

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2021

Ministério da Administração Interna
Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana

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

Objetivos Estratégicos (OE)

OE 1 Otimizar e rentabilizar os processos de apoio à ação social e de revalorização patrimonial

OE 2 Promover o investimento nos trabalhadores e nas tecnologias em ordem à melhoria organizacional

OE 3 Melhorar a comunicação institucional e a qualidade do serviço prestado aos Beneficiários

Objetivos Operacionais (OO)	Meta Ano 2020	Meta Ano 2021	Concretização			Desvios			
			Resultados	Classificação					
				Superou	Atingiu		Não atingiu		
EFICÁCIA	30%								
OB 1	25%								
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	20	30	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	N.º de frações reabilitadas (IFT's, lares académicos e habitação com funções sociais)	25	27	0	0,0%	0,0%	0,0%	↓ -100,0%
	Peso	100%							
OB 3	50%								
Implementar as medidas tendentes à efetivação da SST (n.1 do art.º25 da LOE)	Ind 3	N.º de trabalhadores abrangidos no âmbito do SST	n.a	70	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 (n.º1 do art.º25 da LOE)	Ind 4	(n.º de trabalhadores em teletrabalho / n.º total de trabalhadores)*100	n.a	7%	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 "Arrendamento com Projeto de Reabilitação".	Ind 5	(n.º de habitações atribuídas / n.º total de candidaturas validadas)*100	n.a	90%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	↓ -100,0%
	Peso	100%							
OB 6	25%								
Aumentar o ticket médio das vendas online dos Serviços Farmacêuticos (SF)	Ind 6	[(Ticket médio 2021 / Ticket médio 2020)-1]*100	n.a	2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	↓ -100,0%
	Peso	100%							
QUALIDADE	50%								
OB 7	50%								
Incrementar a avaliação organizacional a 360º (n.º1 do art. 25º da LOE)	Ind 7	Índice do grau de envolvimento/comprometimento multidirecional (chefias e trabalhadores)	n.a	[4,0;4,2]	0,0	0,0%	0,0%	0,0%	↓ -100,0%
	Peso	100%							
OB 8	25%								
Potenciar os níveis de motivação dos trabalhadores	Ind 8	Índice do grau de motivação e/ou satisfação dos trabalhadores	[4,3;4,5]	[4,3;4,5]	0,0	0,0%	0,0%	0,0%	↓ -100,0%
	Peso	100%							
OB 9	25%								
Aumentar os níveis de satisfação dos Beneficiários	Ind 9	Índice de satisfação dos Beneficiários em relação aos serviços e/ou produtos SSGNR	[4,3;4,5]	[4,3;4,5]	0,0	0,0%	0,0%	0,0%	↓ -100,0%
	Peso	100%							

