



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2024

ÍNDICE

I - ENQUADRAMENTO INSTITUCIONAL.....	7
1. CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE	7
1.1 OBJETO	7
1.2 ENQUADRAMENTO HISTÓRICO-INSTITUCIONAL	7
1.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	9
1.4 PROTEÇÃO SOCIAL - MODALIDADES DE AÇÃO	11
1.5 ATRIBUIÇÕES	12
2. CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE EXTERNO E INTERNO.....	13
3. 2024 – PRIMEIRO ANO DO CICLO ESTRATÉGICO 2024-2026.	16
4. CARACTERIZAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS	18
5. FORMULAÇÃO ESTRATÉGICA.....	20
6. OS VETORES ESTRATÉGICOS	20
6.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	22
6.2 OBJETIVOS OPERACIONAIS	24
II - AVALIAÇÃO DO QUAR 2024.....	25
1. QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR).....	25
2. AVALIAÇÃO DO GRAU DOS OBJETIVOS	28
2.1 COERÊNCIA ENTRE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS.....	36
2.2 RECURSOS HUMANOS	37
2.3 RECURSOS FINANCEIROS	38
2.4 ANÁLISE DOS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO	39
2.4.1 EFICÁCIA, EFICIÊNCIA E QUALIDADE	39
2.4.2 ANÁLISE DA PRODUTIVIDADE.....	40
2.4.3 ANÁLISE CUSTO-EFICÁCIA	41
2.4.4 APRECIÇÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS RESULTADOS	
ALCANÇADOS	42
3. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO	43
3.1 APRESENTAÇÃO ESQUEMÁTICA DO SCI.....	43
3.2 BENCHMARKING.....	47
3.3 PUBLICIDADE INSTITUCIONAL	48
4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	50
4.1 MUTUALIDADE	50
4.2 PROTEÇÃO E AÇÃO SOCIAL	51
4.3 FOMENTO DO DESPORTO E RECREIO	52

4.4	<i>COLÓNIAS DE FÉRIAS E BALNEARES INFANTIS</i>	53
4.4.1	COLÓNIA DE FÉRIAS DA COSTA DE CAPARICA	53
4.4.2	COLÓNIAS BALNEARES INFANTIS	55
4.4.3	COLÓNIA SÉNIOR +55	56
4.5	FOMENTO E APOIO À HABITAÇÃO	58
4.6	OBRAS DE REMODELAÇÃO DE INFRAESTRUTURAS	59
4.7	AÇÃO CULTURAL	60
4.8	PROTOCOLOS	62
4.9	RESIDENCIAL	64
4.10	INTERCÂMBIO COM ENTIDADES EXTERNAS – CONGÉNERES	65
4.11	SERVIÇOS FARMACÊUTICOS	66
4.12	APOIO A ESTUDANTES	68
4.13	OUTRAS ATIVIDADES DE APOIO SOCIAL	71
5.	GESTÃO INTERNA	72
5.1	<i>GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS</i>	72
5.2	<i>GESTÃO DE RECURSOS FINANCEIROS</i>	74
5.2.1	ANÁLISE DA DESPESA	74
5.2.2	ANÁLISE DA RECEITA	75
5.2.3	ALTERAÇÕES ORÇAMENTAIS E INTEGRAÇÃO DE SALDOS	77
5.3	<i>POLÍTICA DE FORMAÇÃO</i>	77
5.4	<i>AQUISIÇÕES DE BENS E SERVIÇOS E APOIO LOGÍSTICO</i>	78
5.5	<i>GESTÃO DA MARCA E IDENTIDADE</i>	81
5.6	<i>SISTEMAS E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO</i>	82
5.7	<i>ATUALIZAÇÃO DO PPR – PLANO DE PREVENÇÃO DE RISCOS DE CORRUPÇÃO E DE INFRAÇÕES CONEXAS</i>	84
5.8	<i>CONSELHO CONSULTIVO</i>	85
6.	MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	86
III -	AVALIAÇÃO FINAL	89
PROGRAMAS	INSTITUCIONAIS – RECURSOS FINANCEIROS	91

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Modalidades de Proteção Social.....	12
Tabela 2 – Análise de <i>Stakeholders</i>	14
Tabela 3 – Análise SWOT.....	15
Tabela 4 – Total de Beneficiários.....	19
Tabela 5 – Objetivos Estratégicos - Triénio 2024-2026.....	22
Tabela 6 - Objetivos Operacionais – ano 2024.....	24
Tabela 7 – QUAR 2024 – Resultados alcançados.....	27
Tabela 8 – Execução do Objetivo 1.....	28
Tabela 9 – Execução do Objetivo 2.....	29
Tabela 10 – Execução do Objetivo 3.....	29
Tabela 11 – Execução do Objetivo 4.....	30
Tabela 12 – Execução do Objetivo 5.....	31
Tabela 13 – Execução do Objetivo 6.....	32
Tabela 14 – Execução do Objetivo 7.....	33
Tabela 15 – Execução do Objetivo 8.....	34
Tabela 16 – Interação dos Objetivos Operacionais com os Estratégicos dos SSGNR... 36	
Tabela 17 – Grau de execução de utilização dos Recursos Humanos.....	37
Tabela 18 – Grau de execução de utilização dos recursos financeiros.....	38
Tabela 19 – Análise do parâmetro de eficácia.....	39
Tabela 20 – Análise do parâmetro de eficiência.....	39
Tabela 21 – Análise dos parâmetros de avaliação de qualidade.....	39
Tabela 22 – Taxa de realização - Parâmetros e Avaliação Global.....	40
Tabela 23 – Análise das variáveis da produtividade.....	40
Tabela 24 – Análise das variáveis da rentabilidade.....	41
Tabela 25 – Pontuação atribuída aos parâmetros QUAR 2022.....	42
Tabela 26 – Avaliação final do Serviço em 2024.....	42
Tabela 27 – Monitorização de Controlo Interno.....	46
Tabela 28 – Rácio - total de beneficiários e orçamento previsto.....	47
Tabela 29 – Dados disponibilizados (online) pelos diferentes Serviços Sociais.....	47
Tabela 30 – Processos de empréstimos pagos.....	51
Tabela 31 – Subsídios deferidos.....	52

Tabela 32 – Atribuições nas infraestruturas turísticas.....	53
Tabela 33 – Índice de ocupação das instalações da CFCC.....	54
Tabela 34 – Índice de ocupação das colónias balneares.....	55
Tabela 35 – Descrição dos imóveis em arrendamento	58
Tabela 36 – Intervenções no parque habitacional	59
Tabela 37 – N.º de participantes nos Eventos/Atividades	61
Tabela 38 – N.º e percentagem de protocolos por áreas.....	63
Tabela 39 – Ocupações da residencial.....	65
Tabela 40 – Atribuições das congéneres nas IFT’s dos SSGNR – período de veraneio	65
Tabela 411 – Atribuições das congéneres nas IFT’s dos SSGNR – período de repouso	65
Tabela 422 – Atribuições das congéneres nas IFT’s dos SSGNR – Totais.....	66
Tabela 43 B – Atribuições das Congéneres aos SSGNR	66
Tabela 44 – N.º de Atendimentos gerais e Ticket Médio	67
Tabela 45 – Movimentos nos anos de 2023 e 2024	67
Tabela 46 – Ocupação nos alojamentos académicos.....	70
Tabela 475 – Ocupação nos alojamentos académicos.....	70
Tabela 48 – N.º de efetivos a 31 de dezembro de 2024.....	72
Tabela 49 – Despesa Comparativa 2023/2024.....	74
Tabela 50 – Execução da despesa 2024.....	75
Tabela 51 – Receita Comparativa 2023/2024.....	76
Tabela 52 – Empreitadas de Obras Públicas – Concurso Público.....	79
Tabela 53 – Empreitadas de Obras Públicas - Concursos Públicos Simplificados (PRR)	79
Tabela 54 – Bens e Serviços – Concursos Públicos.....	79
Tabela 55 – Bens e Serviços – Consulta Prévia.....	80
Tabela 56 – Concessão – Concurso Público	80
Tabela 57 – Bens e Serviços – Ajuste Direto	80
Tabela 58 – Medidas de modernização administrativa	88

NOTA INTRODUTÓRIA



O Relatório de atividades de 2024, elaborado nos termos do Decreto-Lei n.º 183/96, de 22 de setembro, e do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, assenta na estrutura definida pelo Conselho Coordenador de Avaliação dos Serviços, procedendo à análise e avaliação das atividades desenvolvidas pelos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana (SSG NR) durante o primeiro ano do ciclo estratégico de três anos (2024-2026).

O ano que ora finda confirma o percurso estratégico desenvolvido ao longo dos últimos anos, tendo em vista assegurar a construção de respostas oportunas e adequadas aos problemas mais críticos sentidos pelos beneficiários, com particular foco na facilitação do acesso à habitação com funções sociais, através da disponibilização de habitação condigna e a preços acessíveis para militares deslocados, alojamento para estudantes, habitação de emergência e outras prestações relacionadas, mas também ao nível da melhoria dos mecanismos de apoio aos órfãos e aos seniores em situação de maior vulnerabilidade, designadamente, por via do alargamento das comparticipação de despesas por internamento em lar e de apoio domiciliário.

No plano institucional, resolvendo indefinições e lacunas que se arrastavam há mais de duas décadas, sublinho a publicação, em 29 de janeiro de 2024, das Portarias que aprovaram as normas gerais de atribuição de Habitação com Funções Sociais, de Mútuos e de Subsídios, com a conseqüente reformulação dos respetivos regulamentos internos, depois de submetidos à apreciação vinculativa do Conselho Consultivo, merecendo parecer favorável unânime de todos os Conselheiros eleitos pelas diferentes categorias profissionais de militares e civis da Guarda e em representação das diferentes Associações Socioprofissionais.

Este Relatório evidencia a plena e eficaz concretização de todos os objetivos definidos em sede de QUAR, traduzindo, não apenas o seu cumprimento formal, mas também e essencialmente o impacto da sua consecução na melhoria das condições de vida dos nossos Beneficiários, a quem são proporcionadas prestações cada vez mais ajustadas e tempestivas, em função das circunstâncias pessoais e profissionais e das dificuldades próprias da conjuntura socioeconómica.

O trabalho realizado ao nível da reabilitação do património habitacional merece especial destaque. Considerando os diferentes programas e projetos desenvolvidos nos últimos anos, estamos prestes a atingir o significativo número de 400 habitações completamente reabilitadas, prioritariamente destinadas ao alojamento de curta duração e de emergência, residências de estudantes e habitação partilhada. Apesar dos sucessivos atrasos verificados no programa de reabilitação financiado pelo Programa de Recuperação e Resiliência (PRR), envolvendo 128 frações, tem sido possível manter um bom nível de execução, que permite a conclusão de todas as obras dentro do prazo do PRR.

A robustez e a sustentabilidade da situação económica e financeira dos SSGNR são outros aspetos que se devem assinalar neste Relatório, oferecendo garantias estruturais de contínua melhoria e de aprofundamento da ação social complementar, enquanto objetivo fundamental da Missão organizacional.

Como bem reflete este Relatório, a escassez de efetivos constitui-se como a mais crítica fragilidade institucional dos SSGNR. Apesar do esforço desenvolvido, não nos foi ainda possível alcançar níveis de suficiência no preenchimento dos lugares previstos no Mapa de Pessoal, tanto no que respeita a pessoal militar, como a pessoal civil, condicionante que esperamos ver resolvida rapidamente, para não colocar em causa o normal funcionamento e a capacidade de resposta da organização aos encargos da Missão. Ao longo do ano de 2025, os SSGNR darão continuidade a uma política de recrutamento ativa, seja a nível da contratação de pessoal civil em funções públicas, seja pelos convites diretamente lançados à Guarda para colocação de militares das diferentes categorias profissionais, em especial de guardas, mas também de sargentos.

Termino com uma palavra de reconhecimento a todos os dirigentes, chefias e trabalhadores dos SSGNR, pela excelência dos resultados alcançados, fruto da grande entrega e profissionalismo que, quotidianamente, têm vindo a dedicar à instituição, respondendo com enorme sentido de responsabilidade e bem servir às múltiplas solicitações e permanentes desafios, em favor da Instituição e dos Beneficiários, respeitando os valores que regem os Serviços Sociais e honrando as “Razões de Servir e Ajudar” que assumimos como divisa e dão verdadeiro sentido à nossa Missão.

O Presidente dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana

Tenente-General Rui Alberto Ribeiro Veloso

I - ENQUADRAMENTO INSTITUCIONAL

1. CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE

1.1 OBJETO

Os Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana (SSGNR) constituem-se como uma pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia administrativa e financeira e dispõem de património próprio, sendo o financiamento da sua atividade assegurado, em exclusivo, por receitas próprias, providas das quotizações e dos serviços prestados aos Beneficiários¹.

Os SSGNR estão integrados no Ministério da Administração Interna e têm por missão o exercício da ação social complementar, dirigida aos militares e civis da Guarda, proporcionando-lhes o acesso a um leque diversificado de prestações sociais, procurando melhorar as suas condições de vida e assegurar proteção acrescida nas situações de maior vulnerabilidade pessoal, familiar ou socioeconómica.

1.2 ENQUADRAMENTO HISTÓRICO-INSTITUCIONAL

Os SSGNR foram criados pelo Decreto-Lei 42 973, de 31 de dezembro de 1959, como resposta à instabilidade social e económica que se fazia sentir no nosso país. Desta forma, e de acordo com o seu artigo 3.º, os apoios existentes seriam prestados, designadamente, no âmbito da: previdência, assistência, habitação, abastecimentos, alojamento temporário e convívio social, repouso e recreação, educação e cultura. Neste contexto, o então referido diploma legal visou *“facilitar, moral e materialmente, a satisfação das necessidades de ordem social dos componentes da Guarda Nacional Republicana (GNR) e contribuir para a manutenção de um estado de espírito sã no pessoal da cooperação”*.

No ano seguinte, em 1960, pelo Despacho Ministerial de 23 de março, os SSGNR passaram a abranger a Ação Social da Guarda Nacional Republicana e o Cofre de Previdência dos Praças. Mais tarde, em 1993, a GNR e os seus Serviços Sociais foram alargados, em sequência da extinção da Guarda Fiscal (GF)² e dos Serviços Sociais da Guarda Fiscal (SSGF) que haviam sido instituídos pelo Decreto-Lei n.º 48802, de 27 de dezembro de 1968.

Conforme o Decreto-Lei n.º 230/93, de 26 de junho e também nos termos da Portaria n.º 179/93, de 20 de julho, os funcionários da GF, bem como *“todos os veículos, lanchas, armamento e munições, equipamentos, mobiliário, instalações, livros, registos ou documentos e outros bens que estejam afectos à extinta GF”*,

¹ Os Serviços Sociais contam com 44 494 beneficiários titulares e 62 072 beneficiários familiares (dados a 31 de dezembro de 2024).

² A Guarda Fiscal foi um corpo especial de tropas, responsável pelo controlo fronteiriço e marítimo de pessoas e bens, pela prevenção de atos ilícitos e pela repressão de infrações e fraudes, sobretudo no âmbito fiscal e aduaneiro.

foram transferidos para a GNR. Esta alteração traduziu-se num aumento significativo tanto de beneficiários, com aumento de recursos humanos nos quadros, bem como do património imobiliário e outro, que passou a pertencer à GNR, resultando igualmente num alargamento das competências sociais.

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

Esta reformulação, ocorrida em 1999, teve em consideração a Lei-Quadro do Sistema de Ação Social Complementar para funcionários e agentes da Administração Pública³, a qual, nos termos do seu artigo 1.º, estipula a *“prevenção, redução ou resolução de problemas decorrentes da sua situação laboral, pessoal ou familiar que não sejam atendíveis através dos regimes gerais de protecção social”*.

Finalmente, importa referir que, aquando da última revisão dos estatutos, o Estado-Providência já se encontrava consolidado no nosso país, razão pela qual os SSGNR tornaram-se numa entidade de ação social complementar, ou seja, para além dos direitos sociais já garantidos pelo próprio Estado, todos os militares da Guarda beneficiavam, ainda, de assistência adicional proporcionada por este organismo público.

³ Decreto-Lei n.º 194/91, de 25 de maio (<https://files.dre.pt/gratuitos/1s/1991/05/120a00.pdf>)

1.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

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

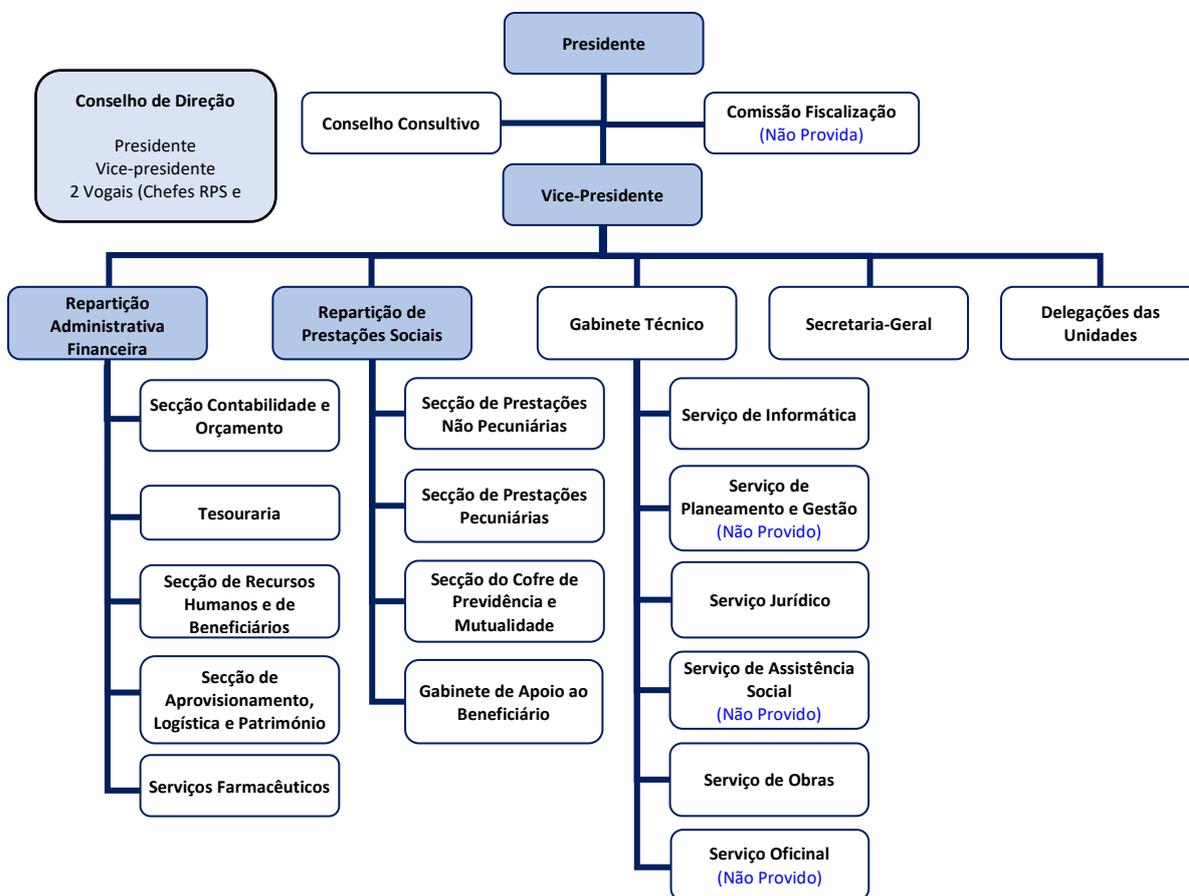


Figura 1 – Organograma

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

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

Compete ao CD, no âmbito da orientação e gestão dos serviços, dirigir a atividade dos SSGNR, identificando as necessidades a satisfazer e elaborando propostas que visem a definição e o aperfeiçoamento dos esquemas de prestações a desenvolver. Também tem como competências, a elaboração e apresentação à aprovação do Ministro da Administração Interna do Plano Anual de Atividades, bem como de todos os

respetivos programas de execução (obras, social, eventos, entre outros), de acordo com as prioridades fixadas pelo Governo e, nessa prossecução, elaborar e submeter à aprovação do Ministro da Administração Interna o Relatório de Atividades, assegurando a gestão do pessoal e autorizando a admissão de beneficiários e, bem assim, sempre que necessário ou imperativo, suspender o direito a benefícios ou mesmo proceder ao cancelamento da inscrição, nos termos da legislação aplicável.

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

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

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

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

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

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

O Gabinete Técnico (GT) é o órgão de assessoria e execução técnica e tem como atribuições a elaboração de estudos, pareceres, relatórios e propostas, dando também execução a projetos respeitantes às mais

diversas áreas de intervenção dos respetivos serviços. Para o efeito, integra o Serviço Jurídico (SJ), o Serviço de Informática (SI) e o Serviço de Obras (SO).

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

Além dos órgãos descritos, os SSGNR possuem ainda extensões nas Unidades da Guarda organicamente definidas, designadas por Delegações, que servem de interlocutor junto dos beneficiários. As Delegações são presididas, por inerência de funções, pelo Comandante da Unidade, o qual é responsável pela gestão do pessoal e pelo apoio logístico necessário ao seu bom funcionamento.

1.4 PROTEÇÃO SOCIAL - MODALIDADES DE AÇÃO

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

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

habitação própria, em instituições privadas, se aquelas forem suscetíveis de afetar gravemente o orçamento do agregado familiar.

1.5 ATRIBUIÇÕES

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

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

Tabela 1 – Modalidades de Proteção Social

2. CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE EXTERNO E INTERNO

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

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

STAKEHOLDERS	O QUE ESPERAM DOS SSGNR	O QUE ESPERAM OS SSGNR	GRAU DE PODER	GRAU DE INFLUÊNCIA	GRAU DE INTERESSE
Internos					
Trabalhadores	<ul style="list-style-type: none"> – Reconhecimento profissional – Progressão na carreira – Bom ambiente e boas condições de trabalho – Oferta de formação adequada – Valorização remuneratória em função do desempenho e mérito evidenciados. 	<ul style="list-style-type: none"> – Competência e empenho – Domínio das atividades, funções e tarefas decorrentes da Missão e dos processos internos da organização – Espírito de equipa/missão – Adesão consciente e determinada às boas práticas e atitude pró-ativa na satisfação das necessidades dos beneficiários 	Médio	Médio	Elevado
Externos					
Beneficiários	<ul style="list-style-type: none"> – Respostas oportunas e de qualidade aos seus problemas – Profissionalismo, competência e proximidade no relacionamento – Transparência, lealdade e equidade na atribuição das diferentes prestações 	<ul style="list-style-type: none"> – Avaliação crítica e reconhecimento do esforço e da qualidade do serviço (feedback) – Atitude proativa e participativa (sugestões) – Envolvimento e participação ativa na vida dos SSGNR – Fidelização à instituição (permanência pós-aposentação) 	Elevado	Elevado	Elevado

<p>Guarda Nacional Republicana (GNR)</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Soluções de qualidade adequadas às necessidades dos seus militares e civis – Contributos oportunos e consequentes para o bem-estar da grande Família da Guarda – Defesa e replicação dos valores e princípios que caracterizam a Guarda 	<ul style="list-style-type: none"> – Consideração dos SSGNR como instrumento relevante na melhoria das condições para o cumprimento da Missão da Guarda – Reforço das sinergias de ligação à Guarda, enquanto “razão de existência” e mais importante “<i>elo de ligação</i>” com os beneficiários – Apoio e interação nas atividades que se pretendem disponibilizar aos beneficiários 	<p>Elevado</p>	<p>Elevado</p>	<p>Elevado</p>
<p>Tutela</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Cumprimento da Missão atribuída, de acordo com as orientações, opções estratégicas e documentos de gestão aprovados – Apoio social complementar de qualidade aos militares e civis da GNR 	<ul style="list-style-type: none"> – Apoio e reconhecimento institucional – Aprovação de legislação considerada adequada às necessidades dos SSGNR – Disponibilidade e interesse na resolução de processos que envolvam outros ministérios 	<p>Elevado</p>	<p>Elevado</p>	<p>Médio</p>
<p>Parceiros</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Colaboração na partilha de serviços e de informação – Criação de valor – Cooperação estratégica e institucional (congêneres) 	<ul style="list-style-type: none"> – Cooperação com o serviço no âmbito dos compromissos assumidos – Cooperação na partilha de boas práticas (Benchmarking) – Qualidade dos produtos/serviços prestados – Condições mais vantajosas de mercado 	<p>Reduzido</p>	<p>Médio</p>	<p>Médio</p>
<p>Concorrentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Concorrência baseada em reserva de mercado 	<ul style="list-style-type: none"> – Complementaridade em áreas onde os SSGNR não podem nem conseguem responder 	<p>Reduzido</p>	<p>Reduzido</p>	<p>Reduzido</p>

Tabela 2 – Análise de *Stakeholders*

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

PONTOS FORTES (STRENGTHS)	PONTOS FRACOS (WEAKNESSES)
<ul style="list-style-type: none"> - Cultura organizacional assente em princípios e valores próprios da condição militar; - Situação económica e financeira saudável e modelo de gestão que privilegia e facilita a transparência e a <i>accountability</i>; - Orçamento constituído exclusivamente por receitas próprias; - Vasto património imobiliário em localização privilegiada; - Prestígio/notoriedade da marca SSGNR; - Proximidade ao beneficiário. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dificuldade de recrutamento e de fidelização de trabalhadores; - Existência de uma parte considerável do património imobiliário envelhecido e/ou degradado; - Constrangimentos legais na execução orçamental, diminuindo a autonomia de gestão e dificultando o aproveitamento ótimo dos recursos próprios disponíveis; - Complexidade de gestão logística das infraestruturas - Ausência de pessoal em dedicação exclusiva ou prioritária nas Delegações adstritas às Unidades distribuídas por todo o território continental e insular.
OPORTUNIDADES (OPPORTUNITIES)	AMEAÇAS (THREATS)
<ul style="list-style-type: none"> - Concretização de um amplo programa de reabilitação do património habitacional e consequente disponibilização aos beneficiários, com garantia de retorno social e económico (por financiamento próprio e através do PRR – Bolsa Nacional de Alojamento Urgente e Temporário (BNAUT)); - Desenvolvimento de novas e/ou renovadas modalidades de prestação, cada vez mais alinhadas com os interesses e necessidades dos beneficiários; - Rápida evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC); - Otimização e diversificação dos canais de comunicação; - Intercâmbio, alargamento e cooperação estratégica com parceiros congéneres; - Acolhimento de estagiários no âmbito dos programas de estágios curriculares do ensino superior constituindo uma <i>mais-valia</i> para os SSGNR, estagiários e universidades. 	<ul style="list-style-type: none"> - Instabilidade, conflitos e incerteza no plano internacional com impacto negativo ao nível da União Europeia e no nosso país; - Degradação das condições sociais dos beneficiários (envelhecimento e isolamento); - Confrontação com novas necessidades dos beneficiários; - Restrições à contratação de pessoal; - Constrangimentos de execução orçamental, com impacto na diversificação e oferta de produtos e serviços aos beneficiários; - Resistência à mudança e inovação; - Constante preocupação com a segurança dos sistemas informáticos resultante do aumento gradual dos ataques cibernéticos, com eventuais consequências nefastas para o Sistema de Gestão informático dos SSGNR.

