

Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana

Balanço Social - 2024



31 de março de 2025

ssgnr
SERVIÇOS SOCIAIS

Conteúdo

I. RECURSOS HUMANOS	3
1. Trabalhadores segundo a modalidade de vinculação e grupo profissional.....	3
2. Trabalhadores segundo o género e o escalão etário	4
3. Trabalhadores segundo o nível de antiguidade	7
4. Trabalhadores segundo o nível de escolaridade	7
5. Trabalhadores admitidos e regressados.....	8
6. Postos de trabalho previstos e não ocupados	8
7. Mudanças de situação dos trabalhadores	8
8. Modalidade de horário de trabalho.....	9
9. Absentismo	9
10. Outros aspetos relevantes para efeitos de Balanço Social	10
II. REMUNERAÇÕES E ENCARGOS	10
1. Estrutura remuneratória por género	10
2. Total dos encargos anuais com o pessoal	11

III. SEGURANÇA E SAÚDE	12
1. Acidentes de trabalho.....	12
2. Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais	12
IV. FORMAÇÃO PROFISSIONAL	12
Ações de formação e participação.....	12
V. RELAÇÕES PROFISSIONAIS	13
1. Relações profissionais	13
2. Disciplina.....	13
VI. MEDIDAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	15
VII. CONSIDERAÇÕES FINAIS	17
VIII. QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO AOS TRABALHADORES	21

I. Recursos Humanos

Os SSGNR para a prossecução das suas funções contaram com um total de 101 trabalhadores e 19 prestadores de serviço na modalidade de avença.

1. Trabalhadores segundo a modalidade de vinculação e grupo profissional

O gráfico seguinte representa o n.º de trabalhadores segundo a modalidade de vinculação em 31 de dezembro de 2024:

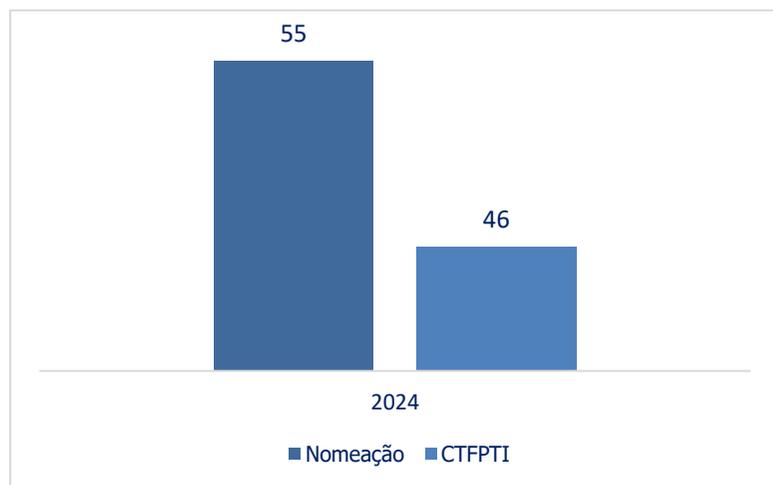


Gráfico 1 - Trabalhadores segundo a modalidade de vinculação

Em termos de percentagem, 54,46% estão vinculados em regime de nomeação (55 militares da GNR) e 45,54% em regime de contrato de trabalho e funções públicas por tempo indeterminado – CTFPTI (46 trabalhadores das carreiras gerais).

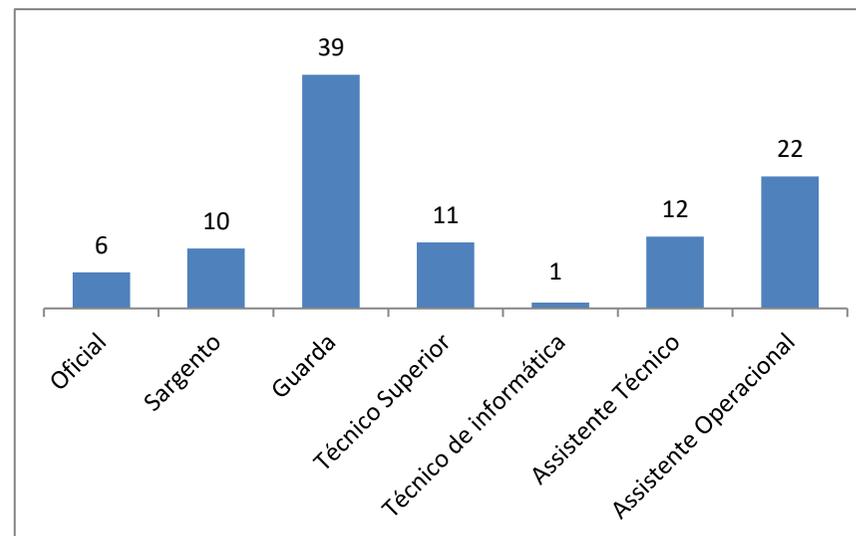


Gráfico 2 - Trabalhadores segundo a categoria profissional

Os militares da Guarda Nacional Republicana representaram 54,46% dos trabalhadores, 6 Oficiais (5,94%), 10 sargentos (9,90%) e 39 guardas (38,61%). No que respeita aos trabalhadores civis, estes distribuem-se da seguinte forma: 11 técnicos superiores (10,89%), 1 técnico de informática

(0,99%), 12 assistentes técnicos (11,88%) e 22 assistentes operacionais (21,78%).

O grupo com maior representatividade pertence à categoria militar de guardas, com 39 trabalhadores (38,61%), logo seguido pela categoria de assistentes operacionais, com 22 trabalhadores (21,78%).

Comparativamente a 2023, verifica-se o mesmo quantitativo global de trabalhadores (101), tendo havido um total de 21 movimentações de entradas e saídas de pessoal.

No que concerne a pessoal militar registaram-se 10 movimentações, das quais 5 saídas (3 guardas e 2 sargentos) e 5 entradas (1 oficial, 1 sargento e 3 guardas).

No que respeita a pessoal civil, registaram-se 11 movimentações, das quais, 7 saídas (4 técnicos superiores, 1 assistente técnico e 2 assistentes operacionais) e 4 entradas (2 técnicos superiores e 2 assistentes técnicos).

Finalmente e no que se refere aos prestadores de serviços na modalidade de avença, houve uma diminuição real em 2 colaboradores, passando de 21 para 19 avençados.

2. Trabalhadores segundo o género e o escalão etário

Os dois gráficos que se seguem representam a distribuição dos trabalhadores segundo o género e o escalão etário:

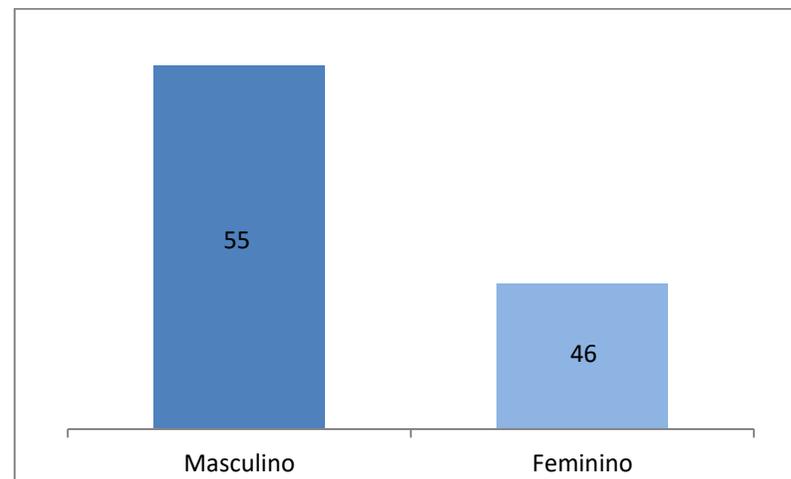


Gráfico 3 - Trabalhadores segundo o género

Do total dos trabalhadores, 55 (52,88%) são do género masculino e 46 (44,23%) são do género feminino, denotando um certo equilíbrio entre géneros, ainda que com maior propensão para o género masculino, o que numa casa constituída maioritariamente por pessoal militar, traduz-se numa situação comum, afinal, parte muito substancial do efetivo da Guarda é constituído por militares do género masculino, situação que também se projeta na composição do pessoal colocado nos SSGNR.

O gráfico que se segue representa a distribuição dos trabalhadores por cargo/carreira, segundo o género:

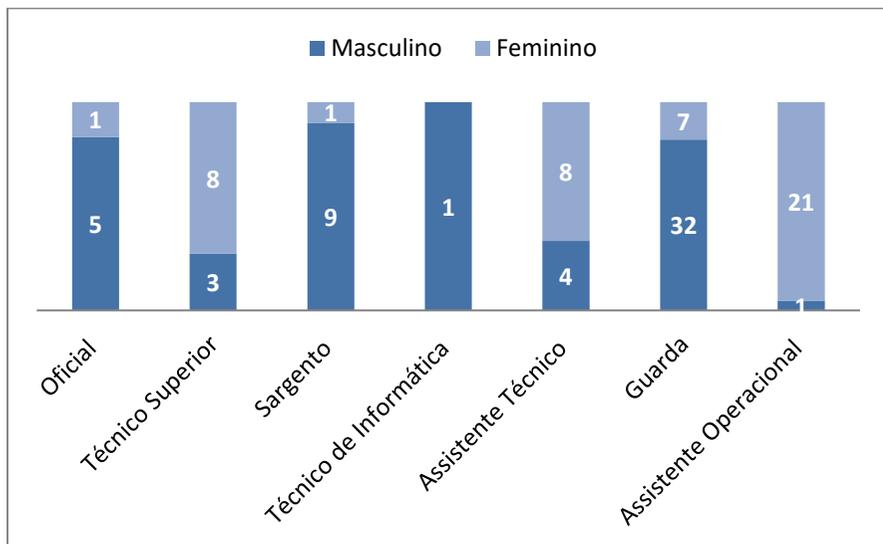


Gráfico 4 - Trabalhadores por grupo, cargo ou carreira segundo o género

O equilíbrio entre géneros, como atrás já referido, apenas é garantido através do balanço entre as carreiras militares, onde o género masculino é predominante, e as carreiras civis gerais, onde existem, maioritariamente, mais trabalhadores do género feminino, principalmente na categoria de assistente operacional.

Quanto à média de idades dos trabalhadores, a mesma manteve-se praticamente inalterada, passando de 51 anos para 51,10 anos, com os

militares a apresentarem uma idade média de 48 anos e os civis com uma média de 56 anos.

Em termos de distribuição verifica-se uma maior concentração de pessoal nas faixas etárias dos 45 aos 54 anos, com um registo de 50 trabalhadores. Assim, os dois escalões etários com maior representatividade são o escalão que vai dos 45 aos 49 anos e o escalão dos 50 aos 54 anos, com 22,77% e 26,73%, respetivamente, perfazendo um total de 49,50% dos efetivos militares e civis dos SSGNR. Segue-se o escalão etário dos 60 aos 64 anos, com 17 trabalhadores (16,83%) e os escalões dos 40 aos 44 anos e dos 55 aos 59, ambos com 12 trabalhadores, que correspondem, cada um, a 11,88% do efetivo total.

A estes escalões seguem-se os dos intervalos 35-39 anos, com 4 trabalhadores e o do intervalo 65-69, com um registo de 3 trabalhadores. Por fim, assinala-se os intervalos com menos trabalhadores, nomeadamente no escalão etário dos 25-29 anos, com 2 trabalhadores e o dos 30 -34 com apenas 1 trabalhador.

A diferença de idades entre o indivíduo mais novo (26) e o mais velho (68) é de 42 anos.

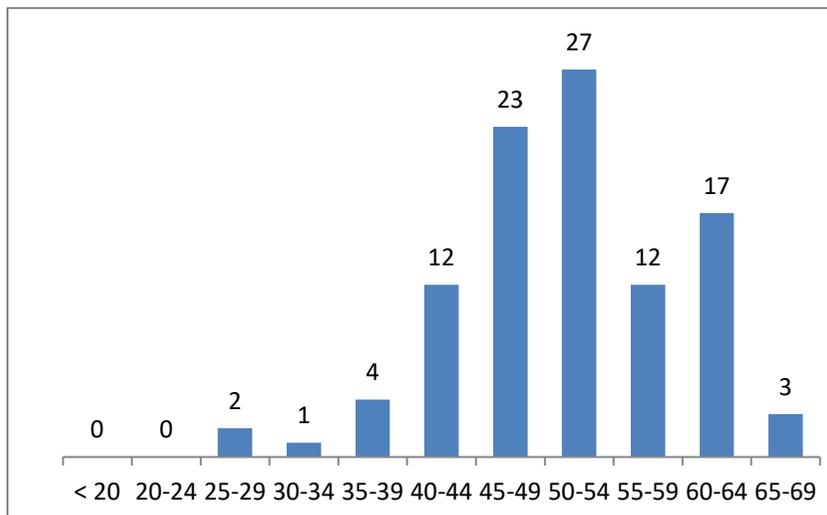


Gráfico 4 - Trabalhadores segundo escalão etário

A taxa de envelhecimento que tem como referência o somatório dos trabalhadores com idade igual ou superior a 55 anos sobre o total dos trabalhadores, perfaz 32 trabalhadores, ou seja, situou-se nos 31,68%, o que consubstancia um ligeiro aumento face ao ano anterior de 2023, em que havia sido de 29,70%.