Explicitação da fórmula utilizada

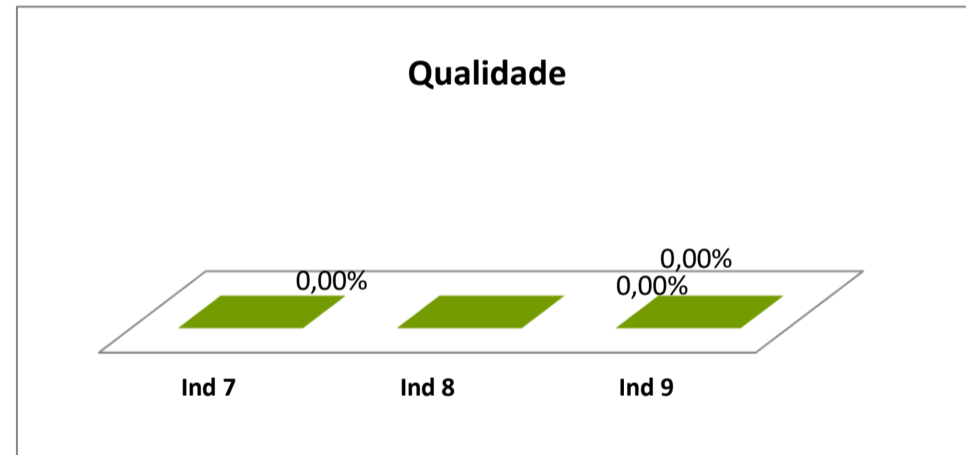
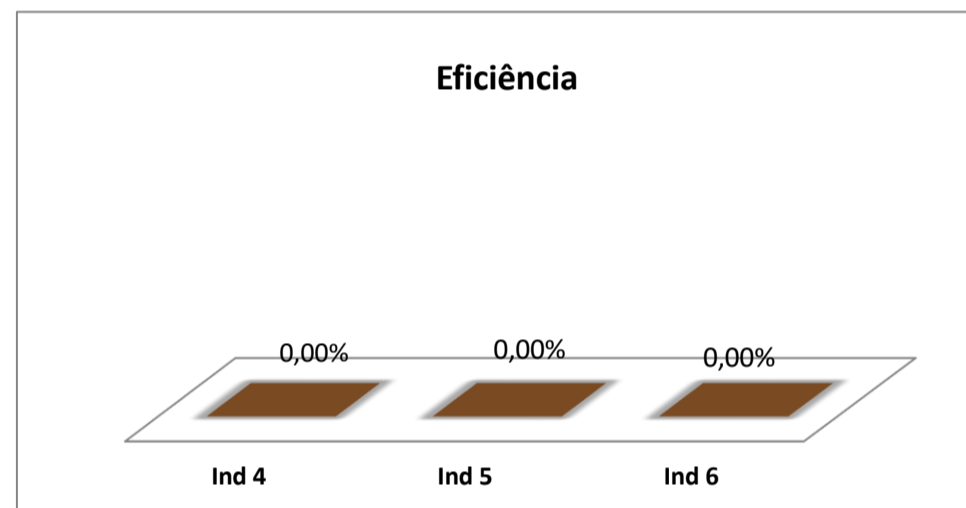
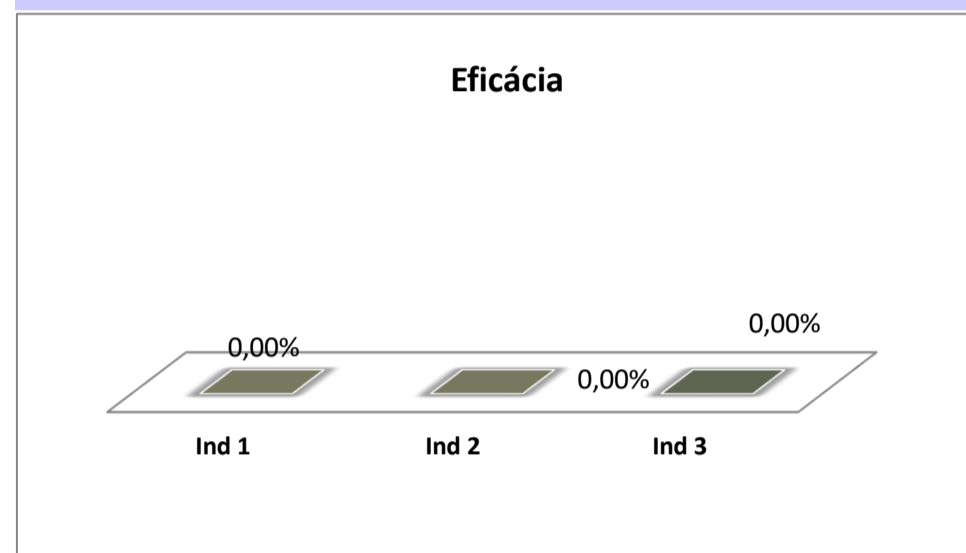
O cálculo da classificação obtida em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio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