Tabela 3 – Análise SWOT

3. 2024 – PRIMEIRO ANO DO CICLO ESTRATÉGICO 2024-2026.

O ano de 2024 constituiu-se como um ano de mudança na continuidade, um ano em que os Serviços Sociais prosseguindo com uma política de gestão que vem de ciclos estratégicos anteriores, mas que se querem contínuos e prolongados no tempo, reforçaram e aprofundaram as suas mais variadas áreas de atuação organizacional, designadamente as consideradas como críticas para a prossecução da sua missão.

Os SSGNR não se substituem às instituições de apoio social do Estado, antes as complementam, reforçando o apoio prestado aos beneficiários, e indo bem mais além, pois são uma instituição focada num grupo-alvo muito específico - os militares e civis que servem a grande família da Guarda.

Os Serviços Sociais, foram criados em 1959 com o propósito de “Servir e Ajudar” todos aqueles que, fruto da sua condição militar, executam atribuições típicas de missões policiais, com o desgaste próprio da profissão, reconhecidamente maior do que o dos restantes cidadãos, razão pela qual esta organização visava *“facilitar, moral e materialmente, a satisfação das necessidades de ordem social e contribuir para a manutenção de um estado de espírito sã no pessoal da cooperação”*, considerando a especial penosidade e as exigências inerentes à condição militar e ao exercício da função policial, contribuindo para o desiderato de tornar a Guarda mais forte, mais motivada, mais coesa e mais bem capacitada para o cumprimento da sua Missão.

Neste sentido, os SSGNR enquanto instituição de ação social complementar, com o peso e a preponderância que lhe é imposta e reconhecida, afirmaram-se, durante o ano transato de 2024, pela continuidade dos projetos que têm em curso, alavancando as áreas mais prementes de atuação, servindo e ajudando os mais necessitados e/ou em condição de maior fragilidade, sempre com recurso ao financiamento próprio do seu orçamento, o qual, como já oportunamente referido, provém das suas quotizações diretas, bem como dos serviços prestados, concorrendo para a melhoria da qualidade de vida dos beneficiários.

Os Serviços Sociais, durante o ano de 2024, prosseguiram com uma linha de atuação que deu continuidade ao trabalho realizado no triénio anterior (2021-2023), designadamente pela forte aposta nas áreas da reabilitação patrimonial, mas também nas áreas do social e do cultural, com tudo o que de verdadeiramente positivo daí advém para o efetivo da Guarda, incrementando, apoiando e dinamizando o ânimo, a disposição, a partilha de momentos a que só os verdadeiros afetos podem dar sentida resposta.

Na realidade, o trabalho desenvolvido em 2024, decorre de um conjunto de grandes opções estratégicas desenhadas desde 2018, tendo como eixo central da sua atuação a reabilitação do património imobiliário e a aposta na sua rentabilização e efeito multiplicador, permitindo a redefinição do conceito e o alargamento das funções sociais da habitação, bem como a revalorização das infraestruturas de repouso e lazer e, por conseguinte, a promoção do acesso àquelas infraestruturas por um número cada vez maior de beneficiários, afinal esse número é resultado de uma estratégia que, também ela, foi fortemente impulsionada pelo Programa de Reabilitação aprovado e financiado no âmbito do Programa de Recuperação e Resiliência (PRR).

Neste contexto, o ano de 2024 ficou especialmente marcado pela melhoria das prestações especificamente destinadas a pessoas em situação de especial vulnerabilidade, particularmente, seniores e famílias integrantes de pessoas com deficiência grave, sendo que em todos os projetos e medidas adotadas, os SSGNR, tiveram sempre como linha de orientação, dois princípios fundamentais, por um lado a garantia de elevado retorno social e de sustentabilidade económica e, por outro, o propósito máximo de melhorar a comunicação e promover uma ainda maior aproximação e interação com os beneficiários.

A par do ocorrido já nos anos anterior, e em especial no de 2023, também em 2024 foi possível alcançar um muito elevado nível de execução das atividades desenvolvidas, com especial enfoque nas respeitantes à área patrimonial, mas também à social e cultural, traduzida pela capacidade de resposta às questões mais críticas apresentadas pelos beneficiários: para cada problema, os Serviços Sociais encontraram sempre uma solução oportuna e adequada, em especial, no que se refere às prestações em matéria habitacional.

Consolidando, acrescentando e melhorando as capacidades que têm vindo a ser desenvolvidas ao longo dos últimos anos, é possível dizer, com segurança, que também em 2024 foi possível responder a praticamente todas as solicitações de alojamento para estudantes, alargando a oferta às principais cidades universitárias, bem como assegurar disponibilidade de habitação de curta duração e de emergência a todos os beneficiários, incluindo pessoal na efetividade de serviço e na situação de reforma e aposentação.

A execução do investimento na reabilitação e valorização do património imobiliário será prosseguida em 2025, essencialmente, através do Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação dos Serviços Sociais e dos projetos financiados pelo Programa de Recuperação e Resiliência (PRR), que continuarão a ser desenvolvidos nos termos contratados com o Instituto de Habitação e Reabilitação Urbana (IHRU).

As várias referências ligadas às prestações desenvolvidas pelos Serviços Sociais, devidamente elencadas ao longo deste documento, valorizam os resultados alcançados nas diferentes áreas de atividade, expressos também nos objetivos estipulados no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de 2024, confirmando o caminho de consistência, mas também da capacidade operacional dos SSGNR em todo o espectro de responsabilidade da sua missão, com especial relevância ao nível da disponibilização de prestações de natureza pecuniária (mútuos, subsídios e cofre de previdência), de prestações não pecuniárias (habitação social, ação cultural, turismo social, lazer e apoio à infância, aos estudantes e idosos), mas também da promoção e facilitação do acesso às infraestruturas de repouso e lazer, à assistência medicamentosa, às colónias para crianças, e aos mais variados eventos sociais, passando também por uma ampla rede de protocolos, ao dispor dos beneficiários, oferecendo condições especialmente vantajosas.

O bom nível dos resultados alcançados não esconde as dificuldades sentidas para se garantir o cumprimento da missão organizacional e a manutenção de um serviço que se quer e se deseja de qualidade e, se possível, de melhoria contínua prestado aos beneficiários, muito particularmente, em razão da crescente escassez de recursos humanos, que, como já referido em anteriores relatórios de gestão, tem vindo a diminuir de forma muito considerável, nomeadamente em função da saída de militares e de civis, sendo que, no primeiro caso, para a situação de reserva e/ou reforma ou de regresso à GNR, e, no caso do pessoal civil,

para a situação de reforma ou para outros organismos públicos, seja pela figura da mobilidade, seja por procedimento concursal público.

A falta de pessoal para o preenchimento dos cargos orgânicos definidos no Estatuto dos Serviços Sociais e quantificados no Mapa de Pessoal constitui-se como um dos problemas mais críticos dos SSGNR, cuja resolução, no essencial, não depende do Conselho de Direção. A admissão de pessoal militar tem sido condicionada pelas dificuldades também existentes na própria GNR e, no caso do recrutamento de pessoal civil, pela sujeição às regras de contratação de trabalhadores para funções públicas, um processo complexo e moroso que obstaculiza a boa gestão dos recursos humanos.

4. CARACTERIZAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

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

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

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

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

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

Também os filhos maiores e os ascendentes dos beneficiários titulares a seu exclusivo cargo ou por quem possa, nos termos da legislação em vigor, ser conferido direito a abono de família, pensão de preço de sangue, pensão de sobrevivência, subsídio mensal vitalício, pensão social de invalidez ou assistência na doença pela assistência na doença dos militares da Guarda.

Do mesmo modo, os filhos maiores dos beneficiários titulares enquanto estudantes, até à conclusão de curso superior, desde que solteiros e vivendo a exclusivo cargo dos beneficiários titulares e os menores, órfãos de pai e mãe, netos dos beneficiários titulares, ou cuja representação legal recaia sobre qualquer beneficiário titular, desde que o requeiram por representante legal, no prazo de dois anos contados da data da morte do último dos progenitores sobrevivente também assumem essa titularidade.

O universo geral de beneficiários dos SSGNR perfaz um total de 107.956 beneficiários.

BENEFICIÁRIOS		
BENEFICIÁRIOS TITULARES		
Carreira Especial Militar	Oficiais	1 592
	Sargentos	4 567
	Guardas	37 242
Carreira Gerais	Civis	508
Carreira de Guarda Florestal	Guardas Florestais	585
SUBTOTAL		44.494
BENEFICIÁRIOS TITULARES – SUBSCRIÇÃO VOLUNTÁRIA		
Cônjuges sobreviventes		1 349
BENEFICIÁRIOS EXTRAORDINÁRIOS		
Extraordinários		34
ÓRFÃOS		
Órfãos		7
BENEFICIÁRIOS FAMILIARES		
Famíliares		62 072
TOTAL GLOBAL		107 956

Tabela 4 – Total de Beneficiários

Segundo a tabela apresentada acima, do total de beneficiários titulares no ativo/reserva e reforma, a categoria profissional de Oficiais representa cerca de 3,58%, a categoria profissional de Sargentos 10,27% e a categoria profissional de Guardas 83,71%. Os civis (1,15%) e os guardas-florestais (1,32%), representam 2,47% do universo total do pessoal que se encontra na efetividade de funções.

5. FORMULAÇÃO ESTRATÉGICA

MISSÃO

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

VISÃO

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

VALORES

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

6. OS VETORES ESTRATÉGICOS

Em termos de vetores estratégicos definidos para o triénio 2024-2026, os SSGNR visaram, aquando do “desenho” daqueles vetores, responder às necessidades mais prementes dos beneficiários, por forma a darem a mais adequada resposta aos seus anseios e expectativas, sempre em ordem a serem o mais solícitos possível às alterações socioeconómicas de uma instituição e sociedade que se encontra em permanente mudança, a qual, como sabido é também cada vez mais exigente e seletiva, bem como da necessidade premente efetiva em se dar resposta aos novos padrões de gestão estratégica que norteiam as teorias e os modelos da moderna gestão pública.

Nos pontos que se seguem, reportam-se, essencialmente, os 3 (três) vetores estratégicos escolhidos para o período aqui em referência e, em concreto, para o ano de 2024, sendo certo que da análise estratégica efetuada pelo Conselho de Direção aquando do delineamento das “Linhas de Orientação Estratégica” suprarreferidas, resultou a identificação daquilo que são as grandes linhas de orientação desta organização também para o ano aqui em avaliação (2024). Reitere-se, não se tratar de uma visão “fechada” ao período temporal aqui em apreço, mas antes de uma visão verdadeiramente alargada e holística no espaço e no tempo, que vem de ciclos estratégicos anteriores, assumidos pela presente direção, e que, na sua essência, se deseja e se pretende contínua nos anos subsequentes (2025 e 2026) e seguintes, podendo, assim, dar cobertura a períodos temporais que não se encontrem limitados a ciclos fechados de três anos.

Neste sentido, e para o ano de 2024, ora em balanço, os vetores de aposta quer da missão, quer das atribuições orgânicas, foram os seguintes:

✓ **Eficácia e qualidade de serviço**

Este vetor estratégico escolhido para 2024, revestiu-se de especial importância para os SSGNR, porquanto o mesmo traduz o grau de sucesso no alcance dos objetivos definidos, bem como na qualidade do serviço prestado ao beneficiário-utente dos serviços prestados por esta organização.

Assim, e nos termos da estratégia delineada, é de referir que os Serviços Sociais pretenderam prosseguir com todo um conjunto de ações que, na realidade, se traduziram como uma mais-valia de qualidade acrescida (e reconhecida) para os seus beneficiários, alcançando níveis superiores de eficácia, proporcionando, assim, um serviço conducente com os propósitos últimos desta instituição, ou seja, contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos seus beneficiários. Exemplo dessa aposta é o resultado que temos vindo a obter nos sucessivos inquéritos de opinião, onde de forma expressiva e maioritária, os beneficiários demonstram entender os SSGNR como uma entidade que lhes faculta um conjunto amplo de bens e serviços em prol da tão almejada qualidade de vida. É precisamente por esta razão e com este objetivo permanente de resultados positivos, que os Serviços Sociais, envidam esforços constantes de melhoria contínua, no sentido de tornarem os SSGNR cada vez mais fortes, capazes e resilientes.

✓ **Economia e eficiência operacional**

A escolha deste vetor, consubstancia o reconhecimento por parte dos SSGNR, de que a utilização dos descontos efetuados pelos Beneficiários, seja nos seus vencimentos mensais, seja nas pensões de reforma, devem estes obedecer a critérios de boa gestão. Dito de outra forma, para além da preocupação de eficácia (incluída no anterior vetor estratégico) são igualmente importantes os critérios de economia e de eficiência operacional. Ao eleger-se este vetor como determinante e, por conseguinte, estratégico para os Serviços, considera-se que, tão importante como saber se o resultado é atingido, é saber se o mesmo é alcançado com a adequabilidade exigida às necessidades dos beneficiários, com minimização de custos e aproveitamento integral dos meios utilizados. Associado à eficiência, que se traduz em tirar o máximo rendimento dos recursos (humanos e materiais) utilizados, encontra-se o conceito de produtividade, cuja maximização é considerado como fator crítico para o sucesso destes Serviços Sociais.

✓ **Comunicação e imagem organizacional**

Tendo presente as conclusões que vêm resultando das sucessivas análises efetuadas pelo Conselho de Direção, e que resultam da informação consubstanciada nos vários documentos de gestão dos SSGNR, designadamente nos relatórios de atividades, balanços sociais, inquéritos de satisfação aos trabalhadores, mas também dos planos de atividades, QUAR's, planos estratégicos, entre outros, e considerando também os resultados dos inquéritos realizados em sede de aferição dos índices de satisfação dos beneficiários, concluímos pela necessidade de se reforçar, melhorar e dinamizar, ainda mais, a projeção dos SSGNR, pois considera-se que tal aposta é verdadeiramente crítica para o afirmar desta organização enquanto instituição de referência no seio das organizações de ação social complementar. Para o cumprimento deste desiderato,

é ponto assente de que para essa alavancagem nacional e até internacional – em lógica de *benchmarking*, a promoção da comunicação e da imagem organizacional, reconhecida como a “seiva” que alimenta de forma positiva a vida e a sustentabilidade de qualquer organização, são deveras importantes para o catapultar da sua missão, pelo que, consideramos que só com o seu reforço poderemos contribuir não só para a consolidação de uma imagem externa dos SSGNR ainda mais forte, mas também para o aumento da autoestima e dos sentimento de pertença e satisfação de todos os seus trabalhadores. Só com pessoal verdadeiramente ativo e envolvido, poderemos caminhar num sentido favorável de desenvolvermos um trabalho de qualidade em prol dos beneficiários, trabalho esse que deve a todo o tempo ser devidamente comunicado a bem da imagem institucional da nossa instituição.

6.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

No âmbito da análise estratégica efetuada para o triénio 2024-2026, aprovada a 17 de janeiro de 2023, foram definidos três Objetivos Estratégicos (OE) devidamente identificados de acordo com a metodologia do *Balanced Scorecard* – BSC.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO TRIÉNIO 2024-2026	
OE1	Reabilitação do Património (objetivo de efeito multiplicador) e as novas funções sociais da habitação
OE2	Melhoria do retorno social e económico
OE3	Revalorização das Infraestruturas Turísticas (repouso e lazer)
OE4	Implementar Projetos diferenciados (beneficiário sénior e pessoas com deficiência)
OE5	Melhorar a comunicação e interação com os Beneficiários
OE6	Garantir a neutralidade orçamental dos novos projetos

Tabela 5 – Objetivos Estratégicos - Triénio 2024-2026

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

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

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

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

De forma mais detalhada, os Serviços Sociais, estabeleceram para o triénio 2024-2026, um conjunto de diferentes atividades sociais, prosseguindo com uma política de gestão que atenda a uma lógica de continuidade e de reforço do aprofundamento das ações sociais e que, ano após ano, tem vindo a desenvolver, reforçando e aprofundando as suas linhas de ação, sempre contado com a colaboração e os *inputs* de todos os seus parceiros, designadamente os seus conselheiros e outros agentes internos e externos a quem os Serviços Sociais muito devem na concretização plena da sua missão organizacional.

Neste sentido, pretendeu-se, para o período de 2024 a 2026 e, em especial para o ano aqui em avaliação (2024), conforme já oportunamente referido, prosseguir com política atinente ao desígnio último destes Serviços Sociais e que é a **ação social** complementar, onde se incluem as várias medidas e prestações de apoio pecuniário, designadamente subsídios e empréstimos, os quais, fruto das alterações efetuadas neste último ano de 2024, tiveram um significativo impacto positivo na vida dos beneficiários.

Já no que respeita ao âmbito de **ação cultural**, durante o ano de 2024, os SSGNR procuraram não apenas dar resposta às expetativas e anseios dos beneficiários, através da promoção de uma ampla oferta de atividades lúdicas, designadamente eventos de animação sociocultural (viagens culturais, passeios em grupo) e ocupação de tempos livres e cuja realização tem vindo a ser muito valorizada pelos participantes, contribuindo para o reforço os laços de amizade e camaradagem, como também e de forma concomitante, promover a melhoria da qualidade de vida dos beneficiários, de resto como bem documentada na avaliação e nos testemunhos de satisfação resultantes dos vários inquéritos de satisfação realizados ao longo do ano aqui em apreciação.

No que ao terceiro pilar respeita – **ação patrimonial**, os SSGNR, em 2024, uma vez mais, deram continuidade a uma área onde a aposta na valorização dos seus ativos imóveis, estabelecida nas *Linhas Estratégicas 2024-2026*, foi uma realidade, tendo-se dado, neste segundo ano de um novo ciclo estratégico, ao esforço de continuidade naquilo que é a recuperação e reabilitação do seu edificado, dotando-o das condições de segurança e conforto consideradas como as mais adequadas, e, assim, proporcionando aos beneficiários as melhores condições de habitabilidade, sempre a preços muito razoáveis, mas sempre economicamente sustentáveis. Desta forma, e com o esforço que se imprimiu ao longo do último triénio e, no caso em apreço, em 2024, foi possível dar continuidade a um objetivo primordial destes Serviços Sociais, recuperando e reabilitando o património habitacional, seja através das verbas provenientes da BNAU-PRR, seja através do autofinanciamento dos SSGNR, assegurando-se, com esses investimentos, um elevado retorno social, a par da rentabilização económica, com libertação de recursos para financiar o alargamento e aprofundamento do apoio social dos beneficiários, em especial dos mais necessitados e vulneráveis.

6.2 OBJETIVOS OPERACIONAIS

Na prossecução dos Objetivos Estratégicos (OE) definidos para o triénio 2024-2026, com o propósito de melhorar a capacitação das pessoas, bem como a valorização das infraestruturas e equipamentos, em ordem à prestação de um serviço que se pretende de excelência a todos os seus beneficiários, para concretização em 2024, os Serviços Sociais definiram os 8 (oito) seguintes Objetivos Operacionais (OO):

OBJETIVOS OPERACIONAIS PARA O ANO DE 2024	
OO1	Atribuir casas com função de natureza social (habitação social familiar, residências para estudantes, alojamento temporário de emergência e habitação partilhada)
OO2	Reabilitar o património físico (IFT's, lares académicos e habitação com funções sociais)
OO3 (alterada a meta a 24/09/2024)	Alocar verbas provenientes dos desembolsos de projetos financiados ao abrigo do BNAUT-PRR ⁴
OO4	Promover o regime de teletrabalho em ordem a uma melhor gestão dos trabalhadores
OO5	Atribuir habitações a todas as candidaturas válidas no âmbito do "Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (PAPR)"
OO6	Aumentar o ticket médio dos Serviços Farmacêuticos (SF)
OO7	Potenciar os níveis de motivação dos trabalhadores
OO8	Aumentar os níveis de satisfação dos Beneficiários

Tabela 6 - Objetivos Operacionais – ano 2024

⁴ O objetivo n.º 3 do QUAR 2024 foi alvo de alteração, com pedido de reformulação efetuado a 24SET2024, dirigido à SGMAI, cujo parecer foi positivo "A fundamentação apresentada relativamente à necessidade de reformular o objetivo 3 com respetiva meta, que é justificada de forma coerente pelos SSGNR" (sic), em conformidade com a alínea d) do n.º1 do artigo 8º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, que estabelece a possibilidade de revisão do QUAR, em função de contingências não previsíveis ao nível político e administrativo e, ainda, de acordo com o ponto 7 do Ofício Circular 13/GDG/08 da Direção-Geral da Administração e do Emprego Público, que veio estabelecer que só há lugar à reformulação de objetivos quando justificada por motivos supervenientes não previsíveis, mediante validação prévia por parte do GPEARl e posterior aprovação do membro do Governo.

II - AVALIAÇÃO DO QUAR 2024

1. QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR)

Nos termos do parecer vertido na Informação n.º 40771/2023/SGA_ADM/DSPCRH de 27-11-2023, e por decisão de Sua Exa. a Secretária de Estado da Administração Interna, foram homologados o Plano de Atividades e o QUAR dos SSGNR referentes ao ano de 2024.

Os SSGNR, tal como todos os organismos públicos do Estado, encontram-se vinculados à colocação, nos respetivos QUAR, dos objetivos decorrentes dos termos inscritos na LOE, sendo que o Plano de Atividades para 2024 apresentado, foi aprovado pela Tutela, através da Informação suprarreferida, com despacho de Sua Exa. a Secretária de Estado da Administração Interna, de 21 de fevereiro de 2024, tendo o Orçamento do Estado para o ano de 2024 sido aprovado pela Lei nº 82/2023, de 29 de dezembro.

Em 2024, os Serviços Sociais deram continuidade a seis objetivos do QUAR 2023 – dois do parâmetro de eficácia (OO1 e OO2), dois de eficiência (OO4 e OO5) e dois de qualidade (OO7 e OO8), tendo inscrito no parâmetro de eficácia um novo objetivo (OO3) – *“Alocar verbas provenientes dos desembolsos de projetos financiados ao abrigo do BNAUT-PRR”* e um novo objetivo no parâmetro de eficiência, nomeadamente o OO6 – *“Aumentar o Ticket Médio dos Serviços Farmacêuticos”*.