Fazendo uma análise global à estrutura etária verifica-se que grande parte dos trabalhadores, 59 trabalhadores (58,42%), têm mais de 50 anos, isto é, com idades compreendidas entre os 50 e os 68 anos, inclusive, situação que não deixa de consubstanciar uma média ligeiramente superior à da

Administração Pública que, de acordo com os dados do Boletim Estatístico da DGAEP de dezembro de 2024 era de 48,5 anos.



O n.º de trabalhadores em 2024 era de 101.

Em 2023 existiam 101 trabalhadores.

50,00

Média de idades dos trabalhadores





A taxa de feminização é de 45,54%

A taxa de masculinização é de 54,46%

3. Trabalhadores segundo o nível de antiguidade

As faixas de antiguidade na função pública com maior expressão situam-se nos intervalos de “30 a 34 anos” e de “20 a 24 anos”, respetivamente, congregando um total de 43 trabalhadores, o que representa uma percentagem de 42,57% do total, seguido do intervalo “10 a 14 anos” com 19 trabalhadores, representando 18,81%. Assim, a idade média de antiguidade dos trabalhadores em exercício de funções nos Serviços Sociais é de 24,00 anos, sendo que nos militares, os oficiais registam 22 anos de idade média na função pública, 31 no caso dos sargentos e de 28 nos guardas. Já no que respeita ao pessoal civil, os registos de antiguidade na função pública são de: 14 anos nos técnicos superiores, 17 nos assistentes técnicos e 24 nos assistentes operacionais.

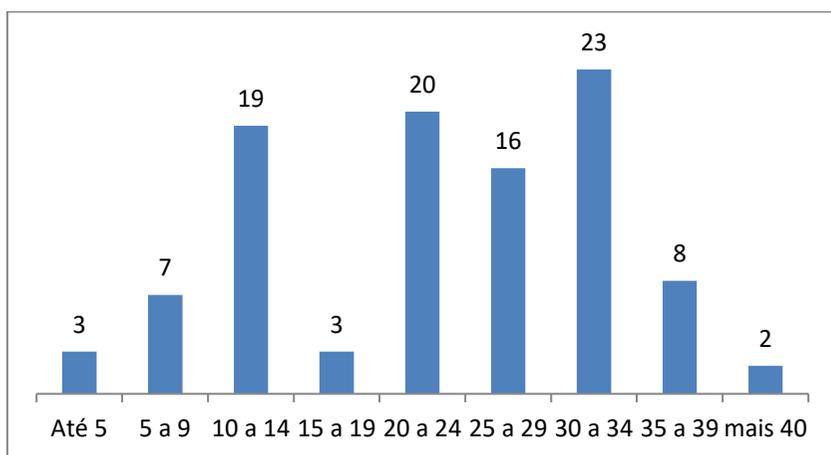


Gráfico 5 - Trabalhadores segundo o nível de antiguidade na função pública

4. Trabalhadores segundo o nível de escolaridade

O gráfico seguinte caracteriza os trabalhadores segundo as suas habilitações escolares:

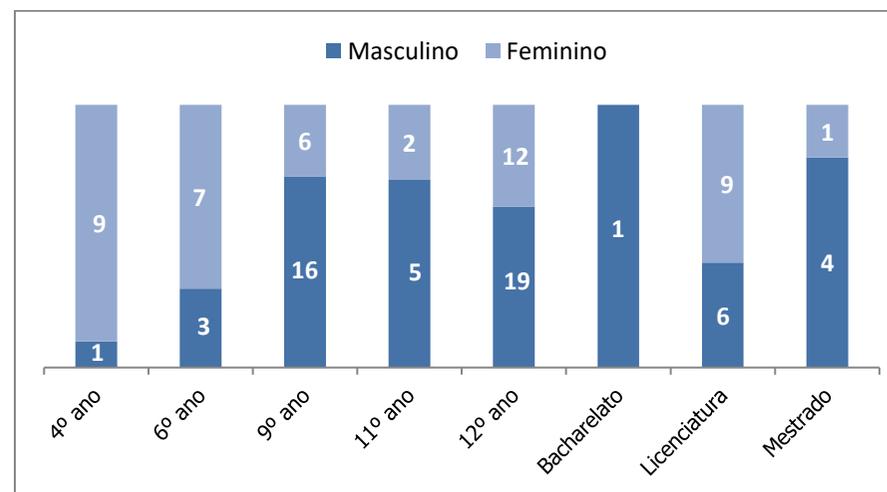


Gráfico 6 - Trabalhadores segundo o grau de escolaridade

Da análise referente ao nível de escolaridade, verifica-se que a maioria dos trabalhadores se situa nos níveis “12.º ano de escolaridade”, seguido do “9º ano de escolaridade”, com 31 (30,69%) e 22 (21,78%) trabalhadores, respetivamente.

A percentagem de trabalhadores com habilitação superior – Bacharelato, Licenciatura e Mestrado – é de 20,79%.

5. Trabalhadores admitidos e regressados

Durante o ano de 2024 foram admitidos 7 trabalhadores distribuídos da seguinte forma:

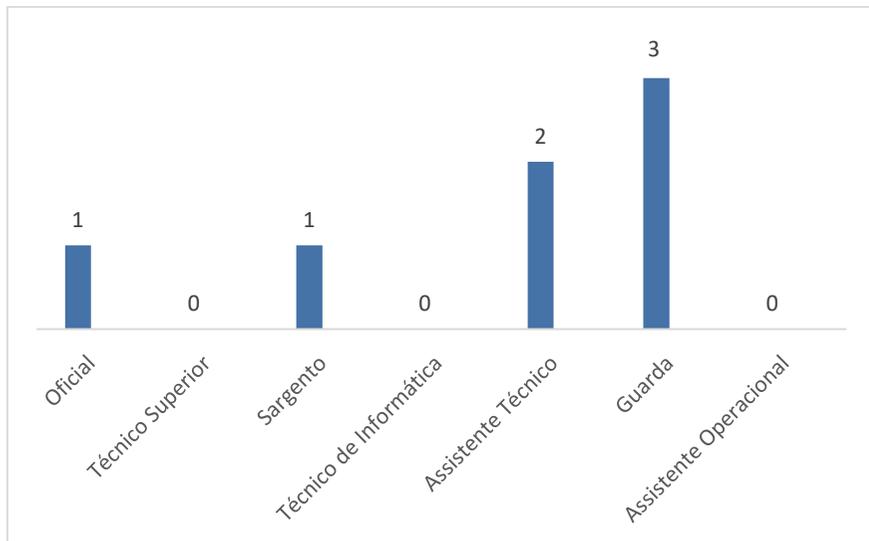


Gráfico 7 - Trabalhadores admitidos em 2024

Em 2024, foram admitidos 5 trabalhadores da carreira especial militar, nomeadamente, um da categoria profissional de oficial, um da categoria profissional de sargento e três da categoria profissional de guarda. No que respeita a trabalhadores das carreiras gerais, foram admitidos 2 trabalhadores da categoria de assistente técnico por mobilidade interna. Não se admitiram quaisquer trabalhadores sazonais para o período de veraneio, optando-se pela contratação da prestação de serviços, tal como já se havia

feito nos anos anteriores, nomeadamente pelo recurso à contratação pública de uma empresa especializada na área dos eventos, com as mais-valias resultantes, quer em termos operacionais, quer em termos dos custos económicos associados a essa contratação pública.

6. Postos de trabalho previstos e não ocupados

Em 2024 ficaram por ocupar 59 postos de trabalho previstos no mapa pessoal, nomeadamente 3 militares da categoria profissional de oficial, 5 militares da categoria profissional de sargento, 12 militares da categoria profissional de guarda, 12 técnicos superiores, 7 assistentes técnicos, 17 assistentes operacionais e 2 informáticos, dos quais 1 da carreira de especialista de informática e 1 da categoria de técnico de informática.

7. Mudanças de situação dos trabalhadores

No ano de 2024, verificou-se um total de 12 alterações na mudança da situação dos trabalhadores.

Assim, verificaram-se promoções de militares, designadamente de 1 oficial, 1 sargento e 1 guarda.

Nos trabalhadores das carreiras gerais civis, verificaram-se alterações nas posições remuneratórias de 4 técnicos superiores, 4 assistentes técnicos e 1 assistente operacional.

8. Modalidade de horário de trabalho

O período normal de trabalho estipulado, nos SSGNR, encontra-se em conformidade com o n.º 1 do artigo 105.º da Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas, aprovada pela Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, na redação introduzida pelo artigo 2.º da Lei n.º 18/2016, de 20 de junho, ou seja, de sete horas por dia, correspondendo a 35 horas por semana.

Os trabalhadores das carreiras militares, cumprem um horário de referência, conforme previsto no artigo 27.º do Estatuto Militar da Guarda Nacional Republicana (EMGNR) aprovado pelo Decreto-Lei n.º 30/2017, de 22 de março, e pela Portaria n.º 222/2016, de 22 de julho, que estabelece e regula o horário de referência semanal dos militares da Guarda Nacional Republicana, pelo que foram 55 os militares (46 masculinos e 9 femininos) abrangidos pelo horário específico, e 46 os civis (9 masculinos e 37 femininos) abrangidos por horários rígidos.

Neste sentido, o horário de trabalho é das 9h00 às 12h30 e das 14h00 às 17h30, perfazendo um total de 35 horas semanais, o qual é cumprido pelos trabalhadores.

De salientar que é aplicada a promoção da utilização do teletrabalho, bem como da prática de horários flexíveis, os quais visam “*a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar*”, sendo que a mesma foi considerada para efeitos do QUAR 2024 destes Serviços Sociais.

9. Absentismo

O gráfico que se segue demonstra os motivos de ausência ao trabalho dos trabalhadores dos SSGNR:

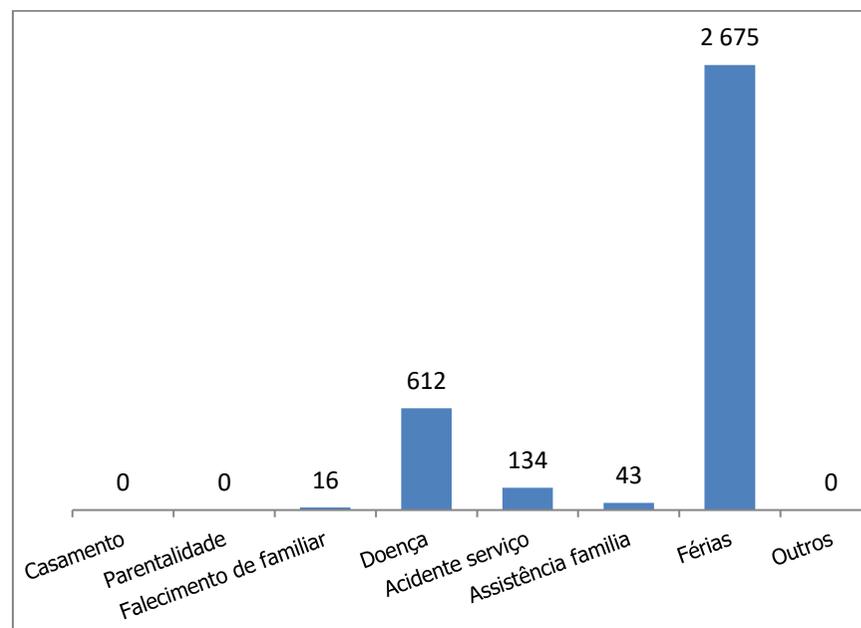


Gráfico 8 - Motivos de ausência ao trabalho (n.º de dias)

Em 2024 o número total de ausências ao trabalho foi de 3 480 (mais 338 dias do que no ano de 2023). Deste total, o motivo mais significativo prende-se com a ausência por conta do período de férias que totalizou 2 675 dias, o que representa um total de 85,14% do total das ausências, ou seja mais 6,84% do que no ano anterior. Se extrairmos as ausências dos

trabalhadores devido aos períodos de férias, contam-se 805 dias de ausência, representando 4,98%.

