

QUAR - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2024

Ministério da Administração Interna

Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana

15/11/2023

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

Objetivos Estratégicos (OE)

- OE 1 Promover a autoavaliação organizacional e uma cultura de melhoria contínua
- OE 2 Qualificar, motivar e alinhar os trabalhadores, envolvendo-os na estratégia organizacional
- OE 3 Criar, desenvolver e inovar a interoperabilidade dos sistemas de informação
- OE 4 Otimizar e rentabilizar os processos de apoio à ação social e patrimonial
- OE 5 Reduzir despesas e aumentar receitas melhorando a economia organizacional
- OE 6 Reforçar a comunicação e consolidar a imagem organizacional
- OE 7 Aumentar a qualidade do serviço e o nível de satisfação dos beneficiários

Objetivos Operacionais (OO)	Meta Ano 2023	Meta Ano 2024	Concretização			Desvios			
			Resultados	Classificação					
				Superou	Atingiu		Não atingiu		
EFICÁCIA	30%								
OB 1		50%							
Atribuir casas com função de natureza social (habitação social familiar, residências para estudantes, alojamento temporário de emergência e habitação partilhada)	Ind 1	N.º de casas com funções sociais atribuídas	50	50	0	0,0%	0,0%	0,0%	-100,0%
	Peso	100%							
OB 2		25%							
Reabilitar o património físico (IFT's, lares académicos e habitação com funções sociais)	Ind 2	Nº de frações reabilitadas (IFT's, lares académicos e habitação com funções sociais)	30	30	0	0,0%	0,0%	0,0%	-100,0%
	Peso	100%							
OB 3		25%							
Alocar verbas provenientes dos desembolsos de projetos financiados ao abrigo do BNAUT-PRR	Ind 3	Atingir um valor de financiamento (BNAUT – PRR) para reabilitação patrimonial	n.a	2 500 000 €	0	0,0%	0,0%	0,0%	-100,0%
	Peso	100%							
EFICIÊNCIA	20%								
OB 4		50%							
Promover o regime de teletrabalho em ordem a uma melhor gestão dos trabalhadores	Ind 4	(n.º de trabalhadores em teletrabalho / n.º total de trabalhadores)*100	10%	12%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	-100,0%
	Peso	100%							
OB 5		25%							
Atribuir habitações a todas as candidaturas válidas no âmbito do "Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação".	Ind 5	(n.º de habitações atribuídas / n.º total de candidaturas válidas)*100	97%	98%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	-100,0%
	Peso	100%							
OB 6		25%							
Aumentar o Ticket Médio dos Serviços Farmacêuticos (SF)	Ind 6	[(Ticket médio 2024 / Ticket Médio 2023) - 1] X 100	n.a.	5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	-100,0%
	Peso	100%							
QUALIDADE	50%								
OB 7		40%							
Potenciar os níveis de motivação dos trabalhadores	Ind 7	Índice do grau de motivação e/ou satisfação dos trabalhadores	[4,3;4,5]	[3,9;4,2]	0,0	0,0%	0,0%	0,0%	-100,0%
	Peso	100%							
OB 8		60%							
Aumentar os níveis de satisfação dos Beneficiários	Ind 8	Índice de satisfação dos Beneficiários em relação aos serviços e/ou produtos SSGNR	[4,3;4,5]	[3,9;4,2]	0,0	0,0%	0,0%	0,0%	-100,0%
	Peso	100%							