A este respeito, saliente-se que em 24 de setembro de 2024, os Serviços Sociais, ao abrigo da alínea d) do n.º 1 do artigo 8º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, solicitaram à SGMAI a alteração da meta de um dos seus objetivos QUAR, nomeadamente o OO3, referente ao parâmetro de eficácia e cujo valor a atingir, em termos do montante total de desembolsos, havia sido de 2 500 000,00 €, de resto como inicialmente estipulado em Sede de Plano de Atividades e QUAR 2024, aprovado, internamente, pelo Conselho de Direção, a 09 de novembro de 2023 e por Sua Exa. a Secretária de Estado da Administração Interna, em 21 de fevereiro de 2024. Assim, e com o propósito de alteração tido por necessário, e fundamentado mais à frente neste relatório, propôs-se a alteração da meta para um montante estipulado em 1 200 000,00€, situação que ocorreu logo após o parecer favorável da SGMAI, remetido por esta entidade à Tutela, a 27 de setembro de 2024.

A este respeito, é de referir que tais alterações constituem prática normal de gestão, podendo os organismos públicos, no âmbito do SIADAP1, formular essa sua pretensão, de resto conforme estipulado nos termos da alínea d) do n.º 1 do artigo 8º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, com as alterações operadas pelo Decreto-Lei n.º 12/2024, de 10 de janeiro, pelo que se propôs a alteração da meta referente àquele objetivo inscrito no parâmetro de eficácia, supramencionado.

O QUAR de 2024, com os seus oito objetivos operacionais, teve, como habitualmente, em consideração todo o dimensionamento dos pesos adstritos a cada parâmetro, relevando-se para o da qualidade o maior peso (50%), afinal é esse o que de melhor forma traduz o desempenho de qualquer organização pública, e no caso, dos SSGNR, seguido de perto pelo parâmetro da eficácia (30%) e, também devidamente alinhado com o parâmetro de eficiência (20%), pese embora, este último, apresente uma preponderância para aquilo que são os efeitos globais de avaliação, a atingir, em sede de SIADAP1.

QUAR - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2024 Ministério da Administração Interna Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana									
								31/12/2024	
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	57	114,00%	0,00%	0,00%	↑ 14,00%
	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	33	110,00%	0,00%	0,00%	↑ 10,00%
	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	1 200 000 €	1 357 000	113,08%	0,00%	0,00%	↑ 13,08%
	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%	13,04%	108,67%	0,00%	0,00%	↑ 8,67%
	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%	100,00%	102,04%	0,00%	0,00%	↑ 2,04%
	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%	14,66%	293,20%	0,00%	0,00%	↑ 193,20%
	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	[3,9;4,2]	[3,9;4,2]	4,24	100,95%	0,00%	0,00%	↑ 0,95%
	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]	4,95	117,86%	0,00%	0,00%	↑ 17,86%
	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	60	0	
Oficiais	12	72	36	36	
Sargentos	8	120	80	40	
Guardas	6	306	234	72	
Civis - Carreiras Gerais					
Técnico Superior	12	276	132	144	
Coordenador Técnico	9	9	0	9	
Assistente Técnico	8	152	96	56	
Assistente Operacional	5	195	110	85	
Civis - Carreiras Especiais					
Especialista de Informática	12	12	0	12	
Técnico de Informática	9	18	9	9	
TOTAL		1220	757	463	
Orçamento (M€)		Estimado	Realizado	Desvio	
Funcionamento PIDDAC		21 500 000,00	19 455 132,69	-2 818 871,31	
Parâmetros		Eficácia	Eficiência	Qualidade	Resultado
		Taxa de Real. 30%	Taxa de Real. 20%	Taxa de Real. 50%	120,01%
		112,77%	153,14%	111,10%	
		Resultado Ponderado Eficácia	Resultado Ponderado Eficiência	Resultado Ponderado Qualidade	
		33,83%	30,63%	55,55%	
		Avaliação final do serviço			
		Bom	Satisfatório	Insuficiente	
		X			
		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)				

Tabela 7 – QUAR 2024 – Resultados alcançados

2. AVALIAÇÃO DO GRAU DOS OBJETIVOS

EFICÁCIA

Objetivo 1

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

INDICADOR 1							
Meta 2024	50	Resultado	57	Taxa de Realização	114,00%	Desvio	14,00%

Tabela 8 – Execução do Objetivo 1

Indicador 1: Os SSGNR inscrevem, desde o ano de 2017, no QUAR e como objetivo determinante do parâmetro de eficácia, a atribuição de casas com função de natureza social, nomeadamente, habitação social familiar, residências para estudantes, alojamento temporário de emergência, habitação partilhada e, desde 2022, alojamento de curta duração. Assim, além das casas disponibilizadas em regime de arrendamento apoiado, foram atribuídas 57 (cinquenta e sete) novas habitações, das quais, 32 de alojamento temporário de emergência, e outras 25 por razões de força maior, designadamente por perda temporária ou inabilitação da residência habitual.

A habitação constitui-se como um dos mais críticos problemas para os nossos beneficiários e respetivos agregados familiares, em função das exigências de disponibilidade e mobilidade próprias da condição militar e do exercício da função policial, razão pela qual, os SSGNR continuam focados na aposta da reabilitação patrimonial e sua conseqüente revalorização e rentabilização, dando prossecução a este objetivo operacional, inserido num quadro plurianual, tendo conseguido, mesmo num período de dificuldades e constrangimentos financeiros e económicos, ultrapassar a meta proposta para o ano de 2024, tendo a mesma sido superada com um desvio positivo de 14,00%.

Na realidade, e uma vez mais, trata-se de um resultado muito positivo, que traduz a capacidade de resposta atenta e oportuna às múltiplas solicitações havidas por parte dos beneficiários, em especial daqueles que se encontram em situação de maior vulnerabilidade social, a que os SSGNR têm vindo a dar permanente resposta, continuando a prosseguir com uma política de gestão interna focada em três eixos prioritários, da qual a patrimonial é sem dúvida um dos mais marcantes, pelo que, a inscrição deste objetivo no seu QUAR organizacional se assume como determinante para a prossecução da missão destes Serviços Sociais.

Objetivo 2

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

INDICADOR 2							
Meta 2024	30	<u>Resultado</u>	33	<u>Taxa de Realização</u>	110,00%	<u>Desvio</u>	10,00%

Tabela 9 – Execução do Objetivo 2

Indicador 2: Em 2024, os Serviços Sociais prosseguiram com a sua política de recuperação e reabilitação patrimonial, dando continuidade a um processo de desenvolvimento e aprofundamento do seu património imobiliário, através da execução de um amplo e diversificado conjunto de obras estruturais, mas também de reparações e manutenções de conservação, sempre com o propósito de melhorar a qualidade do património imobiliário, com incidência na habitação familiar, lares académicos e residências de estudantes, mas também ao nível das infraestruturas e equipamentos de repouso e lazer.

De relevar o esforço de investimento na requalificação da rede de residências académicas, acompanhando a procura junto dos polos universitários e de infraestruturas turísticas, designadamente as de Castro Marim, Portimão, Atalaia, Peniche, Ericeira e Évora.

Foram completamente reabilitadas 33 habitações, antes devolutas e muito degradadas, colocando-as à disposição dos beneficiários com todas as condições de dignidade, segurança e conforto, o que se traduziu no atingimento da meta estabelecida para o Objetivo 2, com uma taxa de concretização de 110,00% e um desvio positivo de 10,00%.

Objetivo 3

Alocar verbas provenientes dos desembolsos de projetos financiados ao abrigo do BNAUT-PRR

INDICADOR 3							
Meta 2024	1 200 000,00€	<u>Resultado</u>	1 357 000,00€	<u>Taxa de Realização</u>	113,08%	<u>Desvio</u>	13,08%

Tabela 10 – Execução do Objetivo 3

Indicador 3: Os Serviços Sociais, em 2024, prosseguiram com o objetivo de alocação de verbas provenientes dos desembolsos de projetos financiados ao abrigo da Bolsa Nacional de Alojamento Urgente e Temporário (BNAUT) do Programa de Recuperação e Resiliência (PRR), criada pelo Decreto-Lei n.º 26/2021, de 31 de março, que, entre outras finalidades, previu facilitar o acesso à habitação por parte dos militares da Guarda e do seu agregado familiar, assegurando-lhes alojamento permanente e/ou temporário em condições dignas e a preços substancialmente acessíveis.

Em 2024, e conforme meta inicialmente estipulada, é de referir que a conclusão das obras, quer as adjudicadas, quer as que se encontravam em curso e transitaram para o ano de 2025, traduziram-se num

valor de execução superior a 40% do financiamento aprovado e do conseqüente desembolso proveniente do Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana (IHRU). Ainda assim, e atendendo aos imponderáveis externos, imputáveis a estes Serviços Sociais, como sejam os atrasos verificados na execução de obras, não seria atingível a meta inicialmente estabelecida em 2 500 000, 00€, motivo que levou os SSGNR a apresentarem à SGMAI alteração daquela meta.

De referir que, também por questões que se prenderam com externalidades não imputáveis aos SSGNR, as empresas de construção adjudicadas foram afetadas por atrasos nos fornecimentos de matéria-prima para construção, o que, por sua vez, implicou também atrasos ou incumprimentos por parte destas para com os Serviços Sociais. Esta situação, fez com que os SSGNR ficassem “reféns” de uma conjuntura que acabou por condicionar o normal andamento de execução das obras e, por conseguinte, das entregas das mesmas, condicionando os desembolsos a que teriam direito em caso de execução atempada das obras e sua respetiva adjudicação.

Atendendo às circunstâncias referidas, os Serviços Sociais, em sede de alteração/reformulação de objetivos, solicitaram à SGMAI, conforme já referido neste relatório, a alteração da meta para um valor mais consentâneo com as possibilidades reais de execução de verbas referentes ao ano de 2024, com alteração do objetivo n.º 3 do QUAR para um valor de meta de 1 200 000 euros, tendo conseguido atingir um valor total de financiamento de 1 357 000,00 €, valor que se traduz numa superação do objetivo proposto num desvio positivo de 13,08%, o que desde logo perspectiva o bom desempenho deste objetivo de eficácia.

EFICIÊNCIA

Objetivo 4

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

INDICADOR 4							
Meta 2024	12%	<u>Resultado</u>	13,04%	<u>Taxa de Realização</u>	108,67%	<u>Desvio</u>	8,67%

Tabela 11 – Execução do Objetivo 4

Indicador 4: O presente objetivo de eficiência decorreu, quer do Programa de Governo para a Administração Pública, quer das sucessivas Leis do Orçamento do Estado, visando a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar dos trabalhadores, pelo que se tratou de um objetivo perfeitamente alinhado com a intenção do Governo em colocar uma parte considerável dos trabalhadores da Administração Pública a poderem trabalhar em regime de teletrabalho, sempre que as suas funções sejam compatíveis com esta modalidade de trabalho à distância, e que, pela natureza das atribuições profissionais se inserem, designadamente, nas carreiras de técnico superior e na carreira de assistente técnico.

Os SSGNR, têm no quadro de pessoal civil cerca de 50% do seu efetivo, razão pela qual, estão atentos e sensíveis para este paradigma de relação laboral, sendo que, neste contexto procederam à identificação nominativa de todos os trabalhadores que se encontram naquelas condições e que, pelas funções profissionais desempenhadas, possam desenvolver a sua atividade com recurso aos meios telemáticos. Assim, e no conjunto de todos os trabalhadores, existe um universo potencial de trabalhadores civis cujas funções são compatíveis com aquele regime, ainda que, quer por interesse manifesto dos próprios, ou por inadequabilidade prática operacional, nem todos podem desenvolver a sua atividade naqueles moldes.

À data de 31 de dezembro, os SSGNR contavam com seis trabalhadores civis (mais 1 trabalhador do que no ano de 2023) naquela situação jurídica. Ainda assim, e sempre que solicitado, encontra-se assegurada a possibilidade, a todos os trabalhadores interessados, de poderem, seja por necessidade efetiva ou por justificação fundamentada, desenvolverem a sua atividade profissional em regime de teletrabalho, situação que, de resto, já havia justificado a aquisição de alguns PC's portáteis, distribuídos a todos os que se encontram naquele regime de prestação de trabalho em funções públicas.

Neste sentido, em 2024, deu-se continuidade à celebração de contratos de trabalho nesse regime, sendo que os Serviços Sociais não apenas atingiram como superaram a meta que havia sido estabelecida em sede de QUAR, atingindo uma taxa de realização de 108,67% e um desvio positivo de 8,67%. A este respeito refira-se o facto de este ser um objetivo que, pela sua natureza, se assumiu como elemento dinâmico de gestão de recursos humanos, adequável e adaptado às necessidades dos trabalhadores, atendendo, sempre, aos princípios de maximização da eficiência, eficácia e qualidade do cumprimento da Missão destes Serviços Sociais.

Objetivo 5

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

INDICADOR 5							
Meta 2024	98%	Resultado	100%	Taxa de Realização	102,04%	Desvio	2,04%

Tabela 12 – Execução do Objetivo 5

Indicador 5: No ano de 2024, os SSGNR ao abrigo do Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (PAPR), aprovado pela Portaria 374/2019, de 16 de outubro, atribuíram 46 casas de habitação familiar, mediante o Concurso n.º 210 aberto desde 2020, a todas as candidaturas válidas, sendo que, no cômputo geral, e desde então, foram já atribuídas 141 casas de habitação familiar a preços acessíveis (variando entre os 247,12 e os 441,06 euros), o que traduz uma capacidade de resposta muito eficaz por parte destes Serviços Sociais, sendo que este Programa oferece a possibilidade de os beneficiários poderem candidatar-se ao arrendamento de casas devolutas, assumindo a responsabilidade pela reabilitação dessas casas, de acordo com as condições e especificações técnicas estabelecidas pelos Serviços Sociais que

garantem, sempre que necessário, o financiamento das obras através de um empréstimo de mútuo, cujas prestações são deduzidas ao valor da renda ao longo da vigência do contrato, cujo prazo máximo não pode exceder 10 anos.

Acresce referir que, também em 2024, os SSGNR, com a execução deste Programa, conseguiram dar continuidade a uma “ferramenta” determinante para a resolução de um problema estruturante dos Serviços Sociais e que se prende, justamente, com a manutenção do património imobiliário, assegurando que este fique à disposição da atual geração e das futuras gerações de militares da Guarda, garantindo-se, assim, a existência de um modelo verdadeiramente estruturado e coerente para as próximas décadas. Os processos de reabilitação, mediante a concessão de empréstimos, cujas prestações são descontadas nas prestações de renda, a par da sustentabilidade económica, garantem um elevado retorno social, materializado no acesso/disponibilização aos Beneficiários de habitação condigna a preços acessíveis.

Deste modo, a execução do Objetivo 5, com 100% de atribuições, em relação às candidaturas válidas, foi ultrapassado, na medida em que a meta (já de si muito ambiciosa) havia sido estabelecida em 98%.

Objetivo 6

Aumentar o Ticket Médio nos Serviços Farmacêuticos (SF)

INDICADOR 6							
Meta 2024	5%	<u>Resultado</u>	14,66%	<u>Taxa de Realização</u>	293,20%	<u>Desvio</u>	193,20%

Tabela 13 – Execução do Objetivo 6

Indicador 6: Em 2024, os Serviços Farmacêuticos (SF) prosseguiram com a sua trajetória de aumento, quer no número de atendimentos gerais (presenciais + online), quer no número de vendas efetuadas, ou seja, no volume de faturação que passou de 1 266 331,98€ para 1 274 940,22€ (+0,52%). Contudo, o aumento do ticket médio decorreu, não de uma maior afluência de utilizadores dos SF, de resto como já havia ocorrido nos anos anteriores pós período pandémico (ano em que pelas normais circunstâncias os valores foram inferiores). Na realidade, o ano de 2024, foi um ano onde a aposta na diversidade de oferta em termos de produtos de venda livre e até de medicamentos aumentou, mas sobretudo como natural consequência de uma maior racionalidade de compra por parte dos beneficiários, os quais, têm vindo a demonstrar um comportamento inverso àquele que ocorria no passado, optando por menos idas à farmácia, mas, em compensação, pela aquisição de maiores volumes de compras, situação que, inevitavelmente, se traduz num aumento do denominado “Ticket Médio” per capita, exatamente em conformidade com o objetivo pretendido.

Neste contexto, e pese embora o ano de 2024 tivesse registado um menor número de atendimentos face a 2023, o valor global de vendas, ainda assim, aumentou, situação que se traduziu, uma vez mais, no aumento do Ticket Médio de vendas, ou seja, apesar das pessoas se deslocarem menos vezes ao balcão (de forma presencial), a realidade é que o volume de vendas por compra efetuada tendeu a aumentar durante

o ano aqui em avaliação. Por outro lado, também é de assinalar o aumento verificado em 2024 relativamente ao volume de faturação das compras online, situação que pode também ajudar a explicar as razões de uma tendencial menor procura pelo balcão. A este respeito é de registar o facto de os beneficiários mais idosos tenderem a procurar o balcão, em detrimento dos beneficiários de faixas etárias mais jovens que, cada vez mais, optam pelas compras da farmácia online, seja em função da rapidez, seja também pelo menor tempo disponível para deslocações à farmácia.

De frisar que é intenção dos SSGNR continuar na senda de uma gama de oferta que vá ao encontro daquilo que são as necessidades e também os anseios dos beneficiários, sendo por essa razão intenção do Conselho de Direção continuar a apostar num serviço que responda à procura de uma natural tendência, com resultados a nível do aumento do volume de vendas e, por conseguinte, da também almejada faturação global, ainda que esta ambição não vise de forma alguma o lucro, mas antes a preocupação de aumentar o número de beneficiários abrangidos pela oferta medicamentosa e, neste sentido, os SSGNR conseguirem aumentar, ainda mais, os níveis de satisfação de todos aqueles que procuraram os Serviços Farmacêuticos, numa lógica plena e concordante com as nossas «Razões de Servir e Ajudar».

Em 2024 foi possível superar a meta proposta em QUAR, tendo-se alcançado um resultado de 14,66%, ou seja, uma concretização de 293,20%, resultando num desvio positivo de 193,20%, de resto em todo muito semelhante ao ocorrido no ano anterior.

QUALIDADE

Objetivo 7

Potenciar os níveis de motivação dos trabalhadores

INDICADOR 7							
Meta 2024	[3,9;4,2]	Resultado	4,24	Taxa de Realização	100,95%	Desvio	0,95%

Tabela 14 – Execução do Objetivo 7

Indicador 7: A avaliação deste indicador teve por base o questionário de satisfação aos trabalhadores dos SSGNR, com 37 respondentes (-10 do que em 2023), cuja análise detalhada é apresentada em anexo ao presente relatório de atividades. A avaliação deste indicador decorre da resposta/valoração dos trabalhadores e chefias, sobre nível de satisfação no trabalho – “Trabalhar nos SSGNR com Satisfação” –, que registou uma pontuação global de 4,24 (na escala de 0 a 5), ou seja, em termos qualitativos traduz-se pelo desempenho de Bom, similar ao registo do ano anterior de 2023 (4,32). O valor apurado nesta questão serve para determinar o índice de satisfação dos trabalhadores no âmbito do QUAR de 2024.

Pelo que parece poder extrair-se dos resultados de 2024, verificou-se um nível qualitativo de respostas em todo semelhante ao verificado em 2023, situação que, de forma explícita, denota a relação existente entre os trabalhadores militares e civis baseada no espírito de corpo, camaradagem e entreaajuda, que tão bem define os valores institucionais destes Serviços Sociais. Ainda que não seja possível diferenciar as respostas

em função da categorização do pessoal militar ou civil, em razão da aleatoriedade e anonimidade de respostas ministradas, os SSGNR estão em crer que, independentemente da condição profissional dos seus trabalhadores, o sentido da resposta foi semelhante entre militares e civis, valorizando o esforço do Conselho de Direção e das chefias intermédias, no sentido de corresponder às insuficiências detetadas no ano anterior.

Ainda neste contexto, relevam-se os bons resultados obtidos nas questões no âmbito das relações humanas e afetivas, evidenciando os elevados níveis de relacionamento e de bem-estar referidos por (quase) todos os inquiridos, seja ao nível das suas próprias unidades orgânicas, entenda-se secções e/ou serviços, seja nas relações entre as várias unidades e, também, nos relacionamentos estabelecidos entre os trabalhadores e as chefias respetivas. A análise dos resultados globais do inquérito permite afirmar a existência de um bom ambiente de trabalho e camaradagem no seio dos Serviços Sociais, com tradução e efeitos imediatos na relação, no desempenho e na interação estabelecida, diariamente, com os beneficiários.

Tendo em conta a meta estabelecida de obtenção de um nível de resposta situado no intervalo [3,9; 4,2], o objetivo com base na questão-chave de aferição do presente indicador foi superado, com os SSGNR a conseguirem uma taxa de realização de 100,95% e um desvio positivo de 0,95%, ou seja, acima do intervalo preconizado.

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, sendo que, se não devidamente preenchidos, poderão pôr em causa a prossecução dos objetivos e o adequado cumprimento da missão organizacional destes Serviços Sociais. Assim, espera-se que para o ano de 2025 haja incorporação de novos efetivos, militares e civis, no quadro dos SSGNR, seja com o resultado dos procedimentos abertos em 2024, seja com os que hão-de ser efetuados em 2025.

Ademais, e no que respeita ao pessoal militar, importa desde já mencionar que já nos próximos dois anos, subsequentes ao ano de 2024, se aproxima, a passos largos, o fim de ciclo para muitos militares que se encontram como adidos nos SSGNR, com passagem à situação de reserva fora da efetividade de serviço e, em alguns casos, de reforma, situação que só poderá ser colmatada com novos ingressos de pessoal militar, e, em algumas áreas, também com pessoal civil contratados ao abrigo da Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas.

Objetivo 8

Aumentar o nível de satisfação dos Beneficiários

INDICADOR 8							
Meta 2024	[3,9;4,2]	Resultado	4,90	Taxa de Realização	116,67%	Desvio	16,67%

Tabela 15 – Execução do Objetivo 8

Indicador 8: O ano de 2024 correspondeu a um ano cheio em termos de respostas sociais aos beneficiários dos SSGNR, situação que se refletiu, de forma plena e com sucesso evidente, nos níveis de satisfação alcançados. Assim, é, pois, com lisonjeira satisfação que, uma vez mais, estes Serviços Sociais, organismo atuante na área da ação social complementar, veem no âmbito do seu QUAR, atingir-se uma pontuação que ultrapassa, em muito, aquilo que poderiam ser as melhores expectativas. Ainda assim, o alcançar de níveis exemplares de satisfação em áreas tão determinantes quantas aquelas que foram alvo de avaliação por inquérito, não nos isenta de críticas menos favoráveis noutras áreas de atuação, pelo que continuaremos a dar primazia a uma política de gestão que, de forma séria e evidente, consiga dar a melhor resposta em todas as áreas de missão destes Serviços Sociais. Na realidade, o parâmetro de qualidade deve ser medido pelas mais diversas formas de atuação da organização, ainda que, para os efeitos de QUAR, a avaliação da satisfação dos nossos beneficiários, se traduz, de forma mais evidente, pela sua participação nos eventos realizados ao longo do ano, em que, reconhecemos, também são propiciadas as condições para que haja um nível pleno de satisfação.

Neste contexto, o ano de 2024, foi um ano de inegáveis sucessos, no que concerne à relação havida entre os SSGNR e os seus diretos beneficiários, situação que, para além das dezenas de menções honrosas recebidas, por email, por mensagem e até por carta registada, foram também aferidas através de padronizados inquéritos de satisfação, especialmente focados em eventos vários, como sejam as viagens culturais e as colónias de férias (no caso, duas para pessoal com +55 anos), onde foi possível aferir os diferentes níveis ou graus de satisfação e que, por conseguinte, ajudam os SSGNR a melhor compreenderem a sua forma de atuação e, sempre que necessário a adotarem e/ou a melhorarem processos, procedimentos e condições, sejam elas de natureza económica, física e/ou social.

Ainda no âmbito desta análise, é de revelar o facto de os Serviços Sociais se encontrarem dotados de infraestruturas turísticas especialmente adaptada a beneficiários com deficiência física, motora ou outra, designadamente pela dotação de equipamentos e infraestruturas mais inclusivas, sempre na procura constante de se proporcionar os mais elevados níveis de satisfação, afinal o melhor e mais forte indicador do “estado da arte” de qualquer organização de natureza pública. Ainda a este respeito, é de referir que, em 2024, foi realizada a segunda colónia dedicada a pessoas com deficiência, cujo sucesso, tal como no ano anterior, é de assinalar.

Dos 6 inquéritos realizados, ressalta o facto de, nos resultados obtidos, quer nos quantitativos (adesão ao inquérito), quer nos qualitativos (menções de satisfação obtidas), se verificar uma abrangência que exponenciou os números do ano anterior (2023), numa taxa de respostas que atingiu os 100% (99,8% em 2023), com um apuramento traduzido em 4,90 (-0,05% do que em 2023), num intervalo estipulado que varia entre 3,9 e 4,2, o que resultou na superação expressiva do indicador, com um desvio positivo em sede de QUAR de 17,86%, situação que, por si só, é muito gratificante para os SSGNR e nos motiva a fazer ainda mais nos anos subsequentes ao ano aqui em avaliação.