As ausências ao trabalho por motivos de doença/acidente em serviço dos trabalhadores, somaram 746 dias (4,62%), ou seja, mais 194 dias do que no ano anterior.

A taxa de absentismo que se traduz no número de dias de ausência sobre o número de dias trabalháveis é de 21,53%, considerando o total potencial dos efetivos em MP de 160 trabalhadores.

Quanto às ausências por assistência à família (43 dias) e por falecimento de familiar (16 dias), totalizam 0,27% e 0,10%, respetivamente.

As ausências por doença corresponderam a 3,79% do total de absentismo verificado, sendo que aqui dever-se-á fazer referência à existência de uma trabalhadora em situação de baixa médica prolongada o que acaba por influir no computo geral do absentismo na organização, não traduzindo a realidade do efetivo, que regista uma muito baixa taxa de absentismo.

10. Outros aspetos relevantes para efeitos de Balanço Social

Em 2024, os SSGNR contaram com 19 trabalhadores na modalidade de avença, menos 2 do que no ano anterior.

Não se contabilizaram quaisquer trabalhadores estrangeiros, e no que toca a trabalhadores portadores de deficiência, contabilizou-se 2 trabalhadores,

o que equivale a uma taxa de trabalhadores portadores de deficiência de 1,98%.

Relativamente às horas não trabalhadas por motivo de greve, não houve qualquer registo em 2024.

II. Remunerações e Encargos

1. Estrutura remuneratória por género

Tendo como referência as remunerações mensais base ilíquidas, verifica-se que o escalão remuneratório que congrega maior número de trabalhadores é o "501,00€ – 1 000,00€" com 29 trabalhadores (25 femininos e 4 masculinos), ou seja, 28,71% do total de trabalhadores. Segue-se o escalão remuneratório que varia entre os "1 251,00€ - 1 500,00€" com 26 trabalhadores, seguido do escalão remuneratório "1 501,00€ - 1 750,00€" com 20 trabalhadores, com uma representatividade de 25,74% e de 19,80%, respetivamente.

Assim, a remuneração mínima base ilíquida auferida pelos trabalhadores a tempo parcial correspondeu a 477,93€, enquanto nos trabalhadores a tempo inteiro, o vencimento base ilíquido mínimo foi de 821,83€. Por sua vez, a remuneração máxima base ilíquida auferida correspondeu a 3 612,64€ para o género masculino e a 2 078,10€ para o género feminino, ambos da condição de militares, ainda que, naturalmente, com categorias (patentes) diferentes.

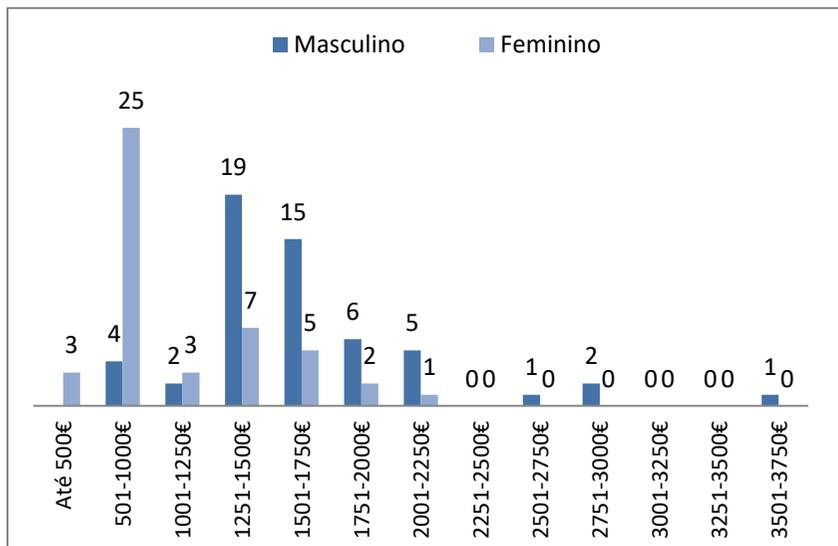


Gráfico 9 - Remunerações mensais por género – nº de trabalhadores

2. Total dos encargos anuais com o pessoal

Em 2024 o total dos custos com o pessoal (excluindo pessoal em regime de avença – 217 633,50€) foi de 3 534 114,11€. A maior fração corresponde à “remuneração base” (incluindo subsídio de férias e de Natal) que tem um peso de 65,16% no total dos encargos, seguida da rubrica de “outros encargos com pessoal” que resulta em 16,25% (inclui despesa com a CGA e SS), e da de “suplementos remuneratórios” e “prestações Sociais” com 14,39% e 4,13%, respetivamente. Por fim a rubrica relativa a “prémios de desempenho” com 0,06%.

ENCARGOS COM PESSOAL	VALOR (EUROS)	%
Remunerações Base	2 302 984,53 €	65,16 %
Suplementos remuneratórios	508 591,66 €	14,39 %
Prémios de desempenho	2 154,45 €	0,06 %
Prestações Sociais	145 874,66 €	4,13 %
Outros encargos com pessoal	574 508,81€	16,25 %
TOTAL	3 534 114,11 €	100%

Tabela 1 - Tipos de encargos com o pessoal

A remuneração base média anual que corresponde ao total dos encargos com a remuneração base sobre o total dos trabalhadores dos SSGNR é de 22 801,83 €, o que equivale a um valor de remuneração base ilíquido mensal a 14 meses de 1 628,70€ por trabalhador. Contudo, estes valores diferenciam-se entre pessoal militar e pessoal civil, com remunerações mensais distintas, sendo que no caso do pessoal militar a média mensal da remuneração é de 1 685,41€, enquanto no pessoal civil a média mensal de remuneração é de 1 119,90€.

Quando observado por categoria profissional, temos uma média de remuneração base nos oficiais de 2 534,85€, nos sargentos de 1 969,68€ e nos guardas de 1 480,45€, enquanto no pessoal civil as médias são de

1 581,22€ nos técnicos superiores, 991,06€ nos assistentes técnicos e de 885,21€ nos assistentes operacionais.

Por fim, é de referir que no caso dos militares e considerando os suplementos de condição militar e outros, aqueles montantes sobem para 3 833,53€, 2 865,95€ e 2 268,75€, nos oficiais, sargentos e guardas, respetivamente, sem o subsídio de refeição incluído.

No caso do pessoal civil, regista-se, também sem o subsídio de refeição incluso, 1 575,22€, 1 065,01€ e 879,21€, para técnicos superiores, assistentes técnicos e assistentes operacionais, respetivamente. De referir que, no caso dos assistentes técnicos, os valores suprarreferidos incluírem, em alguns dos trabalhadores afetos à Colónia de Férias da Costa da Caparica, o denominado suplemento de turno.

Em 2024 não foram pagos reposicionamentos por opção gestonária, nem benefícios sociais.

III. Segurança e Saúde

1. Acidentes de trabalho

Relativamente a processos por acidente em serviço, há a registar a ocorrência de um total de 123 dias de trabalho (superiores a 30 dias de baixa) perdidos com baixa durante o ano de 2024.

2. Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais

Durante o ano de 2024, não se registaram quaisquer custos associados a prevenção de acidentes e doenças profissionais, nos SSGNR.

IV. Formação Profissional

Ações de formação e participação

Foram realizados em 2024, 16 ações de formação profissional, abrangendo um total de 16 participações, num total acumulado de 336 horas, que comparam com as 859 horas de 2023, ou seja, uma diminuição em 26,84% face ao ano anterior.

Ainda assim, e pese embora o ano de 2024 se ter constituído como um ano fraco em termos de formação profissional, a realidade é que nos últimos anos tem sido feito um esforço significativo em termos de formação, ainda que se almeje um melhor desempenho para o ano de 2025 e seguintes, de resto conforme preconizado na estratégia para o triénio ora em curso de 2024-2026. O investimento em formação no ano transato foi de apenas 2 320,00€, tendo muitos dos cursos sido feitos de forma gratuita, no âmbito dos cursos cofinanciados pelo PRR.

V. Relações Profissionais

1. Relações profissionais

Nos SSGNR existem 3 trabalhadores civis sindicalizados e 4 trabalhadores militares com relações a associações socioprofissionais da GNR.

2. Disciplina

Ao longo de 2024 não foi instaurado nenhum processo disciplinar. A taxa de indisciplina cifrou-se em 0,0%.

Durante o ano de 2024 foram atribuídos 17 louvores, dos quais 13 a militares (2 a oficiais, 3 a sargentos e 8 a guardas) e 4 a civis (1 técnico superior, 2 assistentes técnicos e 1 assistente operacional), para premiar e distinguir qualidades profissionais, humanas e competências demonstradas no trabalho desenvolvido nos Serviços Sociais.

Principais Indicadores do Balanço Social

RECURSOS HUMANOS		2023	2024	Diferença 2023-2024
Taxa de Feminização	N.º trabalhadores do sexo feminino/N.º Total de Trabalhadores x 100	46,54%	45,54%	-1,00%
Taxa de Masculinização	N.º trabalhadores do sexo masculino/N.º Total de Trabalhadores x 100	53,46%	54,46%	1,00%
Média de Idades	Somatório da Idades/N.º Total de Trabalhadores	51,00	50,00	-1,00
Leque Etário	Idade do trabalhador mais idoso - Idade do trabalhador mais novo	42	42	0
Taxa de Envelhecimento	N.º trabalhadores com mais de 55 anos/N.º Total de Trabalhadores x 100	29,70%	31,68%	1,98%
Taxa de Tecnicidade	(Militares = Oficiais/Sargentos) + (Cívís = Técnicos Superiores)/N.º Total de Trabalhadores x 100	26,73%	26,73%	0,00%
Rácio de Trabalhadores por Dirigente Superior	N.º de dirigentes superiores/Total de trabalhadores	3,96%	3,96%	0,00%
Rácio de Trabalhadores por Dirigente intermédio	N.º de dirigentes intermédios/Total de trabalhadores	9,90%	9,90%	0,00%
Nível Médio de Antiguidade	Somatório das antiguidades/N.º Total de Trabalhadores	21,18	24,00	2,82
Taxa de Habilitação Superior	N.º Bach. + Lic. + Mest. + Dout./N.º Total de Trabalhadores x 100	19,80%	20,79%	0,99%

Taxa de Admissão	N.º Total de admissões/N.º Total de Trabalhadores x 100	7,92%	8,91%	0,99%
Taxa de Saída	N.º Total de saídas/N.º Total de Trabalhadores x 100	9,90%	11,88%	1,98%
Taxa de Reposição	N.º Total de admissões/ N.º Total de saídas x 100	80,00%	75,00%	-5,00%
Taxa de Absentismo	N.º dias de ausência por trabalhador/N.º de dias úteis no ano x 100	13,83%	16,40%	2,57%
Remuneração Base Média Anual	Somatório dos encargos com remuneração base/N.º Total de Trabalhadores	20 975,75€	22 801,83€	1 826,08€
Remuneração Base Média Mensal Ilíquida	Somatório dos encargos com remuneração base/N.º Total de Trabalhadores/14	1 498,26€	1 628,70€	130,44€
Taxa de Participação em Formação	N.º participantes nas formações/N.º Total de Trabalhadores x 100	46,53%	15,84%	-30,69%
Taxa de Investimento em Formação	Somatório dos encargos com formação/Somatório dos encargos com pessoal x 100	0,19%	0,05%	-0,14%
Taxa de Tempo Investido em Formação	N.º de horas investidas em formação/potencial anual de horas trabalháveis x 100	0,84%	0,21%	-0,63%

Tabela 2 – Indicadores do Balanço Social

VI. Medidas de Responsabilidade Social

O ano de 2024 constitui-se como o primeiro ano de um novo triénio (2024-2026) tendo sido dado especial relevo à adoção de uma política de gestão onde os recursos humanos são a base da organização, pelo que o seu bem-estar foi uma forte prioridade de gestão, na certeza de que tais políticas contribuíram para o bem-estar dos trabalhadores, e, neste sentido, para um ambiente organizacional onde as relações interpessoais e o compromisso para a causa última do propósito de missão dos SSGNR, a satisfação dos beneficiários, fosse uma realidade, desde logo manifestada através dos vários inquéritos de satisfação realizados ao longo daquele ano.