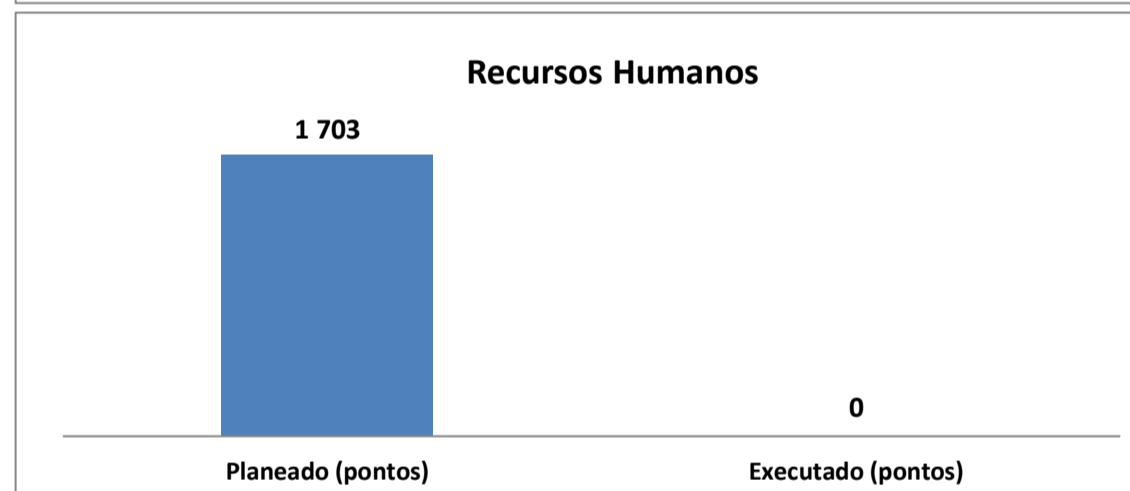
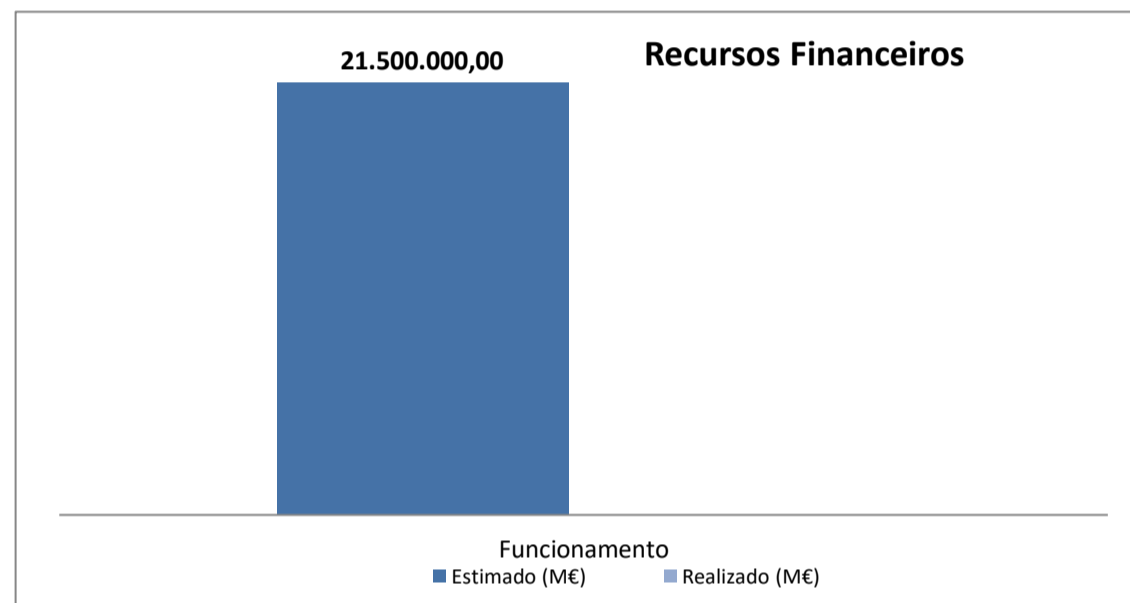
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
------------------	-----------	-----------	------------	--------

Militares			
Oficiais - Direção superior	20	60	0
Direção intermédia	16	208	0
Sargentos	8	64	0
Guardas	6	342	0
Civis - Carreiras Gerais			
Técnico Superior	12	216	0
Coordenador Técnico	9	18	0
Assistente Técnico	8	336	0
Encarregado Geral Operacional	7	14	0
Encarregado Operacional	6	12	0
Assistente Operacional	5	355	0
Civis - Carreiras Especiais			
Enfermeiro	12	48	0
Especialista de Informática	12	12	0
Técnico de Informática	9	18	0
TOTAL		1703	0
Orçamento (M€)		Estimado	Realizado
Funcionamento		21 500 000,00	
PIDDAC			
			Desvio
			1703

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação 30%	Ponderação 30%	Ponderação 40%
	0,00%	0,00%	0,00%
Avaliação final do serviço			
	Bom	Satisfatório	Insuficiente



Recursos Financeiros e Humanos



Listagem das Fontes de verificação

Indicador 1	Relatórios de execução e acompanhamento (CD - Conselho de Direção)
Indicador 2	Relatórios de execução e acompanhamento (GT - Gabinete Técnico)
Indicador 3	Reportes aos níveis de serviço (SRHB - Secção de Recursos Humanos e de Beneficiários)
Indicador 4	Reportes aos níveis de serviço (SRHB - Secção de Recursos Humanos e de Beneficiários)
Indicador 5	Reportes aos níveis de serviço (GT - Gabinete Técnico)
Indicador 6	Reportes aos níveis de serviço (SF - Serviços Farmacêuticos)
Indicador 7	Relatório de execução e inquérito de satisfação (CD - Conselho de Direção)
Indicador 8	Inquérito de satisfação e sistemas de informação e comunicação (SRHB - Secção de Recursos Humanos e de Beneficiários)
Indicador 9	Inquérito de satisfação e sistemas de informação e comunicação (RPS - Repartição de Prestações Sociais)