2.1 COERÊNCIA ENTRE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

Sendo este o primeiro ano da estratégia traçada para o período de 2024-2026, no quadro abaixo, apresentam-se os contributos dos objetivos operacionais na sua direta relação com os objetivos estratégicos definidos no âmbito daquela estratégia organizacional. Deste modo, tornam-se evidentes as relações de causa-efeito existentes, numa lógica de correlação e alinhamento entre as mesmas.

O facto de todos os objetivos operacionais terem relação direta e/ou indireta com os objetivos estratégicos, exige uma interpretação integrada da relação existente entre os mesmos, que permita compreender e explicar as múltiplas relações existentes entre os objetivos estratégicos e operacionais.

Atentos a esta realidade, foram considerados para o ano de 2024, em sede de QUAR, 8 (oito) objetivos operacionais e respetivos indicadores, conforme abaixo se demonstra.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2024-2026								
OBJETIVOS OPERACIONAIS 2024		OE1	OE2	OE3	OE4	OE5	OE6	OE7
	001			X	X		X	X
	002			X	X		X	X
	003			X		X		X
	004	X	X					X
	005			X	X			X
	006					X	X	X
	007	X	X				X	X
	008			X			X	X

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

2.2 RECURSOS HUMANOS

No quadro que se segue, procede-se à análise do grau de utilização e das metas propostas para a gestão dos recursos humanos em 2024, resultante do quociente entre os recursos humanos planeados e os executados, tendo-se registado um desvio total negativo de 463 pontos, atendendo às unidades de recursos humanos planeados, o que corresponde a uma taxa de utilização de 62,05% e de uma taxa de execução global dos recursos humanos de 63,13%.

Comparativamente com o ano de 2023, verifica-se uma maior eficiência na utilização dos recursos disponíveis, sendo que a mesma resultou do redimensionamento efetuado no Mapa de Pessoal (MP) aprovado em 18 de agosto de 2023, para o ano de 2024. Recorde-se que no anterior MP, encontrava-se previsto um total de 225 trabalhadores, situação que acabava por produzir efeitos na relação dos “Recursos Planeados vs Recursos Executados”, numa dimensão negativa substancialmente superior e, como tal, não traduzindo a realidade operacional que se verificava nos SSGNR.

Por esses motivos, entendeu-se, ainda em 2023, solicitar à Tutela uma alteração do MP, o que veio a acontecer com efeitos positivos para o organismo. À semelhança do já ocorrido no ano anterior de 2023, por se considerar como o modelo de gestão mais apropriado, deu-se continuidade, no ano de 2024, à contratação de pessoal especializado para o regular funcionamento das colónias de férias infantis e, também, das colónias de seniores 55+, tendo sido celebrada contratação, mediante abertura de um procedimento de contratação pública (Concurso público nº 8/2024).

RECURSOS HUMANOS	PONTUAÇÃO	EFETIVOS PLANEADOS			EFETIVOS EXECUTADOS			DESVIO UERHP/ UERHE	DESVIO PP/ PE
		N.º de Efetivos	UERHP ⁵	Pont.	N.º de Efetivos	UERHE ⁶	Pont.		
Militares									
Direção Superior	20	3	684	60	3	684	60	0	0
Oficiais	12	6	1 368	72	3	684	36	684	-36
Sargentos	8	15	3 420	120	10	2 280	80	1 140	-40
Guardas	6	51	11 628	306	39	8 892	234	2 736	-72
Civis									
Técnicos Superiores	12	23	5244	276	11	2508	132	2736	-144
Especial. de Informática	12	1	228	12	0	0	0	0	-12
Técnicos de Informática	9	2	456	18	1	228	9	228	-9
Coordenadores Técnicos	9	1	228	9	0	0	0	0	-9
Assistentes Técnicos	8	19	4 332	152	12	2 736	96	1 596	-56
Assistentes Operacionais	5	39	8 892	195	22	5 016	110	3 876	-85
TOTAL		160	36 480	1 220	101	23 028	757	13 452	-463

Tabela 17 – Grau de execução de utilização dos Recursos Humanos

⁵ UERHP – Unidade Equivalente de Recursos Humanos Planeados;

⁶ UERHE - Unidade Equivalente de Recursos Humanos Executados.

2.3 RECURSOS FINANCEIROS

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

RECURSOS FINANCEIROS							
NOME	PLANEADO (€)	EXECUTADO (€)				Execução global (€)	DESVIO (€)
		Execução por trimestres					
		1º	2º	3º	4º		
Orçamento de Funcionamento (OF)	22 274 004,00	3 359 313,66	4 836 376,82	4 483 061,08	6 776 381,13	19 455 132,69 (87,34%)	-2 818 871,31
Pessoal	3 994 712,00	685 122,92	916 043,85	842 662,50	1 081 528,95	3 525 358,22 (88,25%)	-469 353,78
Aquisição de bens e serviços	4 822 004,00	576 581,43	1 001 124,55	819 393,85	1 362 092,78	3 759 192,61 (77,96%)	-1 062 811,39
Transferências correntes	591 400,00	51 074,20	81 408,08	99 083,82	170 207,55	401 773,65 (67,94%)	-189 626,35
Outras despesas correntes 06	247 613,00	5 717,49	5 196,81	197 737,26	22 924,06	231 575,62 (93,52%)	-16 037,38
Aquisição de bens de capital	2 618 275,00	230 129,01	382 513,93	355 960,29	571 422,02	1 540 025,25 (58,82%)	-1 078 249,75
Ativos Financeiros	10 000 000,00	1 810 688,61	2 450 089,60	2 168 223,36	3 568 205,77	9 997 207,34 (99,97%)	-2 792,66
Orçamento de Investimento (OI)							
Outros Valores (OV) 04							
TOTAL (OF+OI+OV)	22 274 004,00	3 359 313,66	4 836 376,82	4 483 061,08	6 776 381,13	19 455 132,69 (87,34%)	- 2 818 871,31

Tabela 18 – Grau de execução de utilização dos recursos financeiros

Orçamento de Funcionamento (OF) engloba: (01) – Despesas de Pessoal, (02) – Aquisição de Bens e serviços, (06) – Outras Despesas Correntes, (07) – Despesas de Capital, (08) – Transferências de capital

Orçamento de Investimento (OI) engloba: PIDDAC

Outros Valores (OV) englobam: (03) a (04) e (05)

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

O Orçamento inicial de 21 500 000,00 €, retirando as cativações de 1 225 996,00€, determinou o Orçamento corrigido de 20 274 004,00€, depois aumentado para 22 274 004,00€, com a abertura de um Crédito Especial em Ativos Financeiros, totalizando 2 000 000,00 €.

A realização de despesa atingiu o valor de 19 455 132,69€, o que representa uma execução de 87,34% relativa aos 22 274 004,00€, ou seja, superior à verificada no ano transato de 2023 que havia sido de 79,53%.

2.4 ANÁLISE DOS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO

2.4.1 EFICÁCIA, EFICIÊNCIA E QUALIDADE

Procurando sintetizar e complementar a análise do QUAR 2024 dos Serviços Sociais, relativamente aos oito objetivos operacionais definidos, temos uma distribuição equitativa nos dois primeiros parâmetros, ou seja, no de “Eficácia” e “Eficiência”, ambos com três objetivos cada, e os habituais dois objetivos no parâmetro de “Qualidade”, salientando-se a superação em todos os parâmetros, com 112,77%, 153,14% e 111,10%, respetivamente.

EFICÁCIA	INDICADOR			OBJETIVO OPERACIONAL			PESO EFICÁCIA	AVALIAÇÃO GLOBAL
	N.º	Peso	Resultado	Contribuição	Realização	Peso		
Obj. 1	1	100%	114,00%	100%	114,00%	50%	30,00%	112,77%
Obj. 2	2	100%	110,00%	100%	110,00%	25%		
Obj. 3	3	100%	113,08%	100%	113,08%	25%		

Tabela 19 – Análise do parâmetro de eficácia

EFICIÊNCIA	INDICADOR			OBJETIVO OPERACIONAL			PESO EFICIÊNCIA	AVALIAÇÃO GLOBAL
	N.º	Peso	Resultado	Contribuição	Realização	Peso		
Obj. 4	4	100%	108,67%	100%	108,67%	50%	20%	153,14%
Obj. 5	5	100%	102,04%	100%	102,04%	25%		
Obj. 6	6	100%	293,20%	100%	293,20%	25%		

Tabela 20 – Análise do parâmetro de eficiência

QUALIDADE	INDICADOR			OBJETIVO OPERACIONAL			PESO QUALIDADE	AVALIAÇÃO GLOBAL
	N.º	Peso	Resultado	Contribuição	Realização	Peso		
Obj. 7	7	100%	100,95%	100%	100,95%	40%	50%	111,10%
Obj. 8	8	100%	117,86%	100%	117,86%	60%		

Tabela 21 – Análise dos parâmetros de avaliação de qualidade

PARÂMETROS	PESO OBJETIVOS OPERACIONAIS	TAXA DE REALIZAÇÃO DO PARÂMETRO	CONTRIBUTO DO PARÂMETRO	AVALIAÇÃO GLOBAL	
		(Resultado)	(Resultado Ponderado)	Quantitativa	Qualitativa
Eficácia	30%	112,77%	33,83%	120,01%	BOM
Eficiência	20%	153,14%	30,63%		
Qualidade	50%	111,10%	55,55%		

Tabela 22 – Taxa de realização - Parâmetros e Avaliação Global

2.4.2 ANÁLISE DA PRODUTIVIDADE

ÍNDICES	FÓRMULA DE CÁLCULO	CÁLCULO	RESULTADO
Taxa de Concretização Global dos Objetivos	Média Ponderada da Taxa de Realização dos Objetivos de Eficácia, Eficiência e Qualidade	$112,83\% \times 30\%$ $+$ $153,10\% \times 20\%$ $+$ $111,10\% \times 50\%$	120,01%
Taxa de Utilização de Recursos Humanos	$\frac{\text{Recursos Humanos Utilizados}}{\text{Recursos Humanos Planeados}}$	$\frac{757}{1.220}$	62,04%
Índice de Produtividade	$\frac{\text{Taxa de Concretização Global dos Objetivos}}{\text{Taxa de Utilização de Recursos Humanos}}$	$\frac{120,01\%}{62,04\%}$	193,43%

Tabela 23 – Análise das variáveis da produtividade

Nestes termos, é de referir que o índice de produtividade dos SSGNR, em 2024, foi de 193,43%, o que significou, em termos gerais uma diminuição do índice, mas mantendo-se níveis de desempenho global idênticos, até superiores, situação que indicia um aproveitamento máximo dos recursos humanos existentes, mas que não deixam de constituir preocupação para o Conselho de Direção, sob pena de se entrar numa dimensão de turnover em termos de produtividade com prováveis consequências para o desempenho da missão destes Serviços Sociais. Recorde-se que, para o período homólogo de 2023, os valores do índice de produtividade rondavam os 257,45%.

Por esta razão e porque urge inflétir o quadro de pessoal para um efetivo mais consentâneo com os propósitos de missão dos SSGNR, há que se proceder ao preenchimento das vagas existentes em Mapa de Pessoal para o ano de 2025, situação que, certamente, reduzirá a carga de trabalho do efetivo e que, por conseguinte, abonará, também, os efeitos decorrentes da missão organizacional dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana.

2.4.3 ANÁLISE CUSTO-EFICÁCIA

ÍNDICES	FÓRMULA DE CÁLCULO	CÁLCULO	RESULTADO
Taxa de Concretização Global dos Objetivos	Média Ponderada da Taxa de Realização dos Objetivos de Eficácia, Eficiência e Qualidade	112,77% x 30% + 153,14% x 20% + 111,10% x 50%	120,01%
Taxa de Utilização de Recursos Financeiros	<u>Despesa Executada</u> Orçamento Corrigido	<u>19 455 133,00€</u> 22 274 004,00€	87,34%
Índice de Rentabilidade	<u>Taxa de Concretização Global dos Objetivos</u> Taxa de Utilização de Recursos Financeiros	<u>120,01%</u> 87,34%	137,40%

Tabela 24 – Análise das variáveis da rentabilidade

A rentabilidade dos SSGNR em 2024 foi de 137,40%, o que representa uma situação ligeiramente inferior à ocorrida em 2023, que havia sido de 145,71%.

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

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

Indicador 7 – Ponderado a 100%		Superado	
Objetivo 8 – Ponderação a 50%	Superado		5
Indicador 8 – Ponderado a 100%		Superado	

Tabela 25 – Pontuação atribuída aos parâmetros QUAR 2022

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

Eficácia = (5 x 100%) + (5 x 100%) + (5 x 100%) = (5,0 x 50%) + (5,0 x 25%) + (5,0 x 25%) = 2,50 + 1,25 + 1,25 = **5,00**

Eficiência = (5 x 100%) + (5 x 100%) + (5 x 100%) = (5,0 x 50%) + (5,0 x 25%) + (5,0 x 25%) = 2,5 + 1,25 + 1,25 = **5,00**

Qualidade = (5 x 100%) + (5 x 100%) = (5,0 x 50%) + (5,0 x 50%) = 2,50 + 2,50 = **5,00**

A avaliação global, resulta da seguinte fórmula:

5,00 x 30% + 5,00 x 20% + 5,00 x 50% = **5,00**

A avaliação global obtém o resultado de **5,00** numa escala de 1 a 5, um resultado excepcional, superando o valor obtido no ano anterior (4,85).

2.4.4 APRECIÇÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS

Considerando a superação de quase todos os objetivos QUAR, e atendendo ao índice de produtividade, às taxas de utilização de recursos humanos e financeiros e, ainda, ao índice de rentabilidade, a expressão qualitativa da avaliação dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana situa-se, de acordo com a Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro, e com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 12/2024, de 10 de janeiro, com as orientações técnicas emitidas pela Direção Geral da Administração e do Emprego Público (DGAEP) e do Conselho Coordenador de Avaliação dos Serviços (CCAS), no nível de desempenho **BOM**.

AVALIAÇÃO FINAL DO SERVIÇO		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
120,01%		

Tabela 26 – Avaliação final do Serviço em 2024

3. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

3.1 APRESENTAÇÃO ESQUEMÁTICA DO SCI

QUESTÕES	APLICADO		
	S	N	NA
1 – Ambiente de controlo			
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X		
As especificações técnicas do Sistema de Controlo Interno (SCI) estão claramente definidas no Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e de Infrações Conexas (PPR) de 2022 e no Relatório de Monitorização do PPR 2023-2024, bem como em regulamentos, guias, NEP's e/ou manuais de procedimentos existentes que asseguram o cumprimento constante de todos os procedimentos e fluxos operacionais existentes nos SSGNR.			
1.2. É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X		
A forte regulamentação existente e a verificação interna do seu cumprimento, a par do controlo financeiro do MAI e da Direção-Geral do Orçamento, que se conjuga com o controlo externo efetuado por entidades como a IGF, IGAI, Tribunal de Contas, asseguram a verificação efetiva da legalidade, regularidade e da boa gestão. Internamente, os SSGNR dispõem de vários procedimentos e mecanismos de controlo, designadamente, no âmbito dos processos de despesa, envolvendo sempre várias Secções, com intervenção segregada, garantindo e verificando o cumprimento dos princípios legais das aquisições. No caso da receita, as verificações passam pela Tesouraria e, no caso dos Serviços Farmacêuticos, pela respetiva Diretora Técnica. Já na área da mutualidade (empréstimos e subsídios), todos os processos são efetuados e verificados por diferentes órgãos e trabalhadores da organização, com pelo menos um momento de apreciação hierárquica, antes da decisão do Conselho de Direção, afastando a possibilidade de atribuição sem validações superiores.			
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	X		
Não existindo um órgão próprio de auditoria, uma vez que a Comissão de Fiscalização, com previsão estatutária, nunca chegou a ser constituída (ver 1.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL, deste relatório), as competências nesta matéria são desenvolvidas por ação da interdependência hierárquica e funcional. No entanto, é de referir que, em cumprimento do disposto nas alíneas a) e b) do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 262/99, de 08 de julho, foi criada uma Comissão de Controlo e Acompanhamento (CAC) responsável pela monitorização das medidas inscritas no PPR, procedendo à sua avaliação e contemplando informação relevante em planos e relatórios especialmente desenvolvidos para o efeito. Os elementos que compõem a CAC possuem habilitação adequada para o exercício da função.			
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X		
Os deveres gerais inerentes ao exercício de funções públicas, bem como os valores e princípios indissociáveis da prestação de serviço numa instituição com as características e a natureza singular dos SSGNR, encontram-se profusamente explanados nos diversos documentos orgânicos e de gestão destes Serviços Sociais, desde logo, no Código de Ética e Conduta dos SSGNR e também no Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, reformulado em dezembro de 2022, na sequência da auditoria temática da IGAI PI 26/2021, consubstanciada no Relatório n.º 84/2021-PI, cujas recomendações foram plenamente adotadas.			

1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X		
A política de formação dos SSGNR tem por finalidade assegurar a permanente melhoria do desempenho individual e coletivo, o que pressupõe formação orientada para a função, que complemente e acrescente capacitação à formação de base, dando resposta à evolução das novas exigências e complexidades associadas a cada função.			
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X		
Atendendo à estrutura organizacional dos SSGNR, fortemente hierarquizada, mas de dimensão reduzida e com um modelo de funcionamento próximo da lógica de estrutura matricial, em que os dirigentes das unidades orgânicas (Repartição Administrativa e Financeira e Repartição de Prestações Sociais), cumulativamente, também são os vogais do Conselho de Direção, mais do que contactos regulares há uma interação permanente entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas, o mesmo sucedendo entre estes (chefes de repartição) e as chefias de secção na sua dependência.			
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X		
Os SSGNR, nos últimos anos, foram objeto de ações de auditoria efetuadas pela Inspeção Geral de Finanças, nomeadamente, sobre a Lei dos Compromissos e Pagamentos em Atraso e sobre o Princípio de Unidade de Tesouraria, e também pela Inspeção Geral da Administração Interna, a última (auditoria PI-26/2021) realizada em outubro e novembro de 2021, abrangendo a generalidade das áreas de gestão e atividade, com sessões presenciais na sede dos SSGNR, consubstanciadas no relatório 84/2021, de 20 de dezembro, cujas recomendações foram inteiramente acolhidas e implementadas, de resto conforme a Auditoria n.º 4 2024 denominada por “Auditoria de seguimento (follow-up) aos PPRCIC das entidades e serviços MAI para o ano de 2024”.			
2 – Estrutura organizacional			
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X		
A estrutura organizacional dos Serviços Sociais encontra-se em conformidade com o estatuído pelo Decreto-Lei n.º 262/99, de 08 de julho (que aprovou o Estatuto dos SSGNR), ainda que, em razão da escassez de recursos humanos, alguns órgãos deixaram de estar providos (ver 1.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL, deste relatório) e a chefia da maioria das secções é exercida em regime de acumulação de funções.			
2.2 Qual a percentagem de trabalhadores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X		
O Mapa de Pessoal dos SSGNR abrange pessoal civil e pessoal militar da GNR, sendo que estes últimos se encontram na situação de adidos. Todos os trabalhadores civis são avaliados de acordo com o SIADAP 3 (100%) e Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (LTFP). O SIADAP2 não é aplicável nos SSGNR, em virtude de o seu quadro orgânico não comportar cargos de dirigentes civis. A Avaliação dos militares da Guarda é feita nos termos do Regulamento da Avaliação do Mérito dos Militares da Guarda Nacional Republicana, aprovado pela Portaria n.º 16/2020, de 13 de janeiro.			
2.3 Qual a percentagem de trabalhadores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X		
Da totalidade dos trabalhadores, incluindo pessoal civil e militares de todas as categorias, registou-se uma significativa diminuição na frequência em ações de formação, com um total de 16 participações (-65,95%), num acumulado de 336 horas, que comparam com as 859 horas ministradas em 2023, valor que urge alterar em anos subsequentes, começando já pelo ano de 2025, que à altura de redação destas linhas já ultrapassou aquela carga horária.			
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo			
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X		

<p>Sim, os SSGNR dispõem de um amplo conjunto de manuais de procedimentos internos, aprovados pelo Conselho de Direção, sob proposta das respetivas unidades orgânicas (secções, serviços e repartições), que também asseguram a sua divulgação e correta observância, devendo comunicar, pela via hierárquica, a eventual necessidade de aperfeiçoamento.</p>			
<p>3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?</p>	X		
<p>A competência para autorizar a despesa está claramente definida, através de deliberações do Conselho de Direção e de despachos de delegação e subdelegação de competências, publicados em Diário da República. Os diferentes perfis de acesso e intervenção na aplicação financeira são estabelecidos em função dos níveis de competência para autorização de despesa.</p>			
<p>3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?</p>	X		
<p>Anualmente, a Secção de Aprovisionamento, Logística e Património (SALP) procede ao diagnóstico e elabora o consequente <i>plano de necessidades aquisitivas previsíveis</i>, tendo em conta as atividades planeadas (Plano de Atividades) e os recursos humanos, logísticos e financeiros existentes. O plano de compras também considera o histórico de aquisições efetuadas em anos anteriores.</p>			
<p>3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?</p>	X		
<p>A rotação de funções entre trabalhadores faz parte das opções de gestão dos SSGNR, que adotam medidas nesse sentido, respeitando o equilíbrio entre o interesse institucional e a vontade dos trabalhadores. Em geral, a rotação de trabalhadores ao nível das tarefas e órgãos é estimulada e constitui uma prática comum, tendo como limite os dispositivos orgânicos e estatutários e a garantia de que essa rotação não gerará perda de eficácia e eficiência no processo, com consequente prejuízo económico e de qualidade, ao nível da gestão e dos serviços prestados aos beneficiários.</p>			
<p>3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?</p>	X		
<p>Todas as responsabilidades funcionais encontram-se devidamente definidas no Estatuto dos SSGNR (ESSGNR), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 262/99, de 08 de julho, bem como nos despachos de delegação e subdelegação de competências e nos despachos de nomeação dos titulares dos cargos de direção e chefia, a quem compete a atribuição de responsabilidades e tarefas aos respetivos trabalhadores e o exercício ou supervisão das atividades de conferência e controlo, nos termos do normativo existente.</p>			
<p>3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões mínimos de qualidade?</p>	X		
<p>Todos os procedimentos internos existentes nos Serviços Sociais descrevem o fluxo próprio de cada processo, bem como os centros de responsabilidade inerentes a cada fase, oferecendo segurança na realização das tarefas por cada interveniente e adequados níveis de qualidade no fluxo processual. A este respeito, importa salientar que é intenção dos SSGNR procederem à Certificação ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade, uma aspiração já abordada em diferentes documentos e ocasiões, mas ainda não concretizada, admitindo-se que o processo possa ocorrer no presente triénio 2024-2026.</p>			
<p>3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?</p>	X		
<p>Todas as entradas e saídas de documentos, tanto em formato físico como digital são controladas pela Secretaria-Geral, que assegura o seu registo, numeração e digitalização, competindo ao Vice-presidente proceder ao respetivo despacho e encaminhamento para as repartições e órgãos na sua dependência direta, competindo às respetivas chefias proceder à distribuição interna e assegurar o tratamento adequado de cada assunto. Quanto aos emails, os mesmos são numerados com a indicação da unidade orgânica respetiva.</p>			
<p>3.8 Existe um Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPR)?</p>	X		

<p>Substituindo o anterior, adotado em 2010, o atual Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas dos SSGNR, foi aprovado em 5 de dezembro de 2022, na sequência da auditoria IGAI PI 26/2021 – Relatório 84/2021, que recomendada a sua reformulação e atualização. O PPR foi remetido a todas as entidades estabelecidas na lei e encontra-se disponível no sítio institucional na internet, para acesso público (link direto aqui).</p>			
<p>3.9 O Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas é executado e monitorizado?</p>	X		
<p>O PPR dos SSGNR é executado e monitorizado em conformidade com o estipulado na alínea b) do n.º 4 do artigo 6º do Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, sendo que o último Relatório de Monitorização foi remetido ao CPC (atual MENAC) em 29 de abril de 2024, nos termos da lei e publicado no sítio institucional na internet, para acesso público (link direto aqui).</p>			
<p>4 – Fiabilidade dos sistemas de informação</p>			
<p>4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?</p>	X		
<p>Na área da contabilidade, os SSGNR utilizam o SAP, o GERFIP e também a sua própria Intranet. A gestão documental, é feita na Intranet e a gestão da Tesouraria através da Intranet GNR/SAP. Já na área da mutualidade, gestão hoteleira e eventos, é usada a Intranet e na área dos serviços farmacêuticos a aplicação dedicada <i>Winphar</i>. O suporte para gestão de vencimentos e processos individuais é garantido pelo AS400/GNR.</p>			
<p>4.2 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos <i>outputs</i> dos sistemas?</p>	X		
<p>Os SSGNR têm uma política de salvaguarda dos seus sistemas com capacidade de reposição dos dados e da informação, sendo a mesma executada semanalmente através de <i>backups</i> automatizados.</p>			
<p>4.3 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?</p>	X		
<p>São produzidos relatórios das diversas atividades nas diferentes plataformas que servem de apoio à decisão.</p>			
<p>4.4 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?</p>	X		
<p>Os acessos têm dois diferentes níveis de segurança: o primeiro, relacionado com o início da sessão nas estações de trabalho e um segundo a nível das aplicações.</p>			
<p>4.5 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?</p>	X		
<p>A política de <i>backups</i> existente nos SSGNR passa, entre outras medidas, por: <i>backups</i> de máquinas virtuais (servidores), <i>backups</i> da base de dados (servidores) e <i>backups</i> das aplicações (servidores).</p>			

Tabela 27 – Monitorização de Controlo Interno

3.2 BENCHMARKING

No presente capítulo, e relativamente à ação social complementar, é possível fazer uma comparação com os outros Serviços Sociais do setor público, ainda que com algumas ressalvas. Contudo as suas origens são semelhantes e encontram-se relacionadas com a necessidade de satisfazer situações que não eram abrangidas pelos regimes gerais de proteção social, assumindo assim um carácter de complementaridade ou mesmo de substituição, visando reforçar e melhorar os benefícios sociais aos seus beneficiários.