Neste contexto, considera-se que todas as medidas de responsabilidade social adotadas foram conducentes ao processo de dinamização dos vários programas e medidas especificamente dirigidas aos beneficiários e suas maiores fragilidades, especialmente daqueles que, pelos mais diversos imperativos de vida social, profissional, económica ou de saúde física/psicológica, precisaram de um apoio mais próximo, dedicado e atento por parte dos Serviços Sociais.

Assim, e do universo total de beneficiários o foco foi mais intenso naqueles que apresentaram maiores vulnerabilidades, designadamente nos mais idosos, mas também nos beneficiários com familiares portadores de deficiência e, como não poderia deixar de ser, nas crianças e adolescentes, sendo que, todos eles, usufruíram de programas específicos. Como

resultado dessas políticas de intervenção social, foram disponibilizadas prestações sociais mais robustas, dirigidas e focadas.

Os SSGNR, em 2024, ano de arranque de um novo ciclo estratégico, procuraram dar continuidade e aprofundar as boas práticas de recursos humanos, desenvolvendo mecanismos e procedimentos inibidores de comportamentos discriminatórios e propiciadores de condições que assegurem igualdade de oportunidades e permitam um melhor equilíbrio entre a atividade profissional e vida pessoal dos trabalhadores. Trata-se de um desiderato estabelecido como um dos objetivos operacionais do QUAR 2024, em consonância com o Programa de Governo para a Administração Pública, permitindo e estimulando que alguns trabalhadores com funções compatíveis, pudessem desenvolver a sua atividade profissional em regime de teletrabalho, desde que acautelado o interesse do Serviço.

Em 2024, com recurso aos novos meios telemáticos existentes, por iniciativa dos trabalhadores e acordo dos SSGNR, seis trabalhadores civis (mais 1 trabalhador do que no ano de 2023) exerceram as suas funções em regime de teletrabalho, mas sempre intercalado com o regime presencial.

Ainda durante o ano de 2024, todas as atividades regulares e previstas nos vários planos sectoriais, nomeadamente no de obras, social e de eventos, se realizaram na sua plenitude, ainda que, refira-se uma vez mais, os recursos humanos disponíveis tivessem estado aquém dos quantitativos desejáveis.

A comemoração de múltiplas atividades festivas, como seja o “Dia dos Serviços Sociais”, o “Dia da Criança”, o “Dia das Atividades em Família”, as “Excursões Temáticas”, entre muitas outras, feitas a nível nacional, mas também internacional, nomeadamente as colónias infantis realizadas em Marrocos e também em Portugal com crianças marroquinas, beneficiárias de militares da *Gendarmerie Royale Marocaine* são exemplos do quão alta foi a dedicação e a responsabilidade imputada ao pessoal militar e civil dos SSGNR que, com prontidão responderam sempre a todas as variadas chamadas para tão importantes fileiras. Aliás, é como resultado desta prontidão, deste *saber-fazer*, mas também do *saber-ser* e *saber-estar*, que de forma reconhecida, foram granjeados com o mérito que lhes foi devido, nomeadamente através da atribuição de louvores a 17 trabalhadores, dos quais 14 militares e 4 civis, facto constatável da existência de uma política de gestão em que as pessoas são consideradas como o ativo principal da organização, afinal só a elas se deve o cumprimento eficaz de uma missão que já leva 66 anos de existência em prol de um universo de trabalhadores e de famílias portuguesas que, no seu todo, perfazem 1% da população nacional.

VII. Considerações Finais

O Mapa de Pessoal aprovado para 2024, previa um total de 160 pessoas, 75 militares e 85 civis, sendo que no caso do pessoal civil, 150 com vínculo de emprego público por tempo indeterminado, a tempo inteiro, e 10 por tempo indeterminado, mas a tempo parcial. As atividades realizadas no período de verão, designadamente nas Colónias de Quiaios e da Costa da Caparica, são asseguradas por empresas da especialidade, contratadas ao abrigo dos concursos públicos.

O não preenchimento dos lugares previstos no Mapa de Pessoal, por impossibilidade da própria GNR assegurar os efetivos necessários e, também, por dificuldades de contratação de pessoal civil, sem prejuízo dos vários procedimentos concursais abertos em 2024, e que resultaram em alguns casos no não preenchimento das vagas pretendidas, torna a situação de pessoal dos Serviços Sociais crítica, especialmente ao nível das áreas de tecnologia, engenharia e do serviço de obras, mas também em áreas puramente administrativas, como seja a dos recursos humanos. Tais circunstâncias afetam o desejável e salutar desenvolvimento operacional diário, o qual, só é superado em função do esforço, empenho, dedicação e brio dos poucos profissionais aí existentes.

Também no que concerne a chefias intermédias, os SSGNR continuam deficitários, o que também acaba por sobrecarregar as próprias chefias com trabalho operacional diário, dificultando o desenvolvimento do pensamento

mais estratégico no que respeita à melhoria dos métodos de trabalho e à organização dos recursos de forma mais eficiente e eficaz. Neste sentido, há que se encontrar o necessário equilíbrio para o correto balanceamento dos recursos existentes, de modo a garantir a boa execução dos projetos críticos, como é o caso do programa de reabilitação (reportado no relatório de atividades 2024) financiado pelo PRR, que, apesar das sucessivas dificuldades, está a ser executado com respeito pelo cumprimento dos prazos estabelecidos.

Na realidade, não obstante o défice de efetivo, tem sido possível aos SSGNR cumprirem os objetivos e metas que se propõem alcançar, consolidando um reconhecimento, interno e externo, assinalável, através da constante melhoria e alargamento das respostas às mais diversas necessidades, anseios e expectativas de todos os beneficiários.

Neste contexto importa salientar o seguinte:

- No que respeita à tipologia de carreira, e atendendo ao universo dos 101 efetivos, verifica-se a existência de 54,46% de militares (55 trabalhadores) e de 47,00% de civis (46 trabalhadores), o que se traduz numa relativa paridade entre carreiras especiais e carreiras gerais;
- Também é de referir a existência de um perfeito equilíbrio entre géneros nos SSGNR, com uma taxa de feminização de 45,54% e de masculinização de 54,46%;

- A idade média situa-se nos 50,00 anos e 58,42% dos trabalhadores têm mais de 50 anos;
- Destaca-se ainda a existência de 19 trabalhadores na modalidade de avença de modo a colmatar necessidades prementes, menos 2 do que no ano anterior de 2023.

Da análise ao Balanço Social e dos aspetos que caracterizam os SSGNR, podem-se retirar os seguintes pontos fortes e pontos fracos:

Pontos Fortes:

- Em 2024, o vencimento líquido base (médio) dos trabalhadores militares e civis passou de 1 498,26€ para 1 628,70€, ou seja, houve um aumento de 8,70% (superior ao do ano de 2023 que havia sido de 6,63%). Estes valores diferenciam-se entre pessoal militar e pessoal civil, sendo que no caso do pessoal militar a média mensal da remuneração base é de 1 685,41€, enquanto no pessoal civil a média mensal de remuneração é de 1 119,90€.
- Apesar de não se tratar de um número substancialmente significativo, ainda assim 37,62% dos trabalhadores de ambas as carreiras (especiais e gerais) auferem de um rendimento líquido base superior a 1 501,00€, sendo que 9,90% dos trabalhadores apresentam remunerações líquidas superiores a 2 001,00€;

- A taxa de trabalhadores com frequência universitária e formação superior é de 20,79%, sendo que 30,69% são detentores do ensino secundário completo (12º ano).
- Não foi instaurado nenhum processo disciplinar, sendo que a taxa de indisciplina se cifrou em 0,0%.
- Em 2024, os SSGNR, no âmbito da sua política de gestão para o triénio 2024-2026, conseguiram obter um resultado que teve por base um questionário de satisfação aos seus trabalhadores (com 37 respondentes) e relativo ao nível de satisfação alcançado no trabalho de 4,24, valor considerado muito positivo e similar ao registado no ano anterior de 2023 (4,32).
- Também pelo inquérito realizado os SSGNR estão em crer que as respostas ministradas, de uma forma geral, traduziram a valorização que os trabalhadores veem no empenho do Conselho de Direção e das chefias intermédias, enaltecendo também questões que valorizam as relações humanas e afetivas existentes na organização, quer no quadro das unidades orgânicas onde os trabalhadores se encontram afetos, quer na relação existente entre estes, quer com as chefias diretas e superiores.
- A análise dos resultados globais do inquérito permite afirmar que a existência de um bom ambiente de trabalho e camaradagem no seio dos Serviços Sociais, repercute-se, de forma imediata, na relação e

interação existente entre os trabalhadores dos SSGNR e os beneficiários, razão considerada como um dos mais fortes pontos a considerar neste relatório de Balanço Social.

Pontos Fracos:

- Os bons resultados alcançados não escondem as dificuldades e os constrangimentos decorrentes da escassez de recursos humanos que, em 2024, foram acautelados desde logo pela abertura de procedimentos concursais de recrutamento, ainda que sem que os mesmos tenham sido preenchidos na sua totalidade.
 - O Mapa de Pessoal dos SSGNR, aprovado para 2024, e com uma previsão de 160 trabalhadores, ficou, como já referido oportunamente neste relatório, aquém dos números desejáveis, com um preenchimento de 101 efetivos, ou seja, apresentando um défice de 59 trabalhadores. Esta situação, ainda que ultrapassada pelos resultados operacionais e financeiros obtidos, não deixa de revelar as fragilidades ao nível dos recursos humanos, com impacto negativo nos próprios resultados organizacionais. Neste sentido, pretende-se assegurar que, no ano de 2025, haja incorporação de novos efetivos militares e civis.
 - Previsibilidade de saída de pessoal, nomeadamente de militares nos próximos anos, com passagem à situação de reserva fora da efetividade de serviço e, também, em alguns casos, de reforma, situação que só poderá ser colmatada com novos ingressos de pessoal militar.
- A taxa de tecnicidade, manteve-se idêntica face ao ano transato (26,73%), continuando a ser desejável o seu aumento para percentagens superiores;
 - A taxa de trabalhadores com habilitações literárias iguais ou inferiores ao 9º ano de escolaridade é de 41,58%, sendo que parte substancial deste universo corresponde à categoria de assistentes operacionais, designadamente pessoal afeto à limpeza das Infraestruturas Turísticas;
 - O tempo investido em formação foi muito baixo, pelo que se deverá dar, já em 2025, um maior ímpeto a esta importante área do conhecimento. A escassez de recursos humanos tem sido um entrave à formação, uma vez que as exigências de empenhamento operacional diário não permitem alocar mais trabalhadores a formação profissional;
 - Verificou-se a manutenção do mesmo número de trabalhadores que se tinha no ano anterior (2023), com um efetivo total de 101 trabalhadores em funções, não sendo este um saldo considerado como positivo, pelo que, importa, reforçar o quadro de efetivos dos SSGNR;

- Os trabalhadores que auferem entre 501,00€ e 1 000,00€ ilíquidos representam 28,71%, número idêntico ao do ano anterior de 2023. A este respeito, importa, referir que os SSGNR, pese embora sejam um organismo com autonomia administrativa e financeira, e, por conseguinte, não dependentes de verbas do Orçamento do Estado, ainda assim, não têm qualquer autonomia no estabelecimento dos níveis de vencimentos, na medida em que os mesmos são tabelados em função das tabelas remuneratórias existentes na Administração Pública, impedindo de ser poder atribuir melhores remunerações;
- Apesar da taxa de envelhecimento (pessoal com idade igual ou superior a 55 anos) praticamente não ter registado aumento (de 29,70% para 31,68% em 2024), ainda assim e se recuarmos alguns anos, a realidade é que a mesma tem vindo paulatinamente a aumentar (em 2018 era de apenas 21,19%). Assim, e apesar da média de idades ser de 50 anos, é de registar uma maior preponderância de idades mais altas no pessoal civil (50 anos nos técnicos superiores, 51 anos nos assistentes técnicos e de 53 anos nos assistentes operacionais) do que no pessoal militar (40 anos nos oficiais, 52 anos nos sargentos e de 48 anos nos guardas), ou seja, uma média de 48 anos no pessoal militar e de 52 anos no pessoal civil. Assim, e pese embora o aumento da idade seja proporcional à passagem do tempo, a verdade é que, importa recrutar pessoal mais novo, até por forma a compensar as saídas

previsíveis a ocorrerem nos próximos três anos. O rejuvenescimento do pessoal, também impactará novas dinâmicas e formas de atuação certamente diferentes e que poderão ser também uma *mais-valia* para os SSSGNR.

