consideração da Tutela.</p>	

Data: 27/04/2020

Direção de Serviços de Planeamento
Controlo e Recursos Humanos

(Luísa Paula Mota)