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

GRANDES NÚMEROS	SSAP	IASFA	SSGNR		SSPSP
	2022	2023	2023	2024	2022 ⁷
N.º de Beneficiários + familiares	n.d.	110 774	109 335	107 956	n.d.
Orçamento	17 524 100,01 €	103 254 036,00 €	21 500 000,00 €	21 500 000,00€	12 768 450,00 €
Rácio	29,21 €	932,11 €	196,64 €	199,15€	n.d.

Tabela 28 – Rácio - total de beneficiários e orçamento previsto

SERVIÇOS PRESTADOS	SSAP	IASFA	SSGNR		SSPSP
	2022	2023	2023	2024	2017 ⁸
Subsídios	2 298	3113	1557	1 557	n.d.
Mútuos	n.d.	n.d.	746	532	n.d.
Protocolos	1 320	n.d.	611	609	n.d.
N.º de trabalhadores (c/ pessoal avençado)	103	561	122	122	42 ⁹

Tabela 29 – Dados disponibilizados (online) pelos diferentes Serviços Sociais

⁷ Últimos Relatórios de Gestão SSPSP e CPPSP 2022 disponíveis para consulta.

⁸ O Relatório de Atividades 2023 dos SSPSP não se encontra publicado no sítio institucional.

⁹ Número de trabalhadores aferido no Relatório de Gestão SSPSP 2022.

3.3 PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

Em 2024 foram publicitados em Diário da República e na Bolsa de Emprego Público, avisos tendentes à promoção de recrutamento para os SSGNR, seja por recurso ao mecanismo da mobilidade interna, seja por procedimento concursal comum, ambos por força dos ditames da Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, que aprova, no seu anexo a Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (LTFP), e, também através da Portaria n.º 233/2022, de 9 de setembro, de acordo com as regras constantes na RCM n.º 47/2010, de 25 de junho, quanto à obrigatoriedade da publicidade institucional.

Assim, foram publicitados uma oferta de mobilidade na categoria de técnico superior, para exercício de funções de assistente social e três procedimentos concursais comuns, sendo dois para técnicos superiores e um para assistentes técnicos

Pelo Despacho n.º 3186/2024, de 26 de março, foi publicado o Mapa Anual de Recrutamentos Autorizados (MARA), ou comumente designado como sendo o mapa anual consolidado de recrutamentos autorizados para carreiras de grau complexidade funcional 3.

O MARA constitui-se como uma importante ferramenta de gestão de recursos humanos na Administração Pública, ao consignar o número de recrutamentos autorizados de entre candidatos com e sem vínculo de emprego público, por tempo indeterminado, previamente constituído, pelo que, os SSGNR procederam ao recrutamento de dois técnicos superiores da área de ciências farmacêuticas, através de procedimento concursal comum, para o desempenho de funções nos Serviços Farmacêuticos (SF).

Paralelamente, e também ao abrigo do MARA, os Serviços Sociais abriram outro procedimento concursal para técnicos superiores, sendo que este se encontrou destinado a candidatos da área do direito, administração pública ou recursos humanos, para o exercício de funções na Secção de Recursos Humanos e Beneficiários (SRHB). Ainda em 2024, os SSGNR abriram um procedimento concursal para a categoria de assistente técnico, também para desempenho de funções na área de gestão de recursos humanos. De referir que, ambos os procedimentos de recrutamento referidos, foram abertos a candidatos com vínculo de emprego público (*vep*).

O MARA para o ano de 2024, deu ainda a possibilidade de os SSGNR poderem diligenciar os necessários procedimentos a nível do recrutamento de técnicos superiores para a área jurídica, destinados ao desempenho de funções na Secção de Aprovisionamento, Logística e Património (SALP) e no Serviço de Obras (SoB) do Gabinete Técnico (GT), estes últimos destinados a áreas de arquitetura e engenharia civil, com um e dois postos, respetivamente.

Estes procedimentos foram efetuados através do recrutamento centralizado da administração pública, modalidade de procedimento concursal, prevista nos art.º 29.º e seguintes da Portaria n.º 233/2022, de 09 de setembro, sendo que o mesmo se realiza por despacho dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças e da administração pública, sendo assegurado pela Direção-Geral da Administração e do Emprego Público - DGAEP, enquanto Entidade de Recrutamento Centralizado, cabendo aos SSGNR a aplicação do método de seleção, no caso a entrevista de avaliação de competências. De referir que todos os procedimentos de recrutamento, pese embora iniciados em 2024, transitaram para o ano de 2025, esperando-se a sua conclusão em meados do corrente ano civil.

Em termos gerais, e ainda que já mencionado neste documento, enfatiza-se, uma vez mais, os esforços desenvolvidos no sentido de aumentar o efetivo humano, com as qualidades e mais-valias que se pretendem, pese embora se tivesse, em 2024, continuado a verificar-se uma manifesta falta de pessoal, pelo que urge continuar na senda de se conseguir aumentar os efetivos, sendo que, para tal, ter-se-á que dar continuidade a todos os tipos de diligências no sentido de se aumentar o número de trabalhadores civis, mas também de pessoal militar, por forma a se minimizar a elevadíssima “taxa de esforço” que, como sabido, impele sobre o parco efetivo existente, e, por conseguinte, implicando um esforço verdadeiramente acrescido a todos os trabalhadores no desenvolvimento das suas atividades profissionais diárias.

Esta situação de manifesta escassez de recursos, está já a ter reflexos práticos evidentes, porquanto a sobrecarga de trabalho, com trabalhadores a “cobrirem” funções anteriormente afetas a dois ou mais elementos, começa a causar desgaste e, por conseguinte, a provocar no limite, saídas de pessoal para outros organismos públicos, com dificuldades muito sérias para se voltar a equilibrar a balança de efetivos dos SSGNR, inclusive a nível do pessoal militar.

Ainda no âmbito do presente ponto do relatório de atividades, é de mencionar o facto de que os SSGNR, em 2024, viram-se na contingência de recorrer a prestadores de serviços como forma de dar cobro às necessidades funcionais existentes, em virtude de não se terem concluído os referidos procedimentos concursais. Neste sentido, houve necessidade de se celebrar contratos de prestação de serviços, sob a forma de contrato de tarefa e avença de pessoal especializado, nos termos dos artigos 10.º e 32.º da LTFP, com 28 (vinte e oito) diferentes entidades.

Finalmente é também de referir que, em 2024, os SSGNR acolheram duas jovens no âmbito dos programas de estágios curriculares do ensino superior, que de forma habitual e de cadência anual, são solicitados por diversas entidades do ensino superior, no caso pela Universidade Lusófona de Lisboa, tendo o programa de estágios abrangido a área de Serviço Social.

A este propósito, saliente-se o facto dos estágios, desenvolvidos em contexto puramente profissional, se terem revelado como uma *mais-valia* para ambas as partes (quer para os estagiários, quer para os próprios Serviços Sociais), oferecendo um balanço muito positivo, tanto no plano das relações estabelecidas entre as pessoas, contribuindo também para um diferente e mais heterogéneo ambiente laboral no seio do Gabinete de Apoio ao Beneficiário (GAB), como também para o enriquecimento a nível das competências profissionais dos próprios estagiários, os quais, puderam, certamente, retirar novos ensinamentos, experiências e conhecimentos para as suas vidas pessoais e profissionais.

Os Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana desenvolvem o seu papel de forma ativa, dinâmica e holística, não se limitando apenas ao seu público-alvo principal (os beneficiários), mas também, e sempre que possível, de forma aberta e integrada para com toda a sociedade civil, numa lógica inteiramente subordinada aos seus princípios e valores institucionais de solidariedade, coesão e responsabilidade social.

4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

4.1 MUTUALIDADE

Durante o ano de 2024 foram atribuídos 694 empréstimos, totalizando o montante de 9 997 207,34 €, o que, comparativamente a 2023, em que haviam sido pagos 746 num total acumulado de 8 059 031,44 €, representa uma ligeira diminuição dos empréstimos (-6,97%), ainda que, com um valor total de empréstimos mais elevado, conforme se pode constatar do quadro abaixo.

Em praticamente todas as tipologias de empréstimos é possível verificar um aumento, o que espelha a necessidade de muitos dos beneficiários continuarem a recorrer aos Serviços Sociais, pese embora a queda das taxas de juro no mercado bancário, associada a prestações mais baixas e ofertas de crédito também elas mais atrativas, e ainda as isenções no IMT para jovens até aos 35 anos, pudesse antever um cenário diferente com tendência de uma menor procura pelos empréstimos dos SSGNR. Mesmo perante um quadro macroeconómico mais favorável, a verdade é que a procura tem sido uma constata, inclusive com uma tendência de procura crescente, situação que nos dá alento especial para continuarmos na nossa senda de aposta na área dos mútuos, na certeza de que ao fazermos esta aposta, estamos a chegar a mais beneficiários e com as melhores prestações existentes no mercado.

No que respeita aos empréstimos pessoais, registou-se, em 2024, um quantitativo superior ao do ano anterior de 2023, com mais 9,49% de empréstimos atribuídos, aumento também acompanhado pelo maior volume financeiro (+ 21%) adstrito a essa prestação. De forma análoga, também é possível constatar que no que respeita aos empréstimos à habitação, houve um ligeiro aumento da procura por empréstimos desta tipologia (+24,17 %), o que não deixa de estar relacionado com os ganhos obtidos a nível da eficiência do processo, fruto de um novo aplicativo informático desenvolvido internamente e com ganhos substanciais a nível de todo o processo com conseqüente maior rapidez na concessão dos empréstimos. Com um comportamento similar ao do ano de 2023, é possível constatar os mútuos relativos a situações extraordinárias, registando-se nesta tipologia, justamente um número praticamente idêntico (+1) com uma concessão de 22 empréstimos extraordinários durante o ano de 2024, ainda que com aumento do valor fiduciário atribuído em mais 90 899,46€ (+ 20,48%). Por sua vez, e com uma ligeira descida face ao ano anterior de 2023, registou-se nos empréstimos relacionados com o Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (PAPR) um número mais baixo (-10,63 %), quer pela menor oferta disponível em termos de habitação devoluta, quer pela própria menor procura verificada durante o ano de 2024, razões que conduziram à quebra ocorrida neste particular.

De notar que, não obstante os resultados atingidos nas diferentes tipologias de empréstimos, procedeu-se, em 2024, à alteração dos vários regulamentos internos, os quais, após parecer favorável, emitido por deliberação do conselho consultivo de 31 de julho de 2024, permitiu regularizar e ajustar as normas procedimentais internas às diferentes prestações de ação social complementar disponibilizadas aos beneficiários dos SSGNR, ainda que se mantendo o essencial das regras já então existentes.

No conjunto da atividade de mútuo, os empréstimos pessoais representaram 72,76% da totalidade dos empréstimos concedidos, enquanto os empréstimos extraordinários corresponderam apenas a 4,43%. Já os empréstimos do PAPR e os empréstimos à habitação representaram 6,43% e 16,37%, respetivamente.

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

TIPO DE EMPRÉSTIMO	PAGOS			
	2023		2024	
	Quantidade	Valor	Quantidade	Valor
Pessoal	534	5 745 009,46 €	590	7 273 081,82 €
Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (PAPR)	96	719 798,92 €	83 ¹⁰	643 300,00 €
Habitação	95	1 241 310,00 €	104	1 637 013,00 €
Extraordinários	21	352 913,06 €	22	443 812,52 €
TOTAL	746	8 059 031,44 €	694	9 997 207,34 €

Tabela 30 – Processos de empréstimos pagos

4.2 PROTEÇÃO E AÇÃO SOCIAL

A atribuição de subsídios desenvolve-se em diversas modalidades, nomeadamente a materno-infantil (nascimento), a assistência escolar, o apoio domiciliário e internamento, a assistência a órfãos, a assistência a funeral, o extraordinário, a carência económica e por morte do beneficiário.

Na tabela que se segue, apresenta-se a síntese do número e valor total dos subsídios atribuídos no ano de 2024, fazendo-se comparação com o ano anterior de 2023:

TIPO DE ASSISTÊNCIA	2023		2024	
	DEFERIDOS	VALOR TOTAL (€)	DEFERIDOS	VALOR TOTAL (€)
Assistência materno-infantil (nascimento)	773	154 750,00	870	171 203,69€
Assistência escolar	145	23 319,53	247	32 418,31€
Apoio domiciliário e internamento	18	5 221,47	56	34 731,19€

¹⁰ N.º de tranches

Assistência a órfão	58	34 800,00	77	46 200,00€
Assistência a funeral	222	50 493,48	219	50 747,08€
Extraordinário	3	1 679,41	5	2 096,79€
Carência Económica	19	18 930,96	14	17 366,82€
Por morte	165	42 868,32	194	40 459,13€
Reservas matemáticas	35	4 031,76	58	6 550,64€
Total	1557	355 301,45	1740	401 773,65

Tabela 31 – Subsídios deferidos

Da análise do quadro anterior, constata-se que, em 2024, foram atribuídos 1.740 subsídios (+10,51%), correspondentes a um montante total de 401 773,65€, que representa um aumento de 11,56%, quando comparado com o ano de 2023 e em iguais tipologias de subsídios.

Ainda no que concerne ao número de subsídios atribuídos, é de destacar o apoio aos beneficiários com crianças, designadamente, através dos subsídios de assistência materno infantil (nascimento e escolar), com um peso combinado de 50,68% do número total de subsídios atribuídos, sendo que só o de subsídios de nascimentos representa 42,61% do universo total de atribuição de subsídios. Também merece uma especial referência o subsídio de assistência a funeral (12,63%) e os subsídios por morte (10,07%), com um peso relativo considerável, ao representarem 22,70% do total de subsídios atribuídos aos beneficiários.

4.3 FOMENTO DO DESPORTO E RECREIO

A taxa de atribuição das infraestruturas tem em consideração duas épocas, a de repouso e a de veraneio. Assim, em 2024, e no cômputo geral, registou-se uma ligeira descida face ao ano anterior (2023), com um decréscimo em 7,38%, situação que, inegavelmente, se encontra relacionada com o facto de algumas das infraestruturas terem sido fechadas para obras de remodelação, com vista aos necessários e adequados melhoramentos. Na realidade, tal como nos modelos de boa gestão pública, e, no caso em concreto, da melhor gestão do orçamento próprio dos Serviços Sociais, houve a necessidade de se “dar um passo atrás, para se poder, de seguida, dar dois em frente”, razão pela qual, o recuo que foi dado, de forma intencional, visa consequentes ganhos futuros, naquilo que, em lógica de pura dialética de gestão, se entendeu, em 2024, “perder” um pouco nesta área, para se ganhar nos anos seguintes, e, por conseguinte, proporcionar e alargar a oferta das prestações que se disponibilizam aos beneficiários dos SSGNR.

No quadro seguinte é possível verificar a ligeira descida no número de atribuições, ainda que, conforme acima explicado, a mesma se deva a uma decisão estratégica tendente a um expectável aumento de atribuições já no ano de 2025 e seguintes.

INFRAESTRUTURAS	2023	2024	VARIAÇÃO (#)	VAR (%)
Veraneio	2 126	2 107	-19	- 0,89%
Repouso	4 700	4 215	- 485	- 10,31%
Total	6 826	6 322	- 504	- 7,38%

Tabela 32 – Atribuições nas infraestruturas turísticas

4.4 COLÓNIAS DE FÉRIAS E BALNEARES INFANTIS

4.4.1 COLÓNIA DE FÉRIAS DA COSTA DE CAPARICA

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

A atividade da CFCC, em 2024, prosseguiu com a dinâmica de ocupação já ocorrida no ano anterior, ultrapassando os valores alcançados em 2023. A tendência de recuperação económica entretanto sentida, ainda que de forma leve, tem feito com que houvesse uma maior procura por estas infraestruturas turísticas, situadas na Área Metropolitana de Lisboa, no Concelho de Almada, local tradicionalmente reconhecido como especialmente aprazível para os períodos de férias de muitos dos beneficiários dos SSGNR. Neste sentido, e aproveitando ao máximo as condições proporcionadas pelos Serviços Sociais, é facto constatável de que, em 2024, houve uma maior procura das infraestruturas distribuídas a nível nacional, como também da própria CFCC, sendo que, relativamente a 2023, registou-se um acréscimo em mais 444 ocupações (+15%), situação que reflete um crescimento constante, robusto e, acreditamos, consolidado, denotando uma tendência de progressivo aumento, o que nos augura boas expectativas para o ano de 2025 e, quiçá, para os anos que se lhe seguem.

Neste contexto, é, pois, de salientar os aumentos verificados em todas as tipologias, veraneio, repouso e campismo, em que, no combinado das três, se registou um aumento muito significativo (+15,40%), com o *Veraneio* e o *Campismo*, em 2024, a superarem os 17% de crescimento face ao ano antecedente de 2023, de resto como se poderá constatar no quadro da tabela seguinte.

TIPO		2023	2024	VAR. (#)	VAR. (%)
Veraneio	Apartamentos	574	667	93	16,20%
	Quartos	88	114	26	29,55%
	Subtotal	662	781	119	17,97%
Repouso	Apartamentos	1 405	1514	109	7,75%
	Quartos	352	487	135	38,35%
	Subtotal	1757	2001	244	13,88%
Campismo	Prolongado	85	88	3	3,53%
	Sazonal	438	525	87	19,86%
	Subtotal	523	613	90	17,21%
TOTAL		2 942	3 395	453	15,40%

Tabela 33 – Índice de ocupação das instalações da CFCC

4.4.2 COLÓNIAS BALNEARES INFANTIS

As tradicionais Colónias Balneares Infantis, realizadas no período de férias escolares de verão, voltaram a ser, em 2024, um espaço de diversão e de componente educativa, envolvendo a promoção e o desenvolvimento das capacidades e criatividade das crianças participantes, proporcionando, desta forma, tempos de lazer e, ao mesmo tempo, de uma maior tranquilidade aos seus progenitores.

Neste sentido, realizaram-se nas instalações da Colónia Balnear Infantil de Quiaios (CBIQ) e na Colónia de Férias da Costa de Caparica (CFCC), um total de dezasseis turnos, cada um com a duração de sete dias, para os jovens beneficiários, com idades compreendidas entre os 06 e os 14 anos. Destes dezasseis turnos, catorze foram dedicados às faixas etárias dos 06 aos 12 anos e os restantes dois turnos direcionados a jovens das faixas etárias dos 12 aos 14 anos. Para além destas Colónias Balneares, deu-se continuidade ao protocolo existente entre os SSGNR e a Força Congénere de Marrocos, o que permitiu a realização de uma Colónia Balnear em Marrocos, para um total de 20 crianças dos 12 aos 14 anos.

Em 2024, e à semelhança do ocorrido no ano anterior de 2023, os SSGNR receberam na CBIQ, um total de 20 crianças com idades compreendidas entre os 6 e os 12 anos, pertencentes a familiares da Força Congénere de Espanha, através de um protocolo firmado com a *Asociación Pro Huérfanos de la Guardia Civil*, dando-se, assim, continuidade ao protocolo iniciado no ano anterior, de resto como já se faz, desde há muito, no âmbito do intercâmbio existente com a Força Congénere de Marrocos.

Pela primeira vez, em 2024, os SSGNR, no âmbito do intercâmbio estabelecido com a *Asociación Pro Huérfanos de la Guardia Civil*, realizaram uma Colónia Balnear em Espanha, na qual participaram 20 crianças com idades compreendidas entre os 12 e os 14 anos. As crianças puderam usufruir de experiências únicas, uma vez que a colónia foi desenvolvida na Serra de Gredos, cordilheira situada no centro da Península Ibérica, classificada como parque regional (área protegida) e dotada de uma fauna e flora única, o que lhes possibilitou experienciarem novas sensações, bem como adquirir um conjunto de novas competências, especialmente relacionadas com a natureza, e onde, por força do enquadramento natural, durante 14 dias não lhes foi permitido utilizar qualquer tipo de equipamento eletrónico, tornando aquela experiência ainda mais emocionante e impactante para todos. Foram, ainda, efetuadas três colónias de férias em campos externos aos SSGNR, nomeadamente na zona de Leiria, estas especialmente direcionadas a beneficiários familiares com idades compreendidas entre os 13 e os 16 anos.

Assim, em 2024 e comparativamente ao ano de 2023, registou-se um aumento do número de atribuições, passando-se de 1 186 para 1 296, sendo que o índice de atribuição se situou nos 88,51%, de acordo com os valores constantes no quadro seguinte:

COLÓNIAS BALNEARES	2023			2024		
	Inscrições	Atribuições	Índice de atribuição	Inscrições	Atribuições	Índice de atribuição
	1 242	1 186	95,50%	1 516	1 296	85,49%

Tabela 34 – Índice de ocupação das colónias balneares

Importa referir que, para efeitos de contabilização de dados, os Serviços Sociais contabilizam todas as inscrições efetuadas, inclusive aquelas que, por motivo de doença, alteração de férias ou outras razões apontadas pelos beneficiários possam ser alvo de desistência. Também é de mencionar o facto de a CBIQ ser, tradicionalmente, a Colónia Balnear que regista o maior número de inscrições, contudo, em 2024, a CFCC manteve o índice da Colónia de Quiaios, com números que parecem demonstrar uma tendência de inversão, motivados pelos pedidos surgidos por parte de beneficiários que pretendem que os seus filhos possam usufruir desta oferta na zona da grande Lisboa, situação que, à partida, também irá condicionar os números do ano de 2025.

Neste sentido, é de referir que, a realização das Colónias Balneares realizadas na Costa de Caparica, deixam em aberto algumas vagas para a Colónia de Quiaios, uma vez que muitos dos beneficiários optam por concorrer às Colónias realizadas na CBIQ, somente após verificarem que não têm qualquer vaga na zona de Lisboa.

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

Como conclusão, refira-se que em 2024, os Serviços Sociais disponibilizaram uma oferta de 1 360 vagas (capacidade máxima para as atribuições), em todas as Colónias realizadas, quer nacionais, quer no estrangeiro, e, entre todas as solicitações existentes, atribuíram 1 296 lugares, o que implicou uma taxa de ocupação final de 95,29%, ou seja, um acréscimo de mais 6,78% do que no ano anterior de 2023, quando a mesma taxa de ocupação final havia sido de 88,51%. Verifica-se assim, que as colónias continuam a ser uma das “traves-mestras” da área de lazer e eventos dos SSGNR e, também por essa razão, há que se dar continuidade a esta importante área de lazer e recreio, reforçando e apostando em novas e cada vez mais atraentes soluções, porquanto as mesmas são de elevada importância para todas as crianças.

4.4.3 COLÓNIA SÉNIOR +55

Em 2024, os Serviços Sociais, tendo por objetivo dar continuidade a uma política de envelhecimento ativo, realizaram duas colónias de férias para beneficiários com mais de 55 anos. A primeira colónia teve lugar em abril e a segunda durante o mês de outubro. No conjunto das duas colónias, permitiu-se a um total de 78 beneficiários (42 titulares e 36 familiares (+ 6,41% face a 2023) o experienciar de sensações e momentos de convívio que se evidenciaram por um espírito de total comunhão e alegria, traduzidos por períodos de lazer, muito calorosos, quer para os próprios, quer para suas respetivas famílias (nomeadamente esposas dos militares na situação de reserva e reforma).