VIII. Questionário de Satisfação aos Trabalhadores

Os Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana (SSGNR), assumindo a importância da audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação do serviço, tal como se estabelece na alínea f) do n.º 2 do artigo 15º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, definiram um conjunto de indicadores quantitativos e qualitativos, devidamente enquadrados no âmbito da política de qualidade, cuja validação, no essencial, decorre da realização de um questionário aos seus trabalhadores, com periodicidade anual.

O questionário de 2024, ajustando-se aos propósitos da Informação n.º 421/RAF-SRHB/2025, de 20 de fevereiro, manteve a tipologia que havia sido definida pela Informação n.º 01/CD/2024, de 12 de fevereiro, não tendo procedido a quaisquer alterações nas questões que foram formuladas aos trabalhadores, chefias e dirigentes dos SSGNR. Assim, manteve-se a estrutura com 20 questões, todas em total alinhamento com as melhores práticas em uso na administração pública, e em tudo semelhante ao que se faz na metodologia CAF (Common Assessment Framework).

O modelo de questionário adotado foi desenvolvido de forma a que o inquérito seja conciso, pragmático e objetivo, evitando-se eventuais “desistências” a meio do questionário, situação que, como sabido, ocorre frequentemente, em resultado de uma certa saturação por

parte dos inquiridos aquando do preenchimento de questionários interminavelmente longos, podendo, inclusive, levar o inquirido a dar respostas não coincidentes com a sua real intenção de resposta, conduzindo a interpretações erradas por parte de quem faz a avaliação das respostas ministradas em sede de questionário e, assim, não tendo qualquer efeito líquido positivo na avaliação que se pretende com o questionário.

I – Contexto Organizacional

O ano de 2024 caracterizou-se por ser o primeiro ano de um novo ciclo estratégico definido para o triénio 2024-2026, tendo sido um ano de arranque em algumas vertentes, mas, principalmente, de reforço e melhoria de muitos dos projetos ainda iniciados no triénio anterior. Com um balanço globalmente positivo, muitos foram os projetos e programas a que foi dada prioridade acrescida, designadamente os referentes ao BNAUT-PRR, mas também a outros de natureza interna dos próprios serviços. Afinal, só com uma “maquina bem oleada” é possível desenvolver toda a atividade de forma crescente e sustentada. Ainda assim, e pese embora o crescimento verificado nos mais variados indicadores de gestão, houve certamente áreas em que, por imperativos da própria gestão quotidiana, não foram tidas em consideração tão forte, designadamente a área da formação dos trabalhadores, sendo que, em 2025, se perspetiva um cunho diferente e mais determinado para essa área do conhecimento. Contudo, e não

obstante essa área ter sido menos priorizada, a verdade é que, de uma forma geral, os resultados foram muito positivos, e o presente relatório ao questionário de satisfação dos trabalhadores é a prova evidente dessa efetiva constatação. De acrescentar que um dos princípios basilares na gestão da direção dos SSGNR, assenta precisamente no propósito de melhoria contínua dos serviços, na certeza, porém de que a perfeição não existe, quanto antes o seu caminho é o objetivo, sempre e a todo o tempo alimentado pela nossas "*Razões de Servir e Ajudar*".

O presente relatório ao inquérito de satisfação realizado junto dos trabalhadores, é suficientemente demonstrativo do espírito que existe na organização, sendo que, conforme constatado pelas respostas ministradas, os trabalhadores, de uma forma geral e transversal, demonstraram o seu interesse, a sua vontade e sua forte relação para com todos os parâmetros em avaliação.

Assim, quer no que se refere à satisfação global sentida pelos trabalhadores em relação à própria organização, designadamente no que respeita ao envolvimento dos mesmos na própria estratégia organizacional, quer na capacidade de inovação e de melhoria contínua dos serviços prestados pelos SSGNR, no âmbito da sua missão, as constatações foram, substancialmente, muito positivas. Por outro lado, também a satisfação com as condições de trabalho, evidenciou um

resultado consideravelmente positivo, situação que também é digna do devido registo.

Ao nível da satisfação com a gestão dos recursos humanos, os resultados apesar de muito satisfatórios, ainda assim ficaram aquém dos resultados obtidos no ano anterior de 2023, pelo que importa alavancar as áreas que foram identificadas como as mais críticas, sensíveis e fragilizadas. Ainda assim e no que respeita à questão-chave para efeitos de medição dos níveis de satisfação em QUAR, os resultados foram muito positivos, indo mesmo além da meta estabelecida para o ano de 2024, o que nos regozija particularmente. De uma forma geral, os trabalhadores dos SSGNR gostam de trabalhar nesta casa, pois sentem-na como sua e esse sentimento é importantíssimo para os níveis de satisfação alcançados numa organização pública e que, por natureza das suas funções visa servir o interesse público e, no caso em concreto, o interesse dos beneficiários da grande família da Guarda.

Por fim, também os níveis de satisfação dos trabalhadores em relação às suas chefias diretas, mas também entre estes e os dirigentes de topo, nomeadamente o Conselho de Direção, foram reveladoras de um resultado muito positivo, o que também é assegurador de um nível de motivação que se explica pela altíssima entrega e empenho profissional dos trabalhadores em prol do melhor cumprimento da nobre missão dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana.

II – Metodologia do Questionário de Satisfação

No questionário de satisfação realizado aos trabalhadores dos SSGNR, e conforme já oportunamente referido, manteve-se, em 2024, o figurino de inquérito que se havia adaptado no ano anterior, com 20 simples questões, muito objetivas, sintetizadas e focadas naquilo que de mais importante existe numa organização pública e, também, na relação existente entre os serviços prestados pelos SSGNR e os seus trabalhadores, bem como nas relações de interação profissional existente entre os colegas e entre estes e as suas chefias restivas e também para com a direção superior.

Com este questionário e seus resultados, é possível ao próprio Conselho de Direção (CD) aferir sobre as percepções manifestadas pelos trabalhadores e, por conseguinte, poder retirar as consequentes e devidas ilações, melhorando e/ou aprimorando as mesmas, em ordem à promoção de um melhor ambiente organizacional.

Neste sentido, e através da plataforma informática Lime Survey, foi efetuado o respetivo “Inquérito de Satisfação 2024”, respeitando-se o total anonimato de todos os trabalhadores, de resto condição essencial a uma “auscultação” que se quer e se deseja transparente, sincera e isenta.

Neste prosseguimento, apresentam-se, de seguida, os resultados obtidos, sendo que, sempre que possível, é feita comparação com os resultados do ano anterior de 2023, consubstanciados neste relatório do Balanço Social de 2024.

O questionário decorreu entre 14 de fevereiro e 21 de fevereiro, numa primeira fase, tendo sido, posteriormente, prolongado até ao dia 04 de março de 2025, abrangendo um universo total de 42 respostas a 78 convites lançados, tendo sido obtidas 37 respostas válidas, o que corresponde a 47,44% do universo das inquirições efetuadas e consideradas para efeito do inquérito de satisfação dos trabalhadores militares e civis dos SSGNR.

O questionário assumiu 6 diferentes dimensões de análise, subdivididas em diferentes afirmações, consoante o tema proposto.

1- Satisfação Global dos Trabalhadores com a Organização SSGNR

Existe envolvimento dos trabalhadores na estratégia organizacional

Resposta	Percentagem (2023)	Percentagem (2024)	Varição (%) 2024/2023
Discordo Totalmente	4,25	5,41	1,16
Discordo	21,28	18,92	-2,36
Sem Opinião Formada	19,15	18,92	-0,23
Concordo	29,79	27,03	-2,76
Concordo Totalmente	25,53	27,03	1,50

No que respeita à primeira questão do inquérito por questionário de 2024, verifica-se que uma parte muito considerável dos trabalhadores, 54,06% considera que os SSGNR comunicam a sua estratégia aos trabalhadores, situação que, de resto, é evidenciada através de reuniões havidas entre as chefias e os trabalhadores, mas também pela existência de um conjunto amplo de documentos de gestão disponibilizados na página institucional e na intranet, sendo de sublinhar, também, a existência de documentação relativa às grandes linhas de orientação estratégica (no caso em apreço as de 2024-2026) do organismo que se constituem como as linhas norteadoras da condução e do rumo que os Serviços Sociais prosseguem para o

desenvolvimento das suas atribuições organizacionais.

Não obstante, e quando comparados os resultados aos aferidos no ano de 2023, é possível verificar uma certa similitude, ainda que continue a haver trabalhadores que optam por não emitir qualquer tipo de opinião, situação que numa questão tão objetiva não nos é fácil perceber o porquê de ausência de resposta, o que também não ajuda à desejável avaliação que se pretende fazer neste género de relatórios.

Ainda neste quesito, é de relevar o facto de uma percentagem correspondente a cerca de ¼ dos trabalhadores (24,33%), ter manifestado respostas discordantes, não se revendo aqueles trabalhadores na afirmação expressa, pelo que, este posicionamento, ainda que não substancialmente expressivo, deva ser atendido pelo Conselho de Direção, designadamente pelo eventual reforço das ações tendentes à promoção e ao envolvimento dos trabalhadores na estratégia organizacional dos Serviços Sociais.

Existe capacidade de inovação e melhoria contínua dos serviços

Resposta	Percentagem (2023)	Percentagem (2024)	Varição (%) 2024/2023
Discordo Totalmente	2,13	8,11	5,98
Discordo	6,38	5,41	-0,97

Sem Opinião Formada	14,89	10,81	-4,08
Concordo	46,81	37,84	-8,97
Concordo Totalmente	29,79	32,43	2,64

No que a esta questão respeita, é de frisar o elevado número de respostas muito positivas, ainda que com menor relevância face ao ano anterior (70,27% em 2024 vs. 76,60% no ano de 2023), tendo o número de “não respostas” ou seja, respostas ministradas sem qualquer opinião formada, diminuído em 4,08%, situação que numa afirmação desta natureza também merece certa incompreensão, afinal trata-se de uma afirmação perentória, para a qual só há dois tipos de respostas possíveis, ou concordante ou discordante.

Em termos de balanço global, consideramos as respostas dadas como consideravelmente positivas, sendo por essa razão, quase que transversal a todos os trabalhadores, a opinião de que a capacidade de inovação e de melhoria é uma realidade nos SSGNR e não uma mera miragem de intenções.

2- Satisfação com as condições de trabalho

Há bom relacionamento entre colegas

Resposta	Percentagem (2023)	Percentagem (2024)	Varição (%) 2024/2023
Discordo Totalmente	2,13	2,70	0,57
Discordo	0,00	8,11	8,11
Sem Opinião Formada	6,38	8,11	1,73
Concordo	46,81	48,65	1,84
Concordo Totalmente	46,68	32,43	-14,25

No que diz respeito a esta questão, as respostas favoráveis, em 2024, foram ligeiramente inferiores às verificadas no ano anterior (2023), sendo que, neste último ano, registaram-se 81,08% de respostas positivas, enquanto em 2023, o valor havia sido de 93,49%, diferença apesar de tudo com alguma expressão, ainda que não ponha em causa a existência de um ambiente de trabalho globalmente positivo.

Na presente afirmação, verifica-se, também, que as respostas negativas, no seu conjunto, superam as negativas do ano de 2023, com um registo negativo conjunto de 10.81% (2,13% em 2023).

A este propósito é de notar que, à semelhança do ocorrido nos anos anteriores, há sempre um inquirido a dar resposta de discordância total, o que, não deixa de constituir alguma estranheza pelo facto de esse trabalhador ainda não ter tomado outro rumo para a sua vida, tentando encontrar uma outra organização onde pudesse realizar-se profissionalmente, pois o mesmo inquirido parece ser alguém frustrado, contribuindo para um certo enviesamento dos dados quantitativos, mas não da avaliação qualitativa, na medida em que o redator deste relatório o considera como um mero *outlier* e, por conseguinte, sem qualquer expressão estatística qualitativa.

Assim, e no que respeita ao cerne da questão, verifica-se que a grande maioria dos trabalhadores, entende que o ambiente entre colegas é positivo ou mesmo muito positivo (32,43%), o que denota o muito bom ambiente interno.