Explicitação da fórmula utilizada

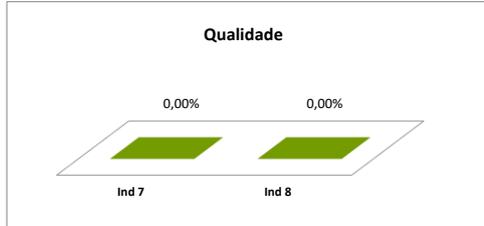
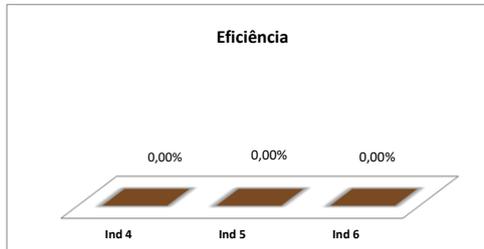
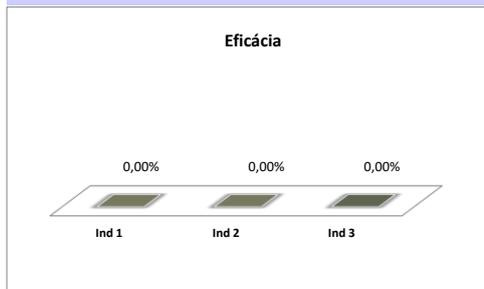
O cálculo da classificação obtida em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio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

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

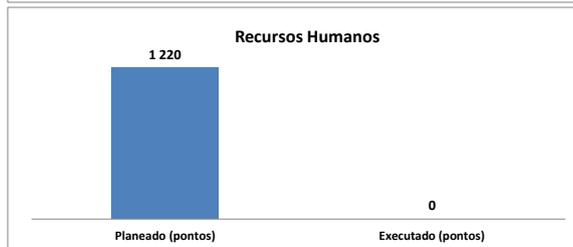
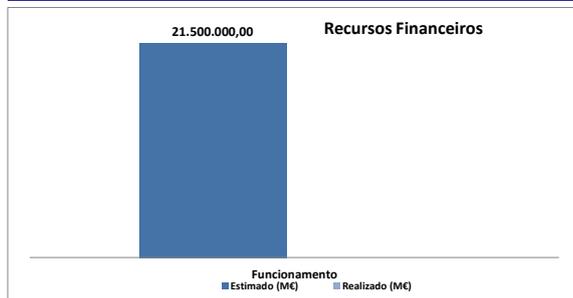
que incorporam.

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Militares				
Direção Superior (Oficiais Superiores)	20	60	0	60
Oficiais	12	72	0	72
Sargentos	8	120	0	120
Guardas	6	306	0	306
Civis - Carreiras Gerais				
Técnico Superior	12	276	0	276
Coordenador Técnico	9	9	0	9
Assistente Técnico	8	152	0	152
Encarregado Geral Operacional	7	0	0	0
Encarregado Operacional	6	0	0	0
Assistente Operacional	5	195	0	195
Civis - Carreiras Especiais				
Enfermeiro	12	0	0	0
Especialista de Informática	12	12	0	12
Técnico de Informática	9	18	0	18
TOTAL		1220	0	1220
Orçamento (M€)		Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento		21 500 000,00		
PIDDAC				

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



Recursos Financeiros e Humanos



Listagem das Fontes de verificação

Indicador 1	Reportes de execução (CD - Conselho de Direção)
Indicador 2	Relatórios de execução e acompanhamento (GT - Gabinete Técnico)
Indicador 3	Reportes aos níveis de serviço (GT - Gabinete Técnico)
Indicador 4	Reportes aos níveis de serviço (SRHB - Secção de Recursos Humanos e de Beneficiários)
Indicador 5	Reportes aos níveis de serviço (GT - Gabinete Técnico - SOB - Serviço de Obras)
Indicador 6	Reportes aos níveis de serviço (RAF - Repartição Administrativa e Financeira - SF - Serviços Farmacêuticos)
Indicador 7	Inquérito de satisfação e sistemas de informação e comunicação (SRHB - Secção de Recursos Humanos e de Beneficiários - SPG - Serviço de Planeamento e Gestão)
Indicador 8	Inquérito de satisfação e sistemas de informação e comunicação (RPS - Repartição de Prestações Sociais - Eventos e Protocolos)