Estas colónias, cada uma com a duração de uma semana, foram constituídas por um conjunto diverso de atividades, quer de natureza lúdica, quer cultural, tendo tido, por todos, o melhor acolhimento, de resto conforme constatado no questionário de satisfação e, também, nas muitas apreciações e testemunhos de

apreço que, pelas mais variadas formas, fizeram chegar aos SSGNR e, diga-se em abono da verdade, que a todos os trabalhadores e chefias dos Serviços Sociais muito os devia orgulhar e honrar.

Assim, e de acordo com as respostas obtidas em sede de inquérito, verificou-se um nível de satisfação muito elevado, realçado, desde logo, pelo entusiasmo e espírito de grupo constatado por todos, o que permitiu, inclusive, que muitos dos beneficiários das colónias sénior estabelecessem novas relações, inclusive de amizade ou reforçando os laços já existentes entre alguns daqueles participantes que, por razões de natureza profissional e/ou outra, já se haviam cruzado durante a sua vida.

Das várias manifestações de apreço demonstradas no inquérito, transcrevem-se algumas das mais relevantes e que nos foram colocadas em questões de resposta aberta, sendo que para efeitos do presente relatório, destacaríamos as seguintes:

“Estão a trabalhar bem! Para mim esta colónia quero repetir. THE BEST!!!” (sic)

“Aumentar as inscrições para que possamos ser convocados. Obrigado por tudo o que nos proporcionaram.” (sic)

“Para mim está tudo perfeito. Só tenho a agradecer por tudo. Adoro estar aqui neste convívio magnífico. O mais difícil é a abalada. Muito obrigada a toda a equipa de organização deste evento...” (sic)

“Este evento tem de continuar, já tem pernas para andar. A minha experiência foi uma mais-valia na minha vida. A idade acontece, só é velho quem quer, é muito bom soltar a criança que existe no interior de cada ser humano. Obrigado.” (sic)

“A minha experiência foi incrível e por várias razões: pela relação humana, social, lúdica, cultural, enfim tudo bom. Eu e a minha esposa estamos gratos por tudo. Vir à colónia +55 é uma fantástica oportunidade de vida social.” (sic)

“Esteve tudo muito bom. Nunca gozei férias tão boas; todo o pessoal foi e é muito simpático, educado e muito prestável em tudo o que necessitei. Parabéns SSGNR!” (sic)

“Só tenho a dizer bem desde convívio. Bem organizado, animado e convidativo. A continuar, pois foi uma boa experiência nem dei por o tempo a passar com este prazer cultural e divertido, destas atividades lúdicas. Parabéns a todos e obrigado SSGNR.” (sic) “Pela primeira vez que participei nestes eventos, nesta colónia, foi uma agradável surpresa pela positiva.” (sic)

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

Atendendo ao supra exposto, sem esquecer que o universo da Guarda, onde se incluem os Beneficiários reformados, é constituído por uma grande diversidade social e cultural, os SSGNR têm desenvolvido e

melhorado um conjunto de eventos sociais e culturais que, pelas diferentes realidades sociais e dimensão dos destinatários, possam vir a ser considerados no futuro como parte integrante dos serviços prestados com qualidade e excelência.

4.5 FOMENTO E APOIO À HABITAÇÃO

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

SITUAÇÃO DE CONTRATOS			ANOS			
			2023	2024	Diferença	Diferença (%)
Frações	Arrendados	Beneficiários	733	740	7	0,95%
		Não beneficiários e outras Situações	36	32	-4	-11,11%
		Total	769	772	3	0,39%
Contratos em Contencioso			4	2	-2	-50,00%
Contratos Regularizados			765	770	5	0,65%

Tabela 35 – Descrição dos imóveis em arrendamento

Em 2024, os SSGNR prosseguiram com o processo de atualização dos contratos de arrendamento, efetuando, para tal, os respetivos registos junto dos Serviços de Finanças. Neste prosseguimento, as rendas foram ajustadas, sempre em conformidade com as normas e prazos estipulados, recorrendo-se à aplicação informática desenvolvida para efeitos de gestão destes contratos.

No final do ano de 2024, encontravam-se regularizados um total de 770 contratos, dos quais 136 celebrados no âmbito do “Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (PAPR)”, instituído pela Portaria n.º 374/2019, de 16 de outubro, sendo que, ao longo do ano aqui em apreço, foram atribuídas 29 habitações ao abrigo do PAPR, reforçando a importância do seu papel naquilo que são as respostas sociais de habitação dadas às necessidades dos beneficiários.

Adicionalmente, é também de dar nota que, à data de 31 de dezembro de 2024, registou-se uma redução no número de contratos em situação de contencioso, contabilizando-se apenas 2 processos ativos, e, portanto, representando uma diminuição em 50% face ao ano anterior de 2023. Também de referir a redução no número de contratos celebrados com não beneficiários, verificando-se, neste quesito, uma diminuição de 4 contratos relativamente ao período em comparação (2023), situação que evidencia o alinhamento que se quer e se deseja com aquilo que são os objetivos estratégicos de gestão habitacional dos Serviços Sociais.

4.6 OBRAS DE REMODELAÇÃO DE INFRAESTRUTURAS

A realização de obras de remodelação e conservação do património imobiliário, constitui-se como uma das atividades mais determinantes para a eficaz prossecução da missão dos Serviços Sociais.

A manutenção e a modernização das infraestruturas garantem não apenas e somente a preservação do parque habitacional, como também a criação de adequadas condições infraestruturais para o tão desejável bem-estar, mas também para a segurança dos beneficiários que habitam ou usufruem dessas infraestruturas, assegurando-se, assim, a estabilidade pessoal e familiar e, simultaneamente, reforçando a sustentabilidade financeira da instituição SSGNR.

No decorrer do ano de 2024, foram celebrados diversos contratos de empreitada, destinados à reabilitação das infraestruturas habitacionais e sociais, com o objetivo de otimizar as condições de alojamento disponibilizadas pelos SSGNR. Contudo, é de referir que se verificaram constrangimentos na execução de algumas empreitadas, em parte devido à diminuição da capacidade operacional das empresas adjudicatárias, nomeadamente pela alegação que estas apresentaram, fazendo referência à escassez de mão-de-obra qualificada, bem como ao alargamento dos prazos de fornecimento de materiais, situação que se refletiu em sucessivos adiamentos na conclusão das obras, e que, por conseguinte, implicaram a transição de algumas empreitadas para o exercício seguinte (2025).

Neste contexto, os SSGNR, até ao final de 2024, procederam ao pagamento das obras e fornecimentos respetivos, num montante global de 2 008 793,16 €, valor que reflete uma diminuição de apenas 1%, face ao ano de 2023, situação que permitiu assegurar a indispensável e imprescindível continuidade do programa de reabilitação do património imobiliário, garantindo-se, assim, uma eficaz resposta às necessidades habitacionais dos beneficiários.

No quadro seguinte constata-se a distribuição do investimento por tipologia habitacional ocorrida em 2024, evidenciando-se, essencialmente a aposta na área da habitação social, que registou um crescimento de 26,59% face ao ano anterior (2023), em clara oposição com a redução verificada nas demais tipologias, com maior significância na diminuição verificada nas Colónias. Ainda assim, o aumento imputado à reabilitação da tipologia “habitação social” reflete, de sobremaneira, o esforço de investimento, não meramente financeiro, mas também administrativo e técnico, realizado no ano ora em avaliação.

TIPOLOGIA DE HABITAÇÃO	VALORES (€)			
	2023	2024	DIFERENÇA (€)	DIFERENÇA (%)
Habitação Social	589 853,91	803 517,26	213 663,35	36,22%
Lares e residências de estudantes	808 888,71	783 429,33	- 25 459,38	-3,15%
Colónias	199 939,81	40 175,86	- 159 763,95	-79,90%
IFT	432 947,43	381 670,70	- 51 276,73	-11,84%
Total	2 031 629,86	2 008 793,16	- 22 836,70	-1,12%

Tabela 36 – Intervenções no parque habitacional

Por último, é de referir que a execução do financiamento inserto na Bolsa Nacional de Alojamento Urgente e Temporário (BNAUT) do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), continuou a ser considerada como prioritária, influenciando, naturalmente, todo o desenvolvimento das intervenções inscritas no âmbito do Plano de Atividades (PA) 2024, nomeadamente às afetas a reabilitação das infraestruturas turísticas, mas também dos lares e colónias, porquanto aquelas (PPR) se assumiram como prioritárias na execução dos investimentos ao abrigo do PA, em virtude do limitado prazo temporal de execução concedido e, também por o mesmo se destinar à requalificação e ampliação das infraestruturas de apoio social habitacional e de residências de estudantes.

4.7 AÇÃO CULTURAL

No âmbito da ação cultural, em 2024, os Serviços Sociais deram continuidade à prática de desenvolvimento de eventos que permitem o convívio, mas também a aprendizagem e, por conseguinte, promovam o *bem-estar* entre todos, reforçando os laços de camaradagem e o sentido de pertença à grande Família da Guarda. Destacam-se, assim, o evento “Dia da Criança”, tradicionalmente realizado na Colónia de Férias da Costa da Caparica (CFCC), as Colónias Balneares Infantis, o Dia das Atividades em Família nos vários Comandos Territoriais, as Viagens Culturais, a Animação de Verão e a Passagem de Ano (também realizada na CFCC), entre vários outros eventos, a seguir elencados, com indicação do respetivo número de participantes.

EVENTO/ATIVIDADE	OBSERVAÇÕES
Evento Dia da Criança (CFCC)	3 057 participantes dos quais 1 300 são crianças (+ 17,24% e + 10,23%, respetivamente)
Colónia de Férias +55	78 Beneficiários com idade superior a 55 anos (42 beneficiários titulares e 36 beneficiárias familiares) (+6,41%)
Colónias Balneares Infantis	1 296 atribuições (+8,49%)
Concurso Dia da Mulher	2 402 (mulheres militares e civis do quadro da GNR do universo geral da GNR) (-35,03%)
Concurso Dia da GNR	46 167 (beneficiários titulares) (+0,70%)
Concurso Dia do Pai	14 104 (beneficiários masculinos, com filhos, do universo de beneficiários) (-18,66%)
Dia das Atividades em Família nos Comandos Territoriais	2.750 participantes (+10%)
Viagens Culturais	100 participantes (= ano de 2023)
Concurso Melhor Aluno	62 participantes (+29,16%)
Concurso de Escrita Criativa	11 participantes (+57,14%)
Sessões culturais (teatro e música)	Total de 510 participantes (+1,37%) 98 participantes dos quais 39 crianças (teatro A Bela Adormecida–Dia de Carnaval); 36 participantes (teatro Laura – O Musical) 376 participantes (concerto David Carreira).

Circo de Natal	700 pessoas (-30%), das quais 500 na área de Lisboa e 200 na área do Porto
Boletim Informativo	18.470 beneficiários via CTT; 29 733 via email (- 2,04%; +5,23%)
Newsletters	29 733 beneficiários por cada email remetido (+5,23%)
Animação de Verão (CFCC)	3 206 participantes (+1,78%)
Passagem de Ano (CFCC)	300 participantes (igual ao número do ano de 2023)
Prendas de Natal	14 084 prendas atribuídas a crianças dos 0 aos 12 anos (-1,96%)

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

De referir ainda que, também durante o ano de 2024, os Serviços Sociais, em associação com os Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública (SSPSP), e com os Serviços Sociais da Caixa Geral de Depósitos (SSCGD), proporcionaram duas sessões de espetáculos no Teatro Politeama aos beneficiários, uma delas, por altura do Carnaval, especialmente direcionada a crianças, nomeadamente o espetáculo “A Bela Adormecida” de Filipe La Féria, e um espetáculo direcionado para adultos, denominado por “Laura – O Musical”, também dirigido por Filipe La Féria, constituindo-se como mais um momento musical de uma belíssima revista à portuguesa.

Ainda no âmbito da área de cultura e lazer, os SSGNR facultaram bilhetes para um espetáculo inserido no tour de concertos de David Carreira 2024, no MEO Arena, em Lisboa, bem como proporcionaram, através de uma parceria com a agência “Palmas ao Palco”, um desconto na aquisição de dois bilhetes por beneficiário, para o Concerto de José Cid, que decorreu no Multiusos de Guimarães, descentralizando-se, assim, os eventos culturais, bem como o tipo de público-alvo a atingir.

Também, através de uma oferta do Sport Lisboa e Benfica foram atribuídos 27 bilhetes para o jogo Benfica-Santa Clara. Por fim, com a colaboração dos Serviços Sociais da Administração Pública (SSAP), em plena época natalícia, foi possível oferecer 700 bilhetes para o Circo de Natal aos beneficiários dos SSGNR.

No que respeita à comunicação e sua divulgação havida em 2024, há a referir o facto de terem sido enviadas, por correio eletrónico, 39 newsletters (equivalente ao número enviado em 2023) com informações úteis para os beneficiários.

Foi ainda enviado o denominado “Boletim Informativo” no seu n.º 53, por correio via CTT, aos beneficiários reformados mais idosos, principalmente para os que não tenham email eletrónico associado. Neste sentido, os Serviços Sociais continuam a apostar nesta forma de comunicação, mais tradicional, por forma a poderem fazer chegar toda a informação útil, como sejam as atividades desenvolvidas e as previstas, bem como de muitos outros assuntos interessantes e pertinentes para aqueles beneficiários que, fruto de uma idade mais avançada ou de menor literacia digital, não utilizem as novas tecnologias da comunicação.

4.8 PROTOCOLOS

Durante o ano de 2024 foram realizados 47 novos protocolos, 12 renegociados e 48 rescindidos, estes últimos, por não relevarem interesse acrescido para os beneficiários.

Apostando cada vez mais na melhoria, interesse para os Beneficiários e maior valor dos protocolos firmados, os Serviços Sociais, a 31 de dezembro de 2024, tinham um total de 609 protocolos, representando um número praticamente idêntico ao do ano anterior (-2), sendo que a distribuição por áreas funcionais é conforme o quadro seguinte:

ÁREAS	N.º PROTOCOLOS	%
Agência Funerária	8	1,3%
Ajudas Técnicas	8	1,3%
Alojamento	27	4,4%
Animais	4	0,7%
Apoio Domiciliário	34	5,6%
Automóveis	12	2%
Aluguer de Viaturas	2	0,3%
Motos	6	1%
Bancos	6	1%
Combustíveis	1	2%
Comunicações	2	0,3%
Consultadoria	4	0,7%
Cultura	14	2,3%
Eletricidade e Gás	1	0,2%
Ensino	12	2%
Ensino Superior	37	6,1%
Ensino - Condução	2	0,3%
Estética	11	1,8%
Farmácias	56	9,2%
Ginásios	46	7,6%
Lares	59	9,7%
Ótica	21	3,4%
Restauração	8	1,3%
Saúde	132	21,7%
Saúde – Psicologia	25	4,1%
Saúde - Fisioterapia	24	3,9%
Seguros	7	1,1%
Terapias Alternativas	2	0,3%

Termas	5	0,8%
Viagens e Turismo	31	5,1%
Outros	2	0,3%
TOTAL	609	100%

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

A maior parte dos protocolos existentes enquadram-se na área da prestação de cuidados de saúde (29,7%), seguido dos lares (9,7%) e das farmácias (9,2%), representando, em conjunto, cerca de 48,6% de todo o universo de protocolos existentes. O ensino (8,4%) e o desporto (7,6%) são também áreas em que os Beneficiários procuram ter algum benefício com os descontos prestados pelas entidades com quem os SSGNR celebram protocolos.

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

Dando continuidade ao objetivo de proporcionar maior variedade nos serviços prestados pelas entidades protocoladas, os SSGNR, em 2024, e à semelhança do ano anterior (2023) procuraram ampliar as áreas de maior procura e interesse demonstrado por parte dos beneficiários, principalmente na área da saúde, mas também no ensino, apoio domiciliário e, também na área do desporto.

Do conjunto total de protocolos, 59 têm abrangência a nível de todo o território nacional, sendo que os restantes, a grande maioria, apresentam incidência focalizada a nível distrital ou local. Lisboa é o distrito com o maior número de protocolos celebrados (146), seguido do Porto (76). Ainda com um elevado número de protocolos, destacam-se, por ordem decrescente, os distritos de Setúbal (39), Faro (37), Braga (30) e Coimbra (28). Também é de referir que, em 2024, deu-se continuidade a uma política de reforço da carteira de protocolos, designadamente para os distritos onde a oferta é mais reduzida, por forma a se tentar inverter essa tendência.

Em 2024, para além dos protocolos comerciais acima referenciados, os SSGNR celebraram dez (10) protocolos institucionais com várias Câmaras Municipais, Serviços Sociais da Administração Pública (SSAP), Universidades e Institutos Politécnicos, todos com propósitos e objetivos diferentes, e, fundamentalmente destinados a militares e a guardas-florestais.

Entre as entidades firmadas, é de destacar a parceria estabelecida com o Município de Vila Franca de Xira, que para além do acesso concedido aos refeitórios e aos equipamentos desportivos municipais, visou também conceder, aos militares residentes e/ou em situação de efetividade de serviço, descontos a nível do Imposto Municipal Sobre Imóveis (IMI), bem como no usufruto de cantinas pertencentes aos Serviços Sociais da Administração Pública (SSAP). Ainda no âmbito da celebração de parcerias, é de mencionar o facto

de, em 2024, terem sido efetuadas 19 novas parcerias a nível de entidades promotoras de espetáculos - teatros e musicais infantis, mas também circos e parques temáticos.

Também durante o ano transato, foi possível aumentar a divulgação da rede de protocolos existente, junto dos beneficiários, assim como o processo de simplificação da informação disponibilizada, tendo, para tal, sido criado um manual de “Perguntas frequentes – FAQ’s”, que visam facilitar o processo de pesquisa dos protocolos através do Portal do Beneficiário, bem como a possibilidade de, via eletrónica, os beneficiários poderem emitir, a seu pedido, uma declaração comprovativa da sua condição de beneficiário dos SSGNR. Ainda neste âmbito da nossa política comunicacional, foi, em 2024, atualizada uma brochura coletânea das instituições universitárias protocoladas, visando facilitar a consulta pelos beneficiários de todas as informações sobre as parcerias havidas com as 37 diferentes instituições de Ensino Superior.

No que respeita aos arquipélagos dos Açores e da Madeira, e pese embora o esforço implementado no sentido de se tentar alavancar a carteira de entidades protocolados nas ilhas, a verdade é que, em 2024, não se conseguiu aumentar o número de protocolos, mas também não se perdeu, mantendo-se o mesmo quantitativo, e com os níveis de qualidade desejados, sendo 14 os protocolos existentes nos Açores e de 17 na Madeira, incluindo a ilha de Porto Santo.

4.9 RESIDENCIAL

Durante o ano de 2024, a Residencial dos SSGNR registou 2 670 ocupações, correspondendo a um aumento consideravelmente significativo da taxa de ocupação em relação ao ano anterior (+8,23%). Em sequência, assistiu-se a uma tendência de procura que, na realidade, já havia registado um franco crescimento no ano anterior, traduzindo uma tendência de procura crescente por aquela infraestrutura, focada em fins turísticos e de lazer, mas também servindo muitos dos beneficiários titulares e familiares que, pelas mais diversas razões, procuram a residencial para pernoitar, seja por questões associadas a problemas de saúde e cuja assistência médica se encontra em Lisboa, seja pela realização/frequência de cursos de formação, ou por quaisquer outras razões de foro pessoal.

Ainda a este propósito, é também de assinalar o facto de os preços praticados na residencial serem muito vantajosos, se comparados com os preços médios do mercado hoteleiro existente na Área Metropolitana de Lisboa (AML). Neste contexto, e em termos globais, verificou-se que, no ano de 2024, houve um aumento relativamente considerável da atividade da residencial, com mais 220 quartos ocupados, conforme se evidencia no quadro seguinte:

TIPOLOGIA	QUARTOS DISPONÍVEIS	2022	2023	2024	VAR. (#)	VAR. (%)
Single	5	331	414	432	18	4,16%
Single +	5	197	320	385	65	16,88%

Twin	10	534	823	889	66	7,42%
Duplo	5	401	523	552	29	5,25%
Duplo+1	4	263	370	412	42	10,19%
TOTAL	29	1726	2 450	2 670	220	8,24%

Tabela 39 – Ocupações da residencial

4.10 INTERCÂMBIO COM ENTIDADES EXTERNAS – CONGÉNERES

Em 2024, ao nível das atividades de repouso e lazer, o intercâmbio com as forças congéneres estrangeiras (Espanha, França, Itália e Marrocos) voltou a assumir uma expressão muito considerável, de resto como já havia ocorrido em 2023.

Assim, e no que ao período de veraneio respeita, os Serviços Sociais ofereceram 5 novas Infraestruturas Turísticas às congéneres estrangeiras, nomeadamente às de Espanha, França, Itália e Marrocos, com um registo de 12 turnos, cada qual com um período correspondente a 9 noites de estadia. Já no que concerne ao período de repouso, verificou-se um aumento muito significativo da procura, tal como se pode constatar na tabela seguinte:

CONGÉNERES	VERANEIO 2023	VERANEIO 2024	VAR. (#)	VAR. (%)
Vilamoura	19	19	0	0,0%
CFCC	25	31	6	19,36%
Residencial	92	108	16	14,81%
Total	136	158	22	13,92%

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

CONGÉNERES	REPOUSO 2023	REPOUSO 2024	VAR. (#)	VAR. (%)
Vilamoura	2	0	-2	
CFCC	67	96	+29	+30,20%
Residencial	250	199	-51	-20,40%
Total	319	295	-24	-7,52%

Tabela 411 – Atribuições das congéneres nas IFT's dos SSGNR – período de repouso

CONGÉNERES	VERANEIO	REPOUSO	TOTAL
Vilamoura	19	0	19
CFCC	31	96	127
Residencial	108	199	307

Total	158	295	453
--------------	------------	------------	------------

Tabela 422 – Atribuições das congéneres nas IFT's dos SSGNR – Totais

No âmbito do intercâmbio existente entre os SSGNR e as Congéneres, foram disponibilizados aos Serviços Sociais um total de 15 alojamentos turísticos, distribuídos por 157 turnos, destinados para fins de lazer e, para os quais, concorreram 216 (+16,20%) beneficiários titulares, de que resultaram 83 (+8,43%) atribuições efetivas, distribuídos conforme se apresenta no quadro seguinte.

CONGÉNERES	INFRAESTRUTURAS	TORNOS	ATRIBUIÇÕES	RESERVAS
Espanha	5	55	35	172
França	6	58	24	15
Itália	3	20	9	22
Marrocos	2	24	15	24
Total	16	157	83	233

Tabela 43 B – Atribuições das Congéneres aos SSGNR

4.11 SERVIÇOS FARMACÊUTICOS

Os Serviços Farmacêuticos (SF) tiveram por objetivo, para o ano de 2024, manter a trajetória, já iniciada em anos anteriores pós-pandemia, do aumento das vendas dos seus produtos, bem como do número de beneficiários atendidos, quer de forma presencial, quer via *online*, ainda que com um maior enfoque numa gestão de stocks mais criteriosa.

Assim, os SF procuraram não apenas manter os altos níveis de eficácia e eficiência do processo de gestão interno, como também, reforçar a sua oferta medicamentosa, disponibilizando, para tal, um vasto leque de produtos essenciais e necessários aos seus beneficiários, sempre a preços substancialmente mais vantajosos do que os habitualmente praticados no mercado e, conseqüentemente, dando uma resposta de maior qualidade, mais ainda em tempos economicamente difíceis, minimizando, assim, os efeitos nefastos da inflação elevada e da perda do poder de compra generalizado que se fez sentir entre todos os cidadãos, e no caso, dos Beneficiários dos SSGNR.

Assim, e no que respeita às vendas efetuadas, importa referir que nos SF se comercializam produtos de venda livre e produtos sujeitos a prescrição médica.

De seguida é possível verificar os dados referentes ao último biénio:

DESCRIÇÃO	2023	2024	VARIAÇÃO	
N.º de atendimentos	24 128	23 044	-1 084	-4,49 %
Ticket médio	57,26 €	65,66 €	8,40 €	14,66 %

Tabela 44 – N.º de Atendimentos gerais e Ticket Médio

DESCRIÇÃO	2023	2024	VARIAÇÃO	
Vendas gerais	964 828,74 €	934 094,48 €	-30 734,26 €	-3,18 %
Prescrição médica	301 483,24 €	340 845,74 €	39 362,50 €	13,05 %
Total	1 266 311,98 €	1 274 940,22 €	8.628,24€	0,68%

Tabela 45 – Movimentos nos anos de 2023 e 2024

De acordo com os dados disponibilizados na tabela acima, verifica-se que, em 2024, nomeadamente no que respeita a vendas sujeitas a prescrição médica, houve um aumento muito significativo, traduzido num acréscimo superior a 39 000,00 € ou seja, um aumento de 13 % comparativamente com o ano de 2023, o qual, já por si, havia sido um ano de fortes vendas. Para se constatar valores desta ordem de grandeza, seria necessário recuar ao já longínquo ano de 2010, altura em que os valores de receituário eram tão elevados, fruto da não existência, à época, de medicamentos genéricos no mercado nacional.