Os equipamentos TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação são adequados

Resposta	Percentagem (2023)	Percentagem (2024)	Variação (%) 2024/2023
Discordo Totalmente	2,13	5,41	3,28
Discordo	10,64	5,41	-5,23
Sem Opinião Formada	2,13	8,11	5,98

Concordo	36,17	43,24	7,07
Concordo Totalmente	48,94	37,84	-11,10

Os trabalhadores quando questionados sobre a qualidade dos equipamentos em uso nos Serviços Sociais, respondem, maioritariamente, que se encontram bastante agradados com as condições tecnológicas proporcionadas pela organização, ainda que, quando comparados os resultados com o ano anterior, se verifique uma muito ligeira diminuição nos índices de satisfação positivos (-4,03%).

Ainda assim, no presente inquérito de 2024, registámos um balanço geral muito positivo, com 81,08% de respostas positivas, o que nos apraz e nos leva a considerar a qualidade do parque tecnológico em uso nos SSGNR, que, globalmente, é moderno, eficaz e eficiente, inclusive do ponto de vista energético e ambiental. Neste prosseguimento, também é de registar as medidas que, em 2024, foram tomadas a nível das TIC, seja as relativas às questões de segurança dos sistemas, seja na renovação dos equipamentos, denotando também o esforço financeiro alocado e o empenho de toda a equipa informática, que de forma plena e dedicada tem vindo a desenvolver, e, certamente também por isso, as respostas ao questionário foram manifestamente positivas.

O mobiliário de trabalho (secretária/cadeiras) é adequado

Resposta	Percentagem (2023)	Percentagem (2024)	Variação (%) 2024/2023
Discordo Totalmente	4,25	2,70	-1,55
Discordo	2,13	2,70	0,57
Sem Opinião Formada	6,38	8,11	1,73
Concordo	42,55	56,76	14,21
Concordo Totalmente	44,68	29,73	-14,95

No que respeita a esta questão, verifica-se que uma parte muito substancial dos trabalhadores considera que o mobiliário de trabalho, designadamente cadeiras e secretárias é adequado, ainda que uma percentagem mínima de trabalhadores tenha manifestado intenção contrária. Por conseguinte, as respostas ministradas a esta questão/afirmação são muito positivas e também por isso, acreditamos que os SSGNR estão, de uma forma geral, muito bem apetrechados em termos de equipamento mobiliário, de resto como vincadamente expresso por 86,49% dos respondentes ao inquérito.

Verificam-se adequadas condições de higiene e limpeza

Resposta	Percentagem (2023)	Percentagem (2024)	Variação (%) 2024/2023
Discordo Totalmente	2,13	2,70	0,57
Discordo	0,00	8,11	8,11
Sem Opinião Formada	2,13	5,41	3,28
Concordo	42,55	45,95	3,40
Concordo Totalmente	53,19	37,84	-15,35

Ao contrário daquilo que se havia verificado no ano anterior (2023), é constatável que relativamente ao ano de 2024, houve um maior descontentamento em relação à questão das condições de higiene e limpeza das instalações. Assim e se no questionário de 2023 se tinha constatado uma quase unanimidade de respostas favoráveis, a verdade é que em 2024, as respostas, pese embora ainda muito positivas (83,79%), ficaram aquém da expressão alcançada no ano de 2023. Neste sentido, importa atender a esta constatação e perceber o que poderá ser feito por forma a ultrapassar esta “desaceleração” que a área da limpeza vinha, paulatinamente, a granjear entre todos os trabalhadores. Ainda assim, e também conforme os resultados aferidos, é perceptível que os níveis de qualidade apresentados continuam relativamente altos, mas sem a “força” anteriormente registada.

3 - Na gestão de recursos humanos, reconheço que:

O Horário de trabalho é adequado

Resposta	Percentagem (2023)	Percentagem (2024)	Varição (%) 2024/2023
Discordo Totalmente	2,13	8,11	5,98
Discordo	14,89	13,51	-1,38
Sem Opinião Formada	4,25	8,11	3,86
Concordo	34,04	35,14	1,10
Concordo Totalmente	44,68	35,14	-9,54

No que concerne ao horário de trabalho, os resultados são semelhantes aos obtidos em 2023, ainda que ligeiramente menos positivos. Assim, e de uma forma geral, os trabalhadores, consideraram que o horário praticado é adequado, ainda que também tivesse havido um aumento no descontentamento de alguns trabalhadores, com um registo negativo superior ao que se havia registado no ano anterior (21,62% em 2024 vs. 17,02% em 2023). Em resultado do "Regulamento Interno de Duração e Organização do Tempo de Trabalho", revisto e aprovado em 23 de janeiro de 2024, e aplicável a todos os trabalhadores civis dos SSGNR, acompanhou-o a existência de uma maior margem e flexibilidade, desde

logo pelos ajustes ao nível dos horários de trabalho, períodos de entrada e saída, bolsa de horas, entre outras alterações que, pretensamente trouxeram mais-valias para todos os trabalhadores, mas que, não parecem ser coincidentes com os resultados obtidos em sede de inquérito por questionário, com uma ligeira tendência inversiva face àquilo que havia sido o registo no inquérito de 2023.

Existem condições para a conciliação da vida profissional com a pessoal

Resposta	Percentagem (2023)	Percentagem (2024)	Varição (%) 2024/2023
Discordo Totalmente	2,13	5,41	3,28
Discordo	4,25	10,81	6,56
Sem Opinião Formada	8,51	16,22	7,71
Concordo	42,55	37,84	-4,71
Concordo Totalmente	42,55	29,73	-12,82

Em relação às medidas facilitadoras da vida profissional com a pessoal, de resto medidas também inscritas no QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização) dos SSGNR para o ano de 2024, é possível verificar que uma parte significativa dos trabalhadores inquiridos, correspondente

a 67,57% manifestaram a sua concordância. Contudo, em período homólogo o resultado havia sido de 85,01% do universo de respondentes. Assim, e no que concerne a respostas negativas, as mesmas aumentaram com um total de 16,22% dos inquiridos a manifestarem discordância, quando em período homólogo de 2023, o número de discordantes havia sido de 6,38%. Em termos gerais, é facilmente perceptível que, quer o regulamento dos tempos de trabalho, quer a existência da figura do teletrabalho, ainda que não de forma transversal a todos os trabalhadores (pela incompatibilidade de algumas funções para trabalhar nesse regime), contribuiu para que os resultados tenham sido favoráveis neste particular. Ademais, é de referir que mesmo para os trabalhadores que não são abrangidos, de forma direta, pelo teletrabalho, a verdade é que, também a estes lhes é facilitada, por questões de necessidade efetiva, a possibilidade de obterem dispensa, seja numa manhã ou tarde para poderem tratar de assuntos da sua vida particular, sem prejuízo do direito que lhes assiste, pelo próprio regulamento, de poderem usufruir de um dia de dispensa em função das horas acumuladas no mês anterior.

Participou em ações de formação ao longo do último ano

Resposta	Percentagem (2023)	Percentagem (2024)	Variação (%) 2024/2023
Discordo Totalmente	10,63	37,84	27,21
Discordo	12,76	21,62	8,86
Sem Opinião Formada	17,02	13,51	-3,51
Concordo	38,30	10,81	-27,49
Concordo Totalmente	21,28	16,22	-5,06

No decorrer do ano de 2024, o número de respostas negativas aumentou face ao ano anterior de 2023, em virtude de se ter registado menos formação prática. Assim, e no computo geral de respostas discordantes, registou-se um total de 59,46%, enquanto em período homólogo o registo havia sido de 23,39%. Já no que concerne aos registos positivos, em 2024 o universo de respostas positivas foi de apenas 27,03%, quando em 2023 havia sido de 59,58%, ou seja, em 2024 menos de 50% do universo de inquiridos.

Neste contexto, é possível constatar que, no ano transato, uma parte muito significativa dos trabalhadores e, também, de algumas chefias, não participaram de forma ativa em formação, situação que, conforme

previsto no plano estratégico para 2024-2026, se pretende impulsionar já para o ano de 2025.

Há igualdade de tratamento e oportunidades

Resposta	Percentagem (2023)	Percentagem (2024)	Variação (%) 2024/2023
Discordo Totalmente	4,25	13,51	9,26
Discordo	25,53	21,62	-3,91
Sem Opinião Formada	17,02	21,62	4,60
Concordo	25,53	18,92	-6,61
Concordo Totalmente	27,66	24,32	-3,34

No que respeita à presente questão, a maioria dos inquiridos (43,24%) respondeu concordar com a afirmação de que há igualdade de tratamento e de oportunidades nos SSGNR, sendo que 35,13% manifestaram discordância. Estes registos ficam aquém dos resultados obtidos em 2023, contudo, ainda assim, há uma tendência de respostas mais positivas do que negativas, corroborando a maioria dos trabalhadores de que, em termos gerais, existe igualdade de tratamento e de oportunidades para os trabalhadores, independentemente do sexo, origens, condição social e profissional. Regista-se também o facto de

uma parte assinalável dos trabalhadores não ter emitido qualquer opinião, o que não deixa de constituir alguma estranheza atendendo à natureza da questão, que não nos parece ser subjetiva, o que, no seu limite poderia provocar alguma incerteza na resposta a ministrar. Ademais, os Serviços Sociais, não apenas pela natureza da sua missão organizacional atuante na área do social, mas também por política de gestão, têm vindo a levar a cabo uma política de tratamento e de igualdade em que a transversalidade é condição base para as suas linhas de ação, seja para o pessoal militar, seja para o civil, constituindo-se essa forma de estar como o pilar primordial no norteamento de todas as suas ações de gestão interna dos SSGNR.

4 - Sinto motivação pessoal para:

Aprender novos métodos de trabalho

Resposta	Percentagem (2023)	Percentagem (2024)	Variação (%) 2024/2023
Discordo Totalmente	2,13	2,70	0,57
Discordo	2,13	2,70	0,57
Sem Opinião Formada	6,38	10,81	4,43
Concordo	53,19	48,65	-4,54
Concordo Totalmente	36,17	35,14	-1,03

No que respeita à presente questão, verifica-se que uma grande parte dos inquiridos, 83,79%, respondeu de forma concordante (89,36% em 2023). Já no que concerne a respostas discordantes os números apresentam-se semelhantes aos verificados no ano anterior, ainda que com ligeira maior expressão, (5,40% em 2023 vs. 4,26% em 2023). Esta é das questões que maior consenso de respostas reuniu, e em que se percebe que, de forma transversal, há um sentimento generalizado por parte dos inquiridos, relativa ao elevado nível de motivação existente para aprender novos métodos de trabalho, e, concomitantemente, da capacidade, interesse e predisposição para se levar a cabo as funções e, assim, as atividades quotidianas.

Desenvolver trabalho em equipa

Resposta	Percentagem (2023)	Percentagem (2024)	Variação (%) 2024/2023
Discordo Totalmente	2,13	2,70	0,57
Discordo	4,25	5,41	1,16
Sem Opinião Formada	6,38	8,11	1,73
Concordo	51,06	37,84	-13,22

Concordo Totalmente	36,17	45,95	9,78
---------------------	-------	-------	------

Esta é mais uma das muitas questões, verdadeiramente determinantes para aferir o nível de interesse dos trabalhadores em trabalharem de forma grupal, ou seja, em lógica de equipa. Assim, é com especial agrado que se constata ter havido um total de 83,79% de inquiridos a responderem de forma positiva, sendo que desse universo, é de assinalar quase 50% (45,95%) a manifestarem a concordância máxima à questão formulada, quando no ano anterior essa expressão não havia sido tão evidente. Já em termos de respostas negativas, assinale-se a pequena expressão assumida por aqueles que manifestaram discordância.

A este respeito, é também de assinalar que, não obstante nem todas as funções desempenhadas pelos trabalhadores exigirem trabalho em equipa, ainda assim, a relação e perceção dessa possibilidade de forma de trabalho é importante existir, sendo que, para esse efeito, importa também as relações existentes entre os trabalhadores que, manifestamente, deverão tender pela positividade, pois só assim, em conjunto e em sinergia é possível levar a bom porto as tarefas diárias que lhes estão adstritas, e, por conseguinte, levar a organização ao cumprimento pleno da sua missão.

Trabalhar nos SSGNR com satisfação

Resposta	Percentagem (2023)	Percentagem (2024)	Varição (%) 2024/2023
Discordo Totalmente	2,13	0,00	-2,13
Discordo	2,13	5,41	3,28
Sem Opinião Formada	4,25	8,11	3,86
Concordo	44,68	43,24	-1,44
Concordo Totalmente	46,81	43,24	-3,57

Esta é questão mais determinante para aferição dos níveis de satisfação global dos trabalhadores em relação à organização para a qual eles trabalham. Neste sentido, os valores aqui apurados servem, também, para se determinar o índice de satisfação dos trabalhadores no âmbito do QUAR de 2024.