Neste sentido, e atendendo ao supra exposto, é de notar que valor do receituário ser, tendencialmente, de progressiva diminuição, mais ainda pelo facto de muitos dos medicamentos originais, atualmente comercializados, terem perdido a patente (>10 anos), possibilitando, assim, a entrada comercial de medicamentos genéricos, os quais, para além de gerarem uma natural concorrência com os produtos originais, acabam também por criar uma saudável concorrência comercial a nível dos preços praticados entre o próprio mercado de genéricos.

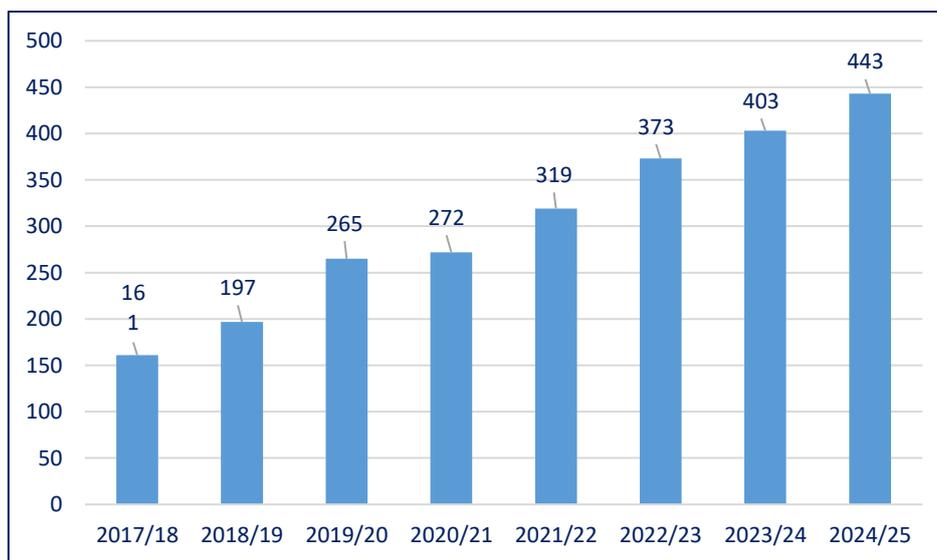
Ainda a este respeito, é de referir que a entrada de um novo genérico no mercado e sua consequente comercialização, implica, necessariamente, um valor de mercado 50 % abaixo do preço dos originais, sendo que, atualmente, os genéricos já representam metade das vendas comerciais do nosso país, e que, segundo a literatura da especialidade, se expetativa para níveis de crescimento a rondar os cerca de 70% das vendas. Esta nova situação, refletida pelo aumento de venda dos genéricos tem naturalmente reflexo nos próprios SF, os quais também se comportam de forma análoga à do mercado farmacêutico de oficina, e que, concomitantemente, acaba por se traduzir numa redução muito substancial no valor das participações do Sistema Nacional de Saúde.

Na loja online, é também verificável que, em 2024, houve um aumento, muito significativo, em termos de *ticket médio* (+14,66 %) o que, necessariamente, contribuiu também para a sustentabilidade da “farmácia online”, ainda que com os associados e acrescidos custos de expedição. Contudo, no âmbito das vendas de produtos e medicamentos não sujeitos a receita médica, o valor diminuiu, ainda que de forma muito ténue (-3,18 %), situação que poderá não estar desligada da natural tendência de aumento das compras online, reforçando a ideia de positividade e de decisão acertada por parte da direção dos SSGNR aquando do lançamento do projeto da Farmácia +Próxima que, como sabido, pretendeu tornar os SF mais acessíveis a todos os beneficiários ao disponibilizar um sistema de vendas on-line com entrega das aquisições no domicílio e, por conseguinte, resultando num desempenho muito abonatório junto dos beneficiários, quer pela comodidade, quer pela rapidez associada a todo o processo de aquisição, com o natural e expectável aumento do seu grau de satisfação.

4.12 APOIO A ESTUDANTES

A disponibilização de Lares Académicos e Residências para Estudantes é uma modalidade de ação social destinada a apoiar os beneficiários, cujos filhos necessitem de habitação, para prosseguirem os seus estudos em estabelecimentos de ensino fora da sua área de residência. Tendo em conta os elevados custos da habitação no mercado do alojamento académico, este tipo de prestação acaba por ser decisiva para que muitos dos filhos dos militares e civis da Guarda possam frequentar o ensino superior.

Nos últimos anos, procurando dar resposta a todos os pedidos, em diferentes cidades do país, os Serviços Sociais têm vindo, sucessivamente, a aumentar a capacidade de alojamento para estudantes.



No ano letivo 2024-25, a taxa de ocupação, tendo por referência o dia 31 de dezembro de 2024, foi de 443 alunos, conforme graficamente exemplificado, traduzindo um aumento real de 40 alunos alojados, ou seja,

um acréscimo de 9,02% face ao ano letivo anterior. De referir que, em 2024, foram disponibilizados um total de 458 camas, ou seja, também aqui se verificou um aumento, no caso de 8,73% face ao ano letivo de 2023-24.

O balanço é bastante positivo, não apenas porque reflete uma política de gestão que atendeu a uma das necessidades mais prementes dos beneficiários, como também pela capacidade de resposta que, anualmente, os SSGNR têm vindo a demonstrar. Esta capacidade de resposta e todas as dinâmicas associadas ao processo de alojamento estudantil, implica um esforço verdadeiramente acrescido por parte do coletivo que trabalha em prol dessa satisfação sentida pelos estudantes e principalmente pelos seus próprios pais, beneficiários dos Serviços Sociais.

Neste sentido, e fruto desta nossa linha de ação, a oferta tem sido responsiva à procura existente, que tem vindo a aumentar, na certeza de que com esta nossa capacidade de resposta, se tem ajudado muitos beneficiários, principalmente dos que mais necessitam de ajuda, num contexto que, ainda, é de reconhecidas dificuldades económicas e financeiras para grande parte das famílias que solicitam esse tipo de serviço para os seus filhos estudantes.

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

LARES E RESIDÊNCIAS ACADÉMICAS		CAPACIDADE DISPONÍVEL	CAPACIDADE NÃO UTILIZADA	OCUPAÇÃO EFETIVA	% OCUPAÇÃO
Lisboa	Lar Masculino	14	5	9	64,29%
	Lar Feminino	41	0	41	100,00%
	Residências Masculinas	54	0	54	100,00%
	Residências Femininas	84	0	84	100,00%
Porto	Lar Masculino	20	0	20	100,00%
	Lar Feminino	49	0	49	100,00%
	Residências Masculinas	4	0	4	100,00%
Coimbra	Lar Feminino	26	4	22	84,62%
	Residências Masculinas	35	0	35	100,00%
	Residências Femininas	23	0	23	100,00%
Évora	Lar Masculino	24	0	24	100,00%
	Lar Feminino	23	0	23	100,00%

	Residências Femininas	17	0	17	100,00%
Braga	Residências Masculinas	3	1	2	66,67%
	Residências Femininas	12	0	12	66,67%
Faro	Residências Masculinas	13	1	12	92,31%
	Residências Femininas	9	0	9	100,00%
Bragança	Residências Masculinas	3	0	3	100,00%
	Residências Femininas	4	0	4	100,00%
Total		458	15	443	96,72%

Tabela 46 – Ocupação nos alojamentos académicos

TIPOLOGIA DE ALOJAMENTOS	ANO LETIVO 2023/24	ANO LETIVO 2024/25	VAR. (#)	VAR. (%)
Residências Académicas	217	246	29	11,78%
Lares Académicos	201	197	4	-1,99%
Total de Alojamentos	418	443		

Tabela 475 – Ocupação nos alojamentos académicos

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

No ano letivo 2024-25, a ocupação efetiva foi de 443 alunos, ou seja 96,72% da capacidade disponível, representando um aumento em 9,04% face ao ano letivo anterior (em que a ocupação havia sido de 402), sendo, contudo, de assinalar a passagem da capacidade máxima real de 418 para 458 camas, ou seja, um incremento em mais 40 camas disponíveis (+8,73%).

À semelhança do já ocorrido no ano de 2023, também em 2024, criaram-se mais algumas Residências para Estudantes, precisamente nas mesmas localidades, ou seja, em Vila Nova de Gaia, e em Lisboa, Évora e Faro, com o propósito de dar resposta a todos os pedidos apresentadas pelos beneficiários, um objetivo assumido no ano letivo 2024/2025, tal como já havia acontecido nos anos anteriores. Ainda assim, refira-se que, não obstante a capacidade disponibilizada, houve 58 que, por razões várias, não ficaram alojados, pese embora os esforços elencados pelos SSGNR, até porque esta é uma área de apoio social considerada como verdadeiramente crítica das nossas linhas de atuação estratégica e, concomitantemente, de importância fundamental para os nossos beneficiários.

4.13 OUTRAS ATIVIDADES DE APOIO SOCIAL

Em 2024, os Serviços Sociais, no âmbito do alojamento temporário de emergência, uma vez mais, deram resposta positiva a todas as solicitações, perfazendo um total de 57 (+10,52% do que em 2023) atribuições, distribuídas por Lisboa (37), Vila Nova de Gaia (8), Coimbra (5), Costa de Caparica (4), Porto (2) e Cascais/Parede (1). Do total, 32 (+3,1% do que em 2023) foram por motivos de saúde, tais como intervenções cirúrgicas, exames médicos e/ou terapêuticos, e, também, por motivos de força maior (25 pedidos), designadamente por perda temporária ou inabilitação da residência habitual.

Os Serviços Sociais, no prosseguimento das suas atribuições, responderam, em tempo e oportunidade, às necessidades dos Beneficiários, principalmente daqueles que se encontraram em situação de maior vulnerabilidade socioeconómica, tendo, para tal, distribuído 209 Cabazes de Natal (+ 35 cabazes do que em 2023), e, também, e 9 “vouchers alimentares” com o propósito de facultar a aquisição de bens de primeira necessidade, sempre de forma personalizada, e mantendo-se a necessária e deontologicamente exigida discrição, assegurando-se a mais absoluta reserva da intimidade e dignidade dos mais carenciados, os quais, em alguns casos, em situação de grande fragilidade e, também, pela “desconfortável” exposição inerente à condição de ajuda que os SSGNR têm de prestar.

Ainda neste contexto de apoio social, é de relevar as 12 visitas domiciliárias e ainda os 22 empréstimos extraordinários, consubstanciados pelos 46 relatórios sociais desenvolvidos naquele ano. A este propósito é de notar o facto de os Serviços Sociais terem ficado, durante cerca de seis meses, com menos um técnico superior de assistência social, situação que implicou uma maior sobrecarga no único e restante elemento do Gabinete de Apoio ao Beneficiário o que, indubitavelmente, condicionou o desempenho geral daquele gabinete. Ainda assim, é de relevar o notável trabalho levado a cabo pelo único elemento então presente, tendo mais tarde, a equipa sido reforçada, em agosto e novembro, respetivamente, com mais dois elementos do quadro da administração pública e, ainda, um novo elemento contratado em regime de avença.

Também durante o ano de 2024, os Serviços Sociais, no âmbito do “Programa de Voluntariado”, deram continuidade a ações diversas de apoio e intervenção social, contando, para tal, com o envolvimento de Beneficiários que se encontram na situação de reserva, reforma e aposentação, mas também de todos aqueles que, voluntariamente se predispuseram a fazê-lo, sempre numa lógica subjacente às nossas “Razões de Servir e Ajudar”.

5. GESTÃO INTERNA

5.1 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

A gestão dos recursos humanos em 2024 foi realizada com base no Mapa de Pessoal aprovado por Sua Exa. a Secretária de Estado da Administração Interna, a 18AGO23, autorizando um efetivo máximo global de 160 postos de trabalho, dos quais, 150 referente a trabalhadores com vínculo de emprego público por nomeação (pessoal militar) e por tempo indeterminado (pessoal civil) e, 10 trabalhadores com vínculo de emprego público por tempo indeterminado a tempo parcial.

No entanto, para a prossecução da sua missão, em 2024, os SSGNR apenas puderam contar com um total de 101 trabalhadores, número que igual o efetivo de trabalhadores em funções públicas do ano anterior. No que se refere à modalidade de avença, verificou-se uma diminuição em duas contratações, perfazendo um total de 19 prestadores de serviço. A média de idades de todos os trabalhadores subiu, ainda que muito ligeiramente, tendo passado dos 50,71 para os 51,19 anos.

Em termos de percentagem, 54,46% corresponde a trabalhadores em regime de nomeação, ou seja, 55 militares da GNR (+1 do que em 2023), e 45,54% em regime de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado (pessoal da carreira geral e especial civil), perfazendo 46 trabalhadores (-1 face a 2023), tendo o pessoal em regime de avença diminuído em 9,52% (- 2 avençados).

DESIGNAÇÃO	EFETIVO
Pessoal Militar (Carreira Especial)	
Oficiais	6
Sargentos	10
Guardas	39
Pessoal Civil (Carreira Geral)	
Técnicos Superiores	11
Assistentes Técnicos	12
Assistentes Operacionais	22
Pessoal Civil (Carreira Especial Civil)	
Técnicos de Informática	1
SUBTOTAL (Nomeação + CTFP)	101
Pessoal Civil (Contratado em Regime de Avença)	
Avençados	19
TOTAL DO EFETIVO (Nomeação + CTFP + Avenças)	120

Tabela 48 – N.º de efetivos a 31 de dezembro de 2024

O ano de 2024 foi um ano em que as dinâmicas operacionais foram ainda mais além do que o expectável, pois, pese embora os constrangimentos existentes a nível do pessoal, com 101 trabalhadores efetivos (63,13%) da capacidade humana prevista em Mapa de Pessoal (160), conseguiram, ainda assim, “levar a carta a Garcia” a missão dos SSGNR.

O fator humano é, como sabido, o elemento-chave para a existência de qualquer organização, mais ainda numa organização em que o “mote” é a componente humana e, por conseguinte, a todos os valores que se lhe encontram associados, razão pela qual, uns Serviços Sociais mais fortes, mais coesos, mais capazes de criar, realizar e inovar, são considerados como determinantes para a prestação de um serviço que se quer e se deseja de qualidade.

Ainda assim, os SSGNR conscientes de que, para conseguirem dar continuidade a uma missão ainda mais meritória e próxima aos beneficiários, têm, necessariamente, de promover um conjunto variado de diligências no sentido de aumentarem o seu efetivo, motivo pelo qual, foram desencadeados uma série de convites para colocação de militares nos seus quadros, visando-se o aumento, quer quantitativo, quer qualitativo, do seu mapa de pessoal, ainda que se trate de um exercício de difícil concretização, até porque a própria GNR sofre do mesmo síndrome, com muito poucos recursos disponíveis para que possa alocá-los a estes Serviços Sociais. Na realidade, não foi ainda em 2024 que se conseguiu aumentar o efetivo de pessoal, muito em parte devido aos constrangimentos existentes em matéria de recrutamento/contratação de pessoal em funções públicas, razão pela qual e por forma a tentar superar estas dificuldades, de resto transversais a toda a administração pública, se tem vindo a apostar pela contratação de serviços externos, através de adequados procedimentos aquisitivos, de modo a satisfazer as necessidades operacionais, inclusive, das suas Colónias¹⁴ e, assim, a aumentar o nível de desempenho das atividades e eventos considerados de grande relevância para os beneficiários.

Em termos globais, no ano de 2024, foram admitidos um total de 11 efetivos, 5 militares da GNR (1 oficial, 1 sargento e 3 guardas) e 4 trabalhadores civis (2 técnicos superiores e 2 assistentes técnicos). Em sentido inverso, registou-se a saída de 11 efetivos, dos quais, 4 militares (1 sargento e 3 guardas) e 7 trabalhadores civis (4 técnicos superiores, 1 assistente técnico e 2 assistentes operacionais), movimentos que, no seu todo, se traduziram na manutenção do efetivo existente no ano anterior de 2023, ou seja, com um total de 101 efetivos. Em termos de pessoal avençado, verificou-se uma redução em 2 colaboradores, passando-se de um total de 21 para 19 colaboradores nesta situação jurídico-funcional. Contudo, os SSGNR continuam a deparar-se com dificuldades acrescidas em termos de efetivos, seja de pessoal militar, seja de civis, traduzidas em constrangimentos para assegurar o regular funcionamento das atividades operacionais.

¹⁴Foi contratada uma empresa especializada em gestão de eventos e animação – *AMIGALECRIM Lda.* que forneceu os necessários meios humanos e organizacionais, nomeadamente pessoal técnico qualificado para o desenvolvimento das atividades culturais e lúdicas, bem como para o acompanhamento das crianças e dos seniores, concorrendo, assim, para a boa organização, funcionamento e gestão das Colónias de Quiaios e da Caparica e, também, das denominadas “Colónias 55+”, todas lançadas por Concurso Público, devidamente publicado na plataforma eletrónica da Vortal onde também foram disponibilizadas todas as peças do procedimento.

5.2 GESTÃO DE RECURSOS FINANCEIROS

5.2.1 ANÁLISE DA DESPESA

Em 2024, o Orçamento dos SSGNR fixou-se em 21,5 milhões, valor que, expurgado das cativações, no montante de 1 225 996,00€, limitou a despesa máxima autorizada a 20 274 004,00€.

Posteriormente, no decorrer da execução de 2024, em razão da abertura de um Crédito Especial, totalizando 2 milhões de euros em ativos financeiros, para reforço de mutualidade, por contrapartida de saldos transitados, o limite máximo da despesa autorizada foi elevado para 22 274 004,00€.

Na tabela seguinte é discriminada a evolução comparativa da despesa, por agrupamento, entre os exercícios de 2023 e 2024:

AGRUPAMENTOS	OE APROVADO (€)	CATIVAÇÕES (€)	OE CORRIGIDO (€)	DESPESA 2023 (€)	DESPESA 2024 (€)	VARIAÇÃO %
Pessoal	3 994 712,00	0,00	3 994 712,00	3 241 721,00	3 525 358,22	8,75%
Aquisição de Bens e Serviços	5 510 500,00	688 496,00	4 822 004,00	3 719 414,00	3 759 192,61	1,07%
Transferências Correntes	591 400,00	0,00	591 400,00	366 041,00	401 773,65	9,76%
Outras Despesas Correntes	785 113,00	537 500,00	247 613,00	29 046,00	231 576,62	697,26%
Aquisição de Bens de Capital	2 618 275,00	0,00	2 618 275,00	2 341 083,00	1 540 025,25	-34,22%
Ativos Financeiros	8 000 000,00	0,00	10 000 000,00	8 246 279,00	9 997 207,34	21,23%
TOTAL	21 500 000,00	1 225 996,00	22 274 004,00	17 943 585,00	19 455 132,69	8,42%

Tabela 49 – Despesa Comparativa 2023/2024

A execução orçamental registou um aumento da despesa em todos os agrupamentos, à exceção do de aquisições de bens de capital, que registou uma considerável diminuição (-34,22%). Os agrupamentos mais relevantes da despesa que registaram um aumento mais pronunciado foram os de *Outras Despesas Correntes* e de *Ativos Financeiros*, com aumentos de 697,26% e de 21,23%. O aumento das outras despesas correntes deveu-se ao facto de, em 2024, ter havido, um acréscimo nos vencimentos e encargos gerais com pessoal, mas também de compras em bens de consumo e, principalmente em aquisição de serviços, e, também, manutenção de equipamentos, subvenções a entidades e transferências a outros entes públicos. Assim, é de mencionar o facto de no ano transato, as elevadas taxas de juro a nível dos Certificados Especiais de Dívida Pública de Curto Prazo (CEDIC), sendo que só daqui os SSGNR receberam cerca de 800 000,00€ em juros, situação que contribuiu para o substancial aumento daquele agrupamento.

O aumento da despesa verificado em 2024, com acréscimo real de 8,42%, justificou-se pelo forte investimento feito nas principais atividades desenvolvidas pelos Serviços Sociais, sendo que, se trata de um crescimento consideravelmente virtuoso, e que acaba também por refletir a tão desejável expansão das prestações proporcionadas aos beneficiários, de resto como já se havia verificado no ano anterior. No que

respeita às despesas com pessoal, as oscilações foram praticamente idênticas às verificadas no ciclo avaliativo anterior, decorrendo, contudo, da atualização das tabelas remuneratórias das carreiras gerais e especiais da Administração Pública, com os consequentes aumentos verificados em 2024. Globalmente, no exercício de 2024, a taxa de execução da despesa foi de 87,34%, um valor ligeiramente acima do registado no ano anterior (79,53%).

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

AGRUPAMENTOS	OE APROVADO (€)	CATIVAÇÕES (€)	OE CORRIGIDO (€)	VALOR EXECUTADO (€)	DESVIO	TAXA DE EXECUÇÃO (%)	TAXA DE EXECUÇÃO POR RUBRICA (%)
Pessoal	3 994 712,00	0,00	3 994 712,00	3 525 358,22	-469 353,78	88,25	18,12
Aquisição de Bens e Serviços	5 510 500,00	688 496,00	4 822 004,00	3 759 192,61	-1 062 811,39	77,96	19,32
Transferências Correntes	591 400,00	0,00	591 400,00	401 773,65	-189 626,35	67,94	2,07
Outras Despesas Correntes	785 113,00	537 500,00	247 613,00	231 575,62	-16 037,38	93,52	1,19
Aquisição de Bens de Capital	2 618 275,00	0,00	2 618 775,00	1 540 025,25	-1 078 249,75	58,82	7,92
Ativos Financeiros	8 000 000,00	0,00	10 000 000,00	9 997 207,34	-2 792,66	99,97	51,39
TOTAL	21 500 000,00	1 225 996,00	22 274 004,00	19 455 133,69	-2 818 871,31	87,34%	100%

Tabela 50 – Execução da despesa 2024

5.2.2 ANÁLISE DA RECEITA

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

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

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

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

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

CAPÍTULOS	ORÇAMENTO INICIAL (€)	PREVISÃO CORRIGIDA (€)	RECEITA COBRADA LÍQUIDA (€) (2023)	RECEITA COBRADA LÍQUIDA (€) (2024)	VARIAÇÃO DA RECEITA (%)
04 - Taxas, multas e outras penalidades	14 000,00	6 500,00	5 245,53	4 435,41	-15,44
05 - Rendimentos de propriedade	1 739 000,00	2 633 117,00	1 350 272,50	2 357 844,66	74,62
06 - Transferências correntes	4 962 000,00	4 990 000,00	5 386 640,25	5 606 039,04	4,07
07 - Venda de bens e serviços correntes	4 894 000,00	4 818 270,00	5 049 724,01	5 160 616,86	2,20
08 - Outras receitas correntes	180 000,00	80 000,00	106 978,64	77 812,09	-27,26
15 - Reposições não abatidas nos pagamentos	4 000,00	4 000,00	484,52	7 108,62	1 367,15
Total das Receitas Correntes	11 793 000,00 €	12 531 887,00	11 899 345,45 €	13 213 856,68 €	11,05%
09 - Venda de bens de investimento	1 457 000,00	718 113,00	0,00	0,00	0,00
10 - Transferências de Capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
11 - Ativos Financeiros	8 000 000,00	8 000 000,00	6 631 520,13	7 063 599,46	6,52
13 - Outras receitas de capital	250 000,00	250 000,00	188 220,22	173 948,19	-7,58
Total das Receitas de Capital	9 707 000,00 €	8 968 113,00 €	6 819 740,35 €	7 237 547,65 €	6,13%
Total Receitas do Ano	21 500 000,00 €	21 500 000,00 €	18 719 085,80 €	20 451 404,33 €	9,25%
16 - Na posse do serviço - Consignado	0,00	35 231 033,00	34 455 531,00	35 231 031,77	2,25
TOTAL	21 500 000,00 €	56 731 033,00 €	53 174 616,80 €	55 682 436,10 €	4,72%

Tabela 51 – Receita Comparativa 2023/2024

Os Serviços Sociais da GNR vivem exclusivamente de recursos próprios, pelo que a despesa é estritamente dependente da arrecadação da receita.

No ano de 2024 registou um aumento de 4,72% face ao ano de 2023 que, por sua vez, também havia crescido em 3,92%, em relação ao ano anterior (2022). Em correspondência com as expetativas antecipadas no relatório de atividades de 2023, neste ano, confirmou-se um aumento, ainda mais acentuado, da receita,

nomeadamente no que concerne ao *Total de Receitas Correntes* com um valor de 13 213 856,68 €, tendo a mesma sido superior em 11,05% face ao ano imediatamente transato (2023).

Ademais, importa, neste contexto, dar especial nota do elevado nível de desempenho alcançado em 2024, com números que, conforme expressos neste documento, traduzem os sucessivos bons resultados financeiros alcançados, ainda que, reconheça-se, haja efetiva necessidade de melhorar e/ou aprimorar algumas áreas de atividade mais críticas, designadamente no que se refere a infraestruturas turísticas existentes e, também, aos próprios alojamentos de estudantes, que exigem um esforço de investimento nos próximos anos para assegurar os adequados níveis de satisfação dos beneficiários.

Não obstante esta constatação de facto, é de frisar os excelentes resultados financeiros alcançados em 2024, em linha do que vem acontecendo nos últimos anos. Já no que respeita às *Receitas de Capital*, verificou-se um ligeiro aumento global na rúbrica de 6,13% e, na de ativos financeiros com 6,52%, com consequente melhoria das condições de acesso aos empréstimos de mútuo, em favor dos beneficiários.

5.2.3 ALTERAÇÕES ORÇAMENTAIS E INTEGRAÇÃO DE SALDOS

Até 31 de dezembro de 2024, foram efetuadas 53 alterações orçamentais, em conformidade com o estipulado na Lei do Orçamento do Estado, Decreto-Lei de Execução Orçamental e respetiva Circular de acompanhamento da execução. Para assegurar a permanente observância dos preceitos legais e respeito pelos princípios instituídos, ao nível do controlo da execução orçamental, os SSGNR contaram com o inestimável apoio e colaboração da SGMAI e da DGO.

No cumprimento do Princípio da Unidade de Tesouraria, instituído pelo Decreto-Lei 191/99 de 5 de junho, os saldos de gerência anteriores e os excedentes de tesouraria destes Serviços encontram-se aplicados em Certificados Especiais de Dívida de Curto Prazo – CEDIC's no Instituto de Gestão da Tesouraria e do Crédito Público, I.P. (IGCP-IP) perfazendo, em 31 de dezembro de 2024, o montante de 33 231 031,77 €.

Como já referido, em 2024, foi aberto um Crédito Especial no valor de 2,0 M€ em ativos financeiros, por contrapartida dos saldos transitados. Quanto aos saldos de 31 de dezembro de 2024, apurou-se um montante de 2 996 271,64 € (nas contas do tesouro, depósitos em instituições bancárias e caixa). Assim, o montante global do saldo de gerência (a integrar até 31 de maio de 2025) cifra-se em 36 227 303,41 €.

5.3 POLÍTICA DE FORMAÇÃO

Os SSGNR consideram a área de formação como decisiva para o normal desenvolvimento organizacional, constituindo-se como uma prioridade de gestão, visando proporcionar as necessárias ferramentas a todos os trabalhadores e a evolução das suas capacidades e requisitos técnicos tendentes à gradual melhoria contínua dos processos e, conseqüentemente, dos resultados ao nível da missão organizacional.

Em sintonia com a aposta no reforço da qualificação dos trabalhadores da administração pública, assumida como prioridade pelos XXIII e XXIV Governos Constitucionais¹², os SSGNR estabeleceram nos seus documentos estratégicos, designadamente no Plano de Atividades 2024, que integra também o Plano de Formação previsto para aquele ano, e também nas suas Linhas de Orientação Estratégica 2024-2026, o objetivo de qualificação, motivação e valorização dos trabalhadores, envolvendo-os na estratégia organizacional.

Não obstante esse desiderato, o triénio ora em curso, iniciado no ano de 2024, não foi na área da formação um ano especialmente positivo, sendo que em termos operacionais, há a referir que foram realizadas 16 (dezasseis) ações de formação profissional. No que respeita ao número de participações, verificou-se que estas foram feitas de forma individual num valor total idêntico ao de ações formativas, perfazendo um acumulado horário de 336 horas, valor que se pretende alterar, e de forma significativa, já durante o ano de 2025, altura em que à data de redação deste relatório já se perfaz uma carga horária de 1687 horas, com expectativas de alargamento à quase totalidade do efetivo.

Neste sentido, e reconhecendo-se a imperiosidade que se exige nesta importante área, os SSGNR pretendem dar um novo impulso à formação, sendo que também já se está a incentivar os trabalhadores a poderem fazer autoformação, ainda que seja objetivo destes Serviços Sociais, propiciar formação a todos os que mais necessitarem, até porque o enquadramento legal resultante do Decreto-Lei n.º 12/2024, de 10 de janeiro, assim o exige, nomeadamente porquanto no âmbito do SIADAP deverá existir o necessário e desejável alinhamento dos vários ciclos SIADAP.

Na realidade e não obstante o que se encontra programado para o ano de 2025 e seguintes, a verdade é que o balanço de 2024 foi particularmente fraco em termos quantitativos, pese embora todas as formações ministradas, quando analisadas numa perspetiva qualitativa, resultaram num impacto muito positivo para a organização, na medida em que os trabalhadores alvo de formação, também melhor desenvolveram a sua atividade profissional. O ano de 2024, que foi o primeiro de um novo triénio, arrancou de forma muito positiva em várias áreas de atuação, mas a vertente de formação, designadamente por razões de elevada exigência operacional pedida aos trabalhadores, acabou por ter repercussão negativas nos mais variados indicadores e taxas de participação. Ainda assim, refira-se, para o ano subsequente de 2025, será dada uma especial atenção a esta área do saber, porquanto a mesma é crítica para o alavancar de conhecimentos e, concomitantemente, para uma ainda mais eficiente gestão dos recursos internos dos SSGNR.

5.4 AQUISIÇÕES DE BENS E SERVIÇOS E APOIO LOGÍSTICO

Durante o ano de 2024, à semelhança dos anos anteriores, procedeu-se à aquisição de bens e serviços e à realização de empreitadas de obras públicas para satisfazer as necessidades dos SSGNR, de acordo com as prioridades de concretização dos objetivos traçados para o exercício em causa, nas diversas áreas de missão deste organismo. Neste sentido, realizaram-se 32 procedimentos aquisitivos (- 27,27% do que em 2023),

¹² O XXIV Governo Constitucional tomou posse a 2 de abril de 2024.

em conformidade com as normas da contratação pública em vigor, conforme discriminado nas tabelas seguintes:

N.º	OBJETO	LOCAL
14	Remodelação de três frações habitacionais na Rua 25 de Abril, Praceta C, Ericeira	Ericeira
15	Remodelação total do interior de 1 imóvel, na Rua de Santo António, n.º 40, Évora	Évora

Tabela 52 – Empreitadas de Obras Públicas – Concurso Público

N.º	OBJETO	LOCAL
26	Remodelação de 9 habitações, na Avenida 5 de Outubro, n.º 67, Chaves	Chaves

Tabela 53 – Empreitadas de Obras Públicas - Concursos Públicos Simplificados (PRR)

N.º	OBJETO	LOCAL
2	Gestão das IFT's dos SSGNR durante o ano de 2024	Sede
3	Aquisição de serviços de limpeza, recolha de resíduos e tratamento dos espaços verdes da Colónia de Férias da Costa de Caparica	CFCC
9	Aquisição de gás propano a granel para a Colónia de Férias da Costa da Caparica.	CFCC
8	Contratação de serviços de organização, funcionamento e gestão das Colónias de Férias dos SSGNR	Sede
10	Realização de viagens culturais e aluguer de autocarros para Visitas das Colónias para os SSGNR	Sede
19	Realização do Evento “Dia da Criança 2024”	Sede
20	Aquisição de Appliance, renovação do licenciamento de serviços de firewall e antivírus da Sophos dos SSGNR	Sede
24	Aquisição de eletrodomésticos para os SSGNR	Sede
25	Fornecimento de prendas de Natal 2024, para oferta aos filhos dos beneficiários dos SSGNR	Sede
30	Concurso Público n.º 30/2024 – Aquisição de Storage - área network (SAN) para os SSGNR	Sede
31	Aquisição de mobiliário para diversos apartamentos dos SSGNR	Sede

Tabela 54 – Bens e Serviços – Concursos Públicos

N.º	OBJETO	LOCAL
5	Aquisição de Serviços de Televisão Por Fibra Ótica Para Diversas Instalações dos SSGNR	Sede

6	Aquisição de Serviços de Manutenção Completa de Elevadores, Total Para Elevadores dos SSGNR Existentes na Região de Lisboa	Sede
12	Aquisição de diversos suportes de comunicação para os SSGNR	Sede
13	Aquisição de Animação Para os SSGNR durante o ano de 2023	Sede
17	Realização de Campos de Férias dos SSGNR	Sede
18	Aquisição de Serviços de Aluguer de Tendões, Mesas e Bancos Para o Evento “Dia da Criança” dos SSGNR	CFCC
34	Fornecimento de Cabazes de Natal	Sede

Tabela 55 – Bens e Serviços – Consulta Prévia

N.º	OBJETO	LOCAL
1	Concessão da exploração do refeitório da Colónia de Férias da Caparica	CFCC

Tabela 56 – Concessão – Concurso Público

N.º	OBJETO	LOCAL
7	Aquisição de serviços de limpeza para os SSGNR (1.º quadrimestre 2024)	Sede
16	Aquisição de serviços de manutenção da plataforma online para os Serviços Farmacêuticos	Sede
21	Aquisição de serviços para as atividades de animação cultural para o “Dia da Criança 2024”	Sede
22	Aquisição de serviços de limpeza para os meses de maio e junho de 2024	Sede
27	Aquisição de serviços de limpeza para os SSGNR (2.º semestre de 2024)	Sede
29	Aquisição de almofadas para diversas infraestruturas turísticas, propriedade dos SSGNR	Sede
32	Aquisição de camas, estrados e colchões para diversos apartamentos de estudantes.	Sede
33	Aquisição de serviços de manutenção de diversos equipamentos de hotelaria da Colónia de Férias da Costa da Caparica	Sede
36	Aquisição de materiais para a reparação de duchas na Colónia da Caparica	Sede

Tabela 57 – Bens e Serviços – Ajuste Direto

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

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

Ainda assim, por razões operacionais, designadamente de urgência imperiosa das necessidades a suprir, tais como as de limpeza e manutenção de equipamentos tecnológicos, entre outros, teve de se recorrer a alguns Ajustes Diretos, muito pontuais, mas todos reduzidos a escrito.

Os procedimentos por ajuste direto, por opção de gestão, só são adotados quando esgotadas todas as outras possibilidades, como foi o caso da aquisição de serviços de limpeza, cujo procedimento inicial foi alvo de processo contencioso envolvendo a anterior empresa de limpeza e a Unidade Ministerial de Compras do Ministério da Administração Interna, responsável pela contratação agregada, da qual fazem parte os SSGNR, gerando um impasse contratual que obrigou à realização de sucessivos ajustes diretos para garantir a normalidade no funcionamento dos serviços e das prestações aos beneficiários.

PARQUE AUTOMÓVEL DOS SSGNR

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

5.5 GESTÃO DA MARCA E IDENTIDADE

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

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

5.6 SISTEMAS E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO

Em 2024, os SSGNR sofreram uma drástica redução do pessoal técnico afeto aos Sistemas e Tecnologias da Informação (STI), em virtude da passagem à reserva de um dos seus militares, no caso o então chefe do Serviço de Informática (SI), e, também, da saída de outro militar com especiais valências na área da programação informática e que regressou à GNR, sendo que o SI passou a contar com em efetivo de apenas dois elementos (-50% face ao ano de 2023), um militar do serviço de Transmissões, Informática e Eletrónica (TIE) e um funcionário público da carreira especial civil de técnico de informática.

Ao SI compete-lhe assegurar o “HelpDesk”, ou seja, a prestação de apoio direto a todos os utilizadores dos STI dos Serviços Sociais, designadamente na resolução de problemas que surgem quer na utilização da intranet, quer em todas as restantes áreas, tais como parametrização de contas de *e-mail*, utilização ou configuração do sistema operativo *Microsoft Windows* e *Office 365*, suporte e manutenção do sistema de gestão de vendas e da loja “online” dos Serviços Farmacêuticos e dos armários de encomendas existentes para o efeito, bem como na instalação ou configuração das mais diversas aplicações informáticas necessárias para o desempenho das diversas funções dos trabalhadores e utilizadores das plataformas existentes nos SSGNR.

Das competências do SI, importa também referir que, faz parte das tarefas daquele serviço, receberem os vários inputs dos trabalhadores, em especial os que sejam relativos à necessidade de novos desenvolvimentos, no sentido de aligeirar ou tornar mais autónomos os processos executados na Intranet e, por conseguinte, facultar essa informação considerada como crítica às respetivas chefias. Por outro lado, incube também ao SI a gestão do parque informático dos SSGNR, incluído as Workstations, os servidores, as estruturas de armazenamento, os sistemas de virtualização, os “Backups”, a “Networking” e a análise de “Logs”, sempre com o objetivo de procurar, atempadamente, a existência de suspeitas e/ou evidências suscetíveis de colocar em causa a segurança da infraestrutura.

De referir também que, apesar de não estar a ser implementada, na sua completa aceção, ainda assim, compete ao SI promover o desenho, bem como a implementação de aplicações específicas de gestão interna para utilização pelos trabalhadores dos Serviços Sociais na sua atividade profissional quotidiana, e, também, a promoção e acompanhamento de algum dos desenvolvimentos funcionais com recurso a Outsourcing.

Com a intervenção do SI, foram efetuadas melhorias no serviço de internet que é disponibilizado aos beneficiários, seja através da renovação/melhoramento dos equipamentos de rede nas infraestruturas de recreio e de repouso da Colónia de Férias da Costa da Caparica (CFCC) e da Colónia Balnear Infantil de Quaios (CBIQ), seja nas infraestruturas disponibilizadas aos filhos dos beneficiários em idade escolar, com intervenções técnicas atinentes ao reforço do sinal de internet nos lares académicos (masculino e feminino) de Lisboa, bem como nos de Coimbra e Porto. As mesmas intervenções estão em curso nos lares académicos de Évora, e nas residências de estudantes localizadas em Lisboa.

Adicionalmente, é também de mencionar no presente relatório de atividades que, em 2024, se procedeu à renovação do parque informático dos Serviços Sociais, nomeadamente pelo investimento havido na aquisição de computadores e de monitores para a CFCC e, também, para o edifício Sede dos SSGNR.

Também em 2024, e através de outsourcing, mas com o apoio direto do SI, foi efetuada a integração do Cartão de Beneficiário, bem como do cartão de Funcionário Público (militar e civil) na aplicação my.GOV, bem como a integração do Cartão do Cidadão no Portal do Beneficiário dos SSGNR.

Ainda durante o ano de 2024, os SSGNR procederam à renovação do sistema principal de armazenamento de dados em rede (NAS), de modo a garantir a continuidade dos elevados níveis de segurança e de integridade da informação, encontrando-se, à presente data de redação destas linhas, a sua implementação a ser efetivada. De destacar também o facto de naquele ano, a rede informática da CFCC ter sido preparada para acolher a realização do Exercício Europeu de Proteção Civil MODEX 2025, onde se registou a existência de cerca de 200 equipamentos em utilização simultânea da rede durante o evento, entretanto já ocorrido à presente data de redação destas linhas.

Também à semelhança daquilo que vai ocorrendo todos os anos, em 2024, procedeu-se à renovação de licenciamento do Software dos SSGNR, bem como se deu continuidade aos trabalhos de manutenção e de intervenção técnica, considerados como indispensáveis por forma a se assegurar a operacionalidade dos Sistemas e Tecnologia de Informação destes Serviços Sociais.

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

Os Serviços Sociais, desde 2009, têm vindo a desenvolver os seus Planos de Prevenção de Riscos de Corrupção e de Infrações Conexas (PPR), não apenas por imperativo legal, desde logo, a recomendação n.º 1/2009, de 01 de julho, do Conselho de Prevenção da Corrupção, mas também por se encontrarem fortemente determinados em tudo fazer para prevenir a ocorrência de comportamentos ilegítimos e, ao mesmo tempo, fomentar as boas práticas de gestão responsável e transparente, em sintonia com os princípios e valores institucionais e de relacionamento deontológico.

Em 2024, no âmbito da sua atividade de monitorização, os SSGNR desenvolveram o “*Relatório de Monitorização*” do PPR, de resto como decorrência legal, mas também como expressão de adesão ao conjunto de princípios e valores próprios dos Serviços Sociais da GNR.

O relatório de monitorização desenvolvido em 2024, incidiu, sobretudo, na análise do PPR, tendo procedido à identificação dos riscos associados e respetivas recomendações, as quais, refira-se, foram implementadas ao longo daquele ano, não se esgotando, contudo, àquele período temporal, até pela dimensão e abrangência que tais medidas assumem, sendo que as mesmas têm de, necessariamente, ser continuamente implementadas em fases subsequentes, ou seja, em anos posteriores ao de 2024, pelo que os anos seguintes, serão também anos de continuidade das ações de melhoria, retificação e/ou alteração de muitas das medidas existentes, novas ou em processo de alteração.

Como boa prática de gestão interna, os SSGNR, conscientes da necessidade e imperiosidade de fazerem face a situações mais complexas, e também como forma de controlo dos procedimentos internos, desenvolveram em 2024, um amplo conjunto de novas normas gerais, todas aprovadas por regulamentos internos, que concorreram para uma maior disciplinarização processual, simplificando procedimentos e tornando todas as suas fases procedimentais mais simples, mais céleres e transparentes para os vários stakeholders internos e externos.

Ademais, os novos regulamentos internos aprovados no princípio do 2º semestre de 2024, para além dos benefícios diretos que tiveram para o processo de atribuição de serviços prestados por estes Serviços Sociais, como seja os adstritos à habitação com funções sociais, aos subsídios e aos mútuos, visaram também responder às eventuais constatações de existência e/ou inexistência de evidências para efeitos de auditorias internas ou externas, tendo a referida monitorização do PPR constituído-se, também, como um ponto de partida para as opções de gestão decorrentes da monitorização desenvolvida ainda durante o primeiro quadrimestre de 2024.

Em 09 de maio de 2024, o Relatório de Monitorização do Plano de Prevenção de Riscos dos SSGNR, foi remetido às demais entidades interessadas, nomeadamente, ao Chefe de Gabinete da Ministra da Administração Interna (MAI), ao Mecanismo Nacional Anticorrupção (MENAC), à Inspeção Geral da Administração Interna (IGAI) e à Secretaria-Geral da Administração Interna (SGAI), de resto conforme o

estipulado pelo n.º 6 do art.º 7º do Regime Geral de Prevenção da Corrupção (RGPC), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro.

Deste modo, foram cumpridas todas as exigências legais e recomendações, em matéria de prevenção de riscos de corrupção e de infrações conexas, incluindo a publicação e divulgação no sítio eletrónico dos SSGNR da documentação relevante, em cumprimento da Recomendação do Conselho de Prevenção da Corrupção, de 07 de abril de 2010.

5.8 CONSELHO CONSULTIVO

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

Em 2024, foram realizadas duas sessões ordinárias, a primeira em 31 de julho (trigésima sétima sessão) e a segunda em 18 de dezembro (trigésima oitava sessão), na Colónia de Férias da Costa da Caparica, presididas pelo Comandante-Geral e Presidente dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana.

O ano de 2024 correspondeu ao segundo ano do período trienal 2023-2026 do Conselho Consultivo (CC), tendo-se submetido, na primeira reunião daquele ano, à apreciação dos Senhores Conselheiros, a Conta de Gerência, o Relatório de Atividades e Balanço Social de 2023, a Demonstração de Fluxos de Caixa, de Resultados e Demonstrações Financeiras, bem como as propostas de alteração dos novos Regulamentos Internos, nomeadamente os decorrentes das Portarias n.º 21/2024, de 29 de janeiro, Portaria n.º 22/2024, de 29 de janeiro e Portaria n.º 23/2024, de 29 de janeiro.

De mencionar que as referidas Portarias, sanaram uma lacuna que prevalecia há décadas, e, concomitantemente, estabeleceram as Normas Gerais que permitem ao Conselho de Direção (CD) aprovar os Regulamentos Internos relativos à disponibilização de Habitação com Funções Sociais, Atribuição de Subsídios e Concessão de Mútuos, tais como:

- Regulamento de Alojamento para Estudantes;
- Regulamento de Alojamento de Curta Duração;
- Regulamento de Alojamento Partilhado;
- Regulamento de Alojamento Temporário de Emergência;
- Regulamento Interno de Concessão de Mútuos;
- Regulamento Interno de Atribuição de Subsídios.

A aprovação destes Regulamentos e suas eventuais alterações, passou a depender, sempre, de parecer favorável do Conselho Consultivo, sendo que, os aprovados em 2024, mantiveram o essencial das regras então existentes.

Já no que respeita à segunda reunião ordinária do Conselho Consultivo, é de referir que foi submetido à apreciação dos Senhores Conselheiros, os principais documentos de gestão de previsão para o ano civil de

2025, nomeadamente o Plano de Atividades, o Orçamento da Receita e da Despesa, o Mapa Final do Projeto de Orçamento, o Mapa de Pessoal e os Planos Setoriais de Obras, Eventos e Social.

Além da apreciação dos documentos de gestão supramencionados, em ambas as reuniões do Conselho Consultivo, o Presidente e o Vice-presidente fizeram uma apresentação de balanço e prospetiva, com explicação detalhada dos objetivos de gestão, projetos e atividades desenvolvidas pelos Serviços Sociais.

6. MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVAS			
Decreto-Lei 73/2014, de 13 de maio			
<p>O Decreto-Lei 73/2014, de 13 de maio, determina que os Planos/Relatórios de Atividades devem contemplar as medidas de modernização administrativa, nomeadamente as relativas à desburocratização, qualidade e inovação.</p> <p>Neste contexto, no ano de 2024, os SSGNR prosseguiram com as dinâmicas processuais existentes, atualizando e/ou reformulando todo um conjunto diversificado de procedimentos administrativos, inclusive, com a aprovação de um conjunto de normas gerais internas, aprovadas por regulamentos internos, tendentes à normalização e simplificação processual, seguindo, assim, uma lógica de gestão alinhada com a Visão organizacional e, por conseguinte, firmada nos princípios de qualidade institucional, quer nas atividades de gestão interna, quer nas interações existentes com os beneficiários e demais parceiros externos, dando continuidade a uma política de gestão que assenta em metodologias e ações de gestão orientadas pelo propósito de melhoria contínua, apostando na simplificação e desburocratização processual, facilitando e promovendo o escrutínio e a transparência e, por conseguinte, contribuindo para a <i>“melhoria do nível de vida dos beneficiários, assegurando-lhes o acesso a um leque diversificado de prestações no âmbito da proteção social complementar”</i>.</p>			
Situação	Medidas previstas com vista a melhorar a atividade dos SSGNR junto dos beneficiários	Órgão Responsável	Situação
Criar uma imagem positiva junto dos beneficiários, através da melhoria e criação áreas de acolhimento dos mesmos, no sentido de se sentirem seguros e confiantes junto dos SSGNR	Implementar horários flexíveis aos trabalhadores, com publicação de um Regulamento dos Tempos de Trabalho.	RPS/RAF	Implementada
	Na Sede e nas Delegações, criar e melhorar os espaços de atendimento e acolhimento.	RPS/GT	Implementada e Permanente
	Melhorar, nos Serviços Farmacêuticos, o espaço de atendimento ao público, definindo e identificando áreas diferenciadas pelos serviços prestados – colocação de uma máquina <i>vending</i> automática de bebidas.	RAF	Implementada e Permanente
	Melhorar as condições de atendimento na Colónia Balnear Infantil de Quiaios.	RPS	Implementada e Permanente
	Criar condições de acessibilidade a pessoas com deficiência, nas Infraestruturas Turísticas com meios de acessibilidade dedicados, designadamente em casas de banho e espaços comuns.	RPS	Implementada
	Manter e editar, permanentemente, Trípticos, Newsletters, Boletins Informativos e outras brochuras temáticas e divulgá-las em todas as áreas de atendimento, nas Colónias, Residencial, Sede, Serviços Farmacêuticos, Lares Académicos, etc.	RPS	Implementada e Permanente

	Disponibilizar aos beneficiários modos vários de comunicação com os SSGNR, que se adaptem às suas características – carta, fax, correio eletrónico, Portal do Beneficiário.	RPS/RAF/GT	Implementada e Permanente
Correspondência entre os SSGNR e os beneficiários	Melhorar o sítio internet dos SSGNR, aumentando os conteúdos, mormente, a divulgação atualizada das atividades dos SSGNR.	RPS/RAF	Medida em permanente atualização
	Criação de meios automáticos de pagamento – em cooperação com a AMA, conseguir, através da Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP), novos métodos de pagamento (incluindo multibanco), de acordo com os diferentes canais de atendimento, sempre garantindo a integração plena com os sistemas operacionais (via <i>Web Services</i>).	SG/RAF/RPS	Em curso
	Garantir que a correspondência externa adote o meio mais económico e sustentável e refira sempre a designação oficial do