No que respeita à presente questão, verifica-se que, de forma muito substanciada, os inquiridos manifestaram o seu agrado em trabalharem nos SSGNR, com um registo de 86,48% (em 2023 havia sido de 91,49%). Este número, pela expressão que o mesmo representa, é suficientemente demonstrativo dos elevados níveis de satisfação, o que traduz, de forma clara, um forte sentimento de pertença e identificação com o trabalho que

os trabalhadores, quotidianamente, desenvolvem. Por oposição, há a registar um descontentamento muito diminuto (apenas 5,41%), valor que por se tratar de um *outlier* estatístico, não nos parece merecer grandes considerações.

A manifestação de satisfação atingida, com um valor a rondar os 90% de respostas com pendor muito positivo, revela um índice de satisfação que foi para além da meta estabelecida em sede de QUAR, indo além das expectativas depositadas nesta questão do parâmetro de qualidade, que, pese embora ligeiramente inferiores aos resultados atingidos em 2023, ainda assim foram excecionalmente positivos, traduzidos por um resultado que ficou, em tudo, similar ao do ano anterior (4,24 vs. 4,32).

Este resultado é algo que nos regozija bastante e que continua a dar-nos o necessário ânimo para prosseguirmos com um trabalho de excelência, de resto também aferido pelos sucessivos inquéritos de satisfação feitos aos beneficiários que temos vindo a desenvolver ao longo dos últimos anos, respondendo, sempre, com oportunidade e qualidade a um desígnio que a todos nos une e cujo foco se centra na nobre missão que incube aos SSGNR, designadamente em assegurar a tão desejada estabilidade material e psíquica dos militares e civis da Guarda, em prol daquilo que é a manutenção da segurança e da ordem pública nacional a que a GNR, diariamente, 24 horas por dia, em terra, no mar e no ar, assegura a todos os cidadãos e residentes em território nacional.

5 - Satisfação com as Chefias de Secção/Serviços

Lidera através do exemplo

Resposta	Percentagem (2023)	Percentagem (2024)	Varição (%) 2024/2023
Discordo Totalmente	6,38	2,70	-3,68
Discordo	0,00	2,70	2,70
Sem Opinião Formada	6,38	21,62	15,24
Concordo	42,55	29,73	-12,82
Concordo Totalmente	44,68	43,24	-1,44

Nesta questão e comparando com os resultados de 2023, verifica-se uma ligeira diminuição das respostas negativas, ainda que acompanhadas pela mesma tendência nas respostas de pendor positivo. Ainda assim e neste último quesito, obteve-se um total combinado entre “concordo” e “concordo totalmente” de 72,97%, número que expressa de forma muito positiva a satisfação generalizada dos trabalhadores para com as suas chefias diretas.

Esta expressão é exemplificativa do reconhecimento dos subordinados em relação aos seus superiores, desde logo porque, certamente, o trabalho e a relação existente entre superiores e subordinados é, genericamente, franca

e saudável. Contudo, e apesar de não se ter registado praticamente valores discordantes, ainda assim é de assinalar uma expressão com algum significado naqueles que preferiram por não ministrar qualquer resposta, o que, num inquérito de natureza confidencial, nos parece despropositada essa postura de respostas.

Se em 2023 havíamos registado 6,38%, neste questionário referente a 2024, o número aumentou, exponencialmente, para 21,62%, o que nos pode levar a pensar que possa haver algum descontentamento, ainda que não verdadeiramente assumido, por parte de alguns trabalhadores.

No computo geral, acreditamos, tendo por base estes dados, que os trabalhadores reconhecem qualidades de chefia nos seus superiores hierárquicos, como pessoas que lideram através do exemplo ético e deontológico, situação que reitera o sentimento de pertença e *bem-estar* generalizado por parte de uma grande maioria dos trabalhadores destes Serviços Sociais.

Aceita sugestões de melhoria

Resposta	Percentagem (2023)	Percentagem (2024)	Variação (%) 2024/2023
Discordo Totalmente	4,25	2,70	-1,55
Discordo	0,00	0,00	0,00
Sem Opinião Formada	6,38	21,62	15,24
Concordo	38,30	29,73	-8,57
Concordo Totalmente	51,06	45,95	-5,11

Com esta questão, uma vez mais, se reitera as interpretações feitas em questões anteriores, com um resultado expresso de grande concordância dos trabalhadores em relação à aceitação de sugestões de melhoria propostas a nível superior. Este entendimento, resulta numa melhor relação, independentemente da relação funcional dentro da pirâmide organizacional, o que, por si só, gera um clima de *bem-estar* entre todos, dando confiança aos trabalhadores no sentido de estes poderem, de forma natural e descomprometida, apresentarem as suas propostas de melhoria, mas também ideias e eventuais soluções de quem mais perto dos procedimentos se encontra e que, muitas vezes, naturalmente, não são vislumbrados diretamente pelas próprias chefias.

Esta situação organizacional, em que as chefias aceitam de bom grado a apresentação de propostas, de ideias e de eventuais soluções de melhoria trazidas por quem se encontra na parte mais operacional dos processos, é determinante para a relação de confiança e para os elos de ligação mais fortes que se desejam numa organização, onde a participação ativa de todos é um *bem-comum* e onde, só com essa postura, é possível tornar os Serviços Sociais numa organização ainda mais completa, próxima e atuante na sua esfera de ação social. Em termos de números, é de notar os 75,68% de respostas concordantes, ainda assim, com um registo inferior ao de 2023 (-13,68%), bem como a diminuição de respostas negativas, as quais passaram de 4,25% em 2023 para apenas 2,70% no ano de 2024.

Acompanha os trabalhadores e dá feedback sobre o seu desempenho

Resposta	Percentagem (2023)	Percentagem (2024)	Variação (%) 2024/2023
Discordo Totalmente	4,25	2,70	-1,55
Discordo	6,38	5,41	-0,97
Sem Opinião Formada	10,63	18,92	8,29
Concordo	40,43	32,43	-8,00
Concordo Totalmente	38,30	40,54	2,24

Tal como na questão anterior, também nesta se verifica uma forte concordância (72,97% vs 78,73% em 2023) dos inquiridos em relação ao facto das suas chefias acompanharem de perto o seu trabalho e, por conseguinte, darem também *feedback* relativo ao desempenho dos trabalhadores. Também é de constatar a diminuição de respostas discordantes, tendo as mesmas passado de um nível de discordância de 10,63% em 2023 para 8,11% em 2024.

Gere os conflitos profissionais e das equipas

Resposta	Percentagem (2023)	Percentagem (2024)	Variação (%) 2024/2023
Discordo Totalmente	4,25	5,41	1,16
Discordo	2,13	2,70	0,57
Sem Opinião Formada	8,51	21,62	13,11
Concordo	44,68	35,14	-9,54
Concordo Totalmente	40,63	35,14	-5,49

De uma forma geral, obteve-se também, nesta questão, uma maioria de respostas muito positivas, ainda que com menor expressão face ao ano anterior de 2023, atingindo-se 70,28% de respostas positivas (85,31% em 2023). Por outro lado, também é de registar o ligeiro aumento nas respostas negativas, sendo que estas passaram de 6,38% para 8,11% durante o ano de

2024. Não obstante os resultados terem sido mais fracos do que os de 2023, ainda assim, é de assinalar o facto da maioria dos trabalhadores dos SSGNR entenderem que as suas chefias diretas são capazes de gerir os conflitos profissionais e os de equipas, situação demonstrativa da capacidade que as mesmas têm na resolução de problemas, o que, numa organização de cariz militar, acaba por ser quase que um reflexo natural e evidente, até pela inerência da própria condição militar das chefias, que *de per si*, exige uma preparação especial para a gestão dos relacionamentos, afinal a formação daqueles profissionais vai também no sentido de estes se encontrarem, quer academicamente, quer militarmente, mais bem preparados para, da melhor forma, enfrentarem os mais diversos tipos de problemas e adversidades, sempre de forma resiliente, focada e eficaz.

6 - Satisfação com o Conselho de Direção

Lidera através do exemplo

Resposta	Percentagem (2023)	Percentagem (2024)	Variação (%) 2024/2023
Discordo Totalmente	4,25	8,11	3,86
Discordo	6,38	2,70	-3,68
Sem Opinião Formada	12,76	27,03	14,27
Concordo	36,17	29,73	-6,44
Concordo Totalmente	40,43	32,43	-8,00

Os trabalhadores inquiridos consideram que a liderança da Direção dos SSGNR é bastante positiva, tal como também haviam referido no ano anterior, contudo, essa referência foi agora não tão expressiva, com um registo que passou dos 76,60% do ano anterior, para os 62,16% em 2024.

No que respeita às respostas discordantes, é apresentada, no ano em apreço de 2024, uma percentagem de 10,81%, quando no ano anterior havia sido de 10,63%, o que representa uma não oscilação na tendência de respostas face ao ano de 2023.

Quanto às respostas dadas sem opinião formada, é de assinalar o aumento deste género de não resposta, tendo havido 27,03% de inquiridos a optarem por não se pronunciarem relativamente a esta questão. Tal como referido no relatório do ano anterior (2023), é importante que todos os inquiridos possam ministrar as suas opiniões, independentemente de as mesmas serem favoráveis ou não, pois só com base no tipo de repostas é que o Conselho de Direção poderá retirar mais ilações e, com essa sua análise, melhorar e/ou alterar tudo aquilo que de maior importância for para os trabalhadores, ganhando com isso a organização e, por conseguinte, todos os beneficiários (diretos e indiretos) dos Serviços Sociais.

Informa os trabalhadores sobre assuntos relevantes da organização

Resposta	Percentagem (2023)	Percentagem (2024)	Varição (%) 2024/2023
Discordo Totalmente	2,13	8,11	5,98
Discordo	19,15	16,22	-2,93
Sem Opinião Formada	8,51	21,62	13,11
Concordo	36,17	21,62	-14,55
Concordo Totalmente	34,04	32,43	-1,61

Nesta questão, a maioria dos trabalhadores responde de forma positiva (54,05% vs. 70,21% em 2023), número que, pese embora, ter reduzido face ao do ano anterior, ainda assim é, maioritariamente, positivo.

Constata-se, assim, que há um maior universo de respondentes sinalizando um posicionamento favorável, mas que nos leva a ponderar a necessidade de haver, de futuro, um maior enoque naquilo que devem ser as sessões de revelação das atividades desenvolvidas pelo organismo, razão pela qual os trabalhadores esperam mais da própria direção dos SSGNR. Na realidade, a divulgação de informação crítica é feita, grosso modo, através da newsletter, mas também da informação constante do boletim informativo cuja periodicidade é anual. Ainda assim, talvez haja necessidade de alavancar a

“relação” entre o Conselho de Direção (CD) e os trabalhadores, retomando uma prática já tomada em anos anteriores, designadamente a divulgação, mediante sessões de esclarecimento perpetradas pelo CD e que, inevitavelmente, reforçarão a ligação entre superiores e subordinados, sejam eles militares ou civis. Ainda neste âmbito, sugere-se a prática de sessões de esclarecimento/divulgação, dos vários programas e ações desenvolvidos e a serem desenvolvidos (futuro próximo), junto dos trabalhadores, pois só assim, poderemos reforçar o “cordão umbilical” que une os trabalhadores à sua própria organização, ainda para mais, sendo esta de natureza social e transversal a todos, obedecendo a uma lógica de responsabilidade partilhada e, concomitantemente, do interesse de todos quantos aqueles que quotidianamente para ela trabalham, se envolvem e se entregam.

Reconhece e premeia o desempenho avaliativo dos trabalhadores

Resposta	Percentagem (2023)	Percentagem (2024)	Variação (%) 2024/2023
Discordo Totalmente	12,76	10,81	-1,95
Discordo	12,76	16,22	3,46
Sem Opinião Formada	14,89	24,32	9,43
Concordo	25,53	16,22	-9,31

Concordo Totalmente	34,04	32,43	-1,61
---------------------	-------	-------	-------

Relativamente a esta questão, verifica-se que, ao contrário das opiniões emitidas em 2023, aquando de uma taxa de respostas positivas que rondou os 60% (59,57%), em 2024, essa mesma taxa baixou de forma considerável (-10,92%). Acompanhando também esta tendência de respostas mais desfavoráveis, é de registar, com alguma preocupação, o facto de também no universo de respostas negativas, o somatório do “discordo” com o de “discordo totalmente” ter também aumentado, ainda que de forma não muito significativa (25,52% para 27,03% em 2024). Por sua vez, as respostas sem qualquer opinião formada, apresentaram um aumento, com um registo de 24,32% face aos 14,89% do ano anterior. Estes são, pois, indicadores, suficientemente claros para que o Conselho de Direção retome uma prática que, reconheça-se, desacelerou e urge robustecer, porquanto é reconhecido pelo CD a importância crítica daquilo que é o reconhecimento do desempenho avaliativo dos trabalhadores, militares e civis, designadamente pela promoção de notas de reconhecimento e louvores públicos, seja a pessoal militar, seja a pessoal civil, sendo que, em ambos os casos, com a efetiva possibilidade de atribuição de prémios de desempenho, de resto conforme previstos, respetivamente, no âmbito do Regulamento da Avaliação do Desempenho dos Militares da GNR e do Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho na Administração Pública.

Matriz de Resultados

A matriz de resultados que seguidamente se apresenta, constitui a soma aritmética dos valores obtidos por questão no Inquérito de Satisfação dos Trabalhadores dos SSGNR de 2024.

Assim, e de acordo com tipo de resposta dada, atribuiu-se um valor aritmético numa escala de 0 a 5, graduada de discordo totalmente a concordo totalmente, respetivamente.

I – Contexto Organizacional			
1 – Satisfação Global dos Trabalhadores com a Organização			
Perguntas/afirmações	Avaliação		Propostas de melhoria
	Quantitativa	Qualitativa	
Existe envolvimento dos trabalhadores na estratégia organizacional	3,43 (3,51 em 2023)	Suficiente	Os SSGNR, no âmbito da sua política de comunicação interna, deverão reforçar as ações comunicacionais junto dos seus trabalhadores.
Existe capacidade de inovação e melhoria contínua dos serviços	3,65 (3,96 em 2023)	Suficiente	
Valor Médio de respostas	3,54 (3,74 em 2023)	Suficiente	

2 – Satisfação com as Condições de Trabalho			
Perguntas/afirmações	Avaliação		Propostas de melhoria
	Quantitativa	Qualitativa	
Há bom relacionamento entre colegas	4,00 (4,32 em 2023)	Bom	Os Serviços Sociais deverão manter e, se possível, reforçar a aposta nas condições de trabalho, ainda que, globalmente, estas já sejam consideradas como de qualidade e capazes de responder às necessidades laborais dos trabalhadores.
Os equipamentos TIC – tecnologias de informação e comunicação são adequados	4,03 (4,19 em 2023)	Bom	
O mobiliário de trabalho (secretária/cadeiras) é adequado	4,08 (4,21 em 2023)	Bom	
Verificam-se adequadas condições de higiene e limpeza	4,08 (4,45 em 2023)	Bom	
Valor Médio de respostas	4,04 (4,29 em 2023)	Bom	

3 – Na gestão de recursos humanos, reconheço que:			
Perguntas/afirmações	Avaliação		Propostas de melhoria
	Quantitativa	Qualitativa	
O horário de trabalho é adequado	3,76 (4,04 em 2023)	Suficiente	Promover e reforçar no âmbito da política de recursos humanos, apostando-se de forma decisiva na área da formação técnica e profissional dos trabalhadores, continuando a estimular as medidas de promoção entre a vida profissional e pessoal dos trabalhadores.
Existem condições para a conciliação da vida profissional com a pessoal	3,76 (4,19 em 2023)	Suficiente	
Participou em ações de formação ao longo dos últimos anos	2,46 (3,47 em 2023)	Insuficiente	
Há igualdade de tratamento e de oportunidades	3,19 (3,47 em 2023)	Suficiente	
Valor Médio de respostas	3,29 (3,79 em 2023)	Suficiente	

4 – Sinto motivação pessoal para:			
Perguntas/afirmações	Avaliação		Propostas de melhoria
	Quantitativa	Qualitativa	
Aprender novos métodos de trabalho	4,11 (4,19 em 2023)	Bom	Criar e reforçar condições de trabalho que sejam suficientemente atraentes e que facilitem as interações e os relacionamentos entre todos os trabalhadores, incentivando-os a serem cada vez melhores e mais interessados nas suas funções profissionais e, bem assim, nas tarefas desempenhadas no seu quotidiano.
Desenvolver trabalho em equipa	4,14 (4,15 em 2023)	Bom	
Trabalhar nos SSGNR com satisfação	4,24 (4,32 em 2023)	Bom	
Valor Médio de respostas	4,16 (4,22 em 2023)	Bom	

5 – Satisfação com as Chefias de Secção/Serviços			
Descrição das perguntas	Avaliação		Propostas de melhoria
	Quantitativa	Qualitativa	
Lidera através do exemplo	4,08 (4,19 em 2023)	Bom	Neste grupo de respostas, os resultados são muito positivos, verificando-se uma certa similitude entre os resultados obtidos em 2024 e os obtidos em período homólogo.
Aceita sugestões de melhoria	4,16 (4,32 em 2023)	Bom	
Acompanha os trabalhadores e dá feedback sobre o seu desempenho	4,03 (4,02 em 2023)	Bom	
Gere os conflitos profissionais e das equipas	3,92 (4,15 em 2023)	Suficiente	
Valor Médio de respostas	4,17 (4,17 em 2023)	Bom	

6 – Satisfação com o Conselho de Direção			
Descrição das perguntas	Avaliação		Propostas de melhoria
	Quantitativa	Qualitativa	
Lidera através do exemplo	3,76 (3,85 em 2023)	Suficiente	Apesar dos resultados positivos alcançados, quando comparado com o ano anterior (2023), verifica-se uma ligeira diminuição dos valores de satisfação, situação, contudo que será certamente ultrapassável através de uma melhor gestão dos processos avaliativos e dos mecanismos que se encontram legalmente estipulados no SIADAP, para os trabalhadores civis, e no SIGAM para os militares da GNR.
Informa os trabalhadores sobre assuntos relevantes da organização	3,54 (3,81 em 2023)	Suficiente	
Reconhece e premeia o desempenho avaliativo dos trabalhadores	3,43 (3,55 em 2023)	Suficiente	
Valor Médio de respostas	3,57 (3,79 em 2023)	Suficiente	

Conclusão:

O processo de auscultação dos trabalhadores é decisivo para a existência de uma eficaz gestão dos recursos humanos, na medida em que a mesma resulta numa avaliação de uma série de parâmetros considerados fulcrais para que se possam tirar ilações consentâneas com os propósitos essenciais da missão do organismo. Por conseguinte, da avaliação que se faz, decorrem um conjunto de medidas e/ou ações que, no seu conjunto, tendem a tornar a organização SSGNR mais escoreita, mais pragmática, mais focada naquilo que é a sua missão, naquilo que são os seus valores mais genuínos e, justamente, numa organização que possa, de melhor forma, responder às necessidades, expetativas e anseios dos seus clientes – no caso, dos seus beneficiários.

Neste contexto, e porque a avaliação decorrente do inquérito de satisfação se constitui como um precioso elemento auxiliar de gestão ao Conselho de Direção, é, pois, de referir que, não obstante os resultados tivessem sido tendencialmente positivos, ainda assim ficaram ligeiramente abaixo dos resultados obtidos no ano anterior (3,57 em 2024 vs. 3,79 em 2023). Neste sentido, e porque o objetivo do Conselho de Direção dos SSGNR é obter, sempre, os melhores resultados possíveis, importa, desde já, olhar para estes números como uma oportunidade de melhoria, na certeza, porém de que há um árduo trabalho a fazer por forma a se alavancar os resultados de satisfação nas mais variadas áreas ora auscultadas. Ainda assim, o ano de 2024, a par das avaliações e dos resultados obtidos em inquéritos realizados

juntos dos beneficiários, que colheram os melhores resultados, e ainda bem mais expressivos do que os obtidos internamente junto dos trabalhadores, pelo que urge aprimorar todas as áreas que aqui evidenciaram maior fraqueza e/ou maior descontentamento. A área da formação é, pois, a mais crítica e a que merece um olhar mais atento, pelo que impera a necessidade de se apostar mais fortemente na componente formativa dos trabalhadores, de resto como previsto na estratégia dos SSGNR para o triénio 2024-2026.

Os Serviços Sociais, ainda que trabalhem fundamentalmente para fora, continuarão focados nos índices de satisfação dos trabalhadores, na medida em que estes só conseguirão desenvolver um trabalho ainda mais assertivo, focado e dedicado se, efetivamente, existirem as condições adequadas para tal, razão que impele os SSGNR a olharem de forma mais profunda para dentro, e, por conseguinte, encontrando novas formas de atuação, envolvimento e de fortalecimento dos laços existentes entre superiores e subordinados, pois só caminhando em conjunto, a “passo acertado” será possível continuar no rumo de uma nobre missão que a todos nos une e nos move, sempre em prol dos beneficiários, afinal a nossa razão de ser e de existir.

Assim, em 2024, os SSGNR, uma vez mais, e sem prejuízo de alguma áreas que tiveram um menor sucesso em termos de gestão de recursos humanos, souberam estar à altura dos desafios, dificuldades e constrangimentos com que se depararam, em parte, pelo esforço, brio e dedicação de todos os seus trabalhadores e colaboradores, tendo logrado atingir um desempenho

consideravelmente positivo, naquilo que são as relações de trabalho existentes, como seja as de interação pessoal, mas também as de natureza material e logística, ou nas próprias condições infraestruturais proporcionadas aos trabalhadores militares e civis.

Finalmente, no que respeita ao balanço quantitativo final da execução do organismo, em termos de resultados QUAR, e no que concerne ao nível da satisfação dos trabalhadores, chefias e dirigentes, formulada pela questão “Trabalhar nos SSGNR com satisfação”, medido pelo “Índice do grau de motivação/satisfação dos trabalhadores”, o nível de respostas, em 2024, situou-se nos 4,24 (4,32 em 2023), um resultado muito positivo, ainda que ligeiramente abaixo do valor que havia sido registado no ano anterior, superando-se a meta proposta que havia sido compreendida para aquele ano no intervalo escalar [3,9;4,2], sublinhado, desde já o facto de os trabalhadores, de uma forma geral, mostrarem concordância com o exercício da direção e chefia, com uma pronúncia favorável de 62,16% (76,60% em 2023), relativamente ao Conselho de Direção e de 72,97% (87,23% em 2023), em relação às suas chefias diretas, enquanto as manifestações de desagrado tiveram uma expressão muito reduzida. Por sua vez, e no que respeita às condições das instalações, designadamente no concernente a agradabilidade e conforto proporcionado, as respostas foram, de uma forma geral, muito positivas, situação que não poderá ser desassociada dos fortes investimentos feitos nesta matéria nos últimos anos. Também é de registar, com apreço, as respostas muito favoráveis em

relação aos níveis de limpeza e de asseio das instalações, o que, em complementaridade a todas as muitas outras evidências positivas registadas no presente balanço social são demonstrativas do quão bem se sentem os trabalhadores destes Serviços Sociais. Naturalmente que, há sempre quem não se reveja ou quem tudo conteste nas organizações, mas esses são uma minoria estatística, sem expressão, de resto como se evidencia pelas respostas ministradas no inquérito de satisfação.

Conscientes de que o tipo de trabalho nos SSGNR é exigente, de grande complexidade e diversidade, ainda assim, acreditamos, em face dos resultados ora espelhados, que a grande maioria dos trabalhadores, revê-se na organização Serviços Sociais como a “sua” organização, pelo que os Serviços Sociais deverão prosseguir o seu caminho de construção, nunca acabado, e portanto sempre subjacente a uma lógica de melhoria contínua, dando e aprofundando as suas políticas de gestão de recursos humanos, sempre integradas e numa lógica holística alocando os seus efetivos às funções para as quais as suas reais competências e características pessoais mais se adequem, evitando-se rotinas e aumentando o interesse de todos pelo trabalho que quotidianamente realizam, proporcionando, assim, as melhores condições possíveis de trabalho e de reconhecimento, valorando os mesmos e fazendo com que estes sejam cada vez mais e melhores profissionais, sempre em prol do desígnio máximo destes SSGNR, que são as suas “*Razões de Servir e Ajudar*”.

FICHA TÉCNICA

TÍTULO: Balanço Social 2024

PROPRIEDADE: Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana

AUTOR: Secção de Recursos Humanos e Beneficiários

DATA DE PUBLICAÇÃO: 31 de março de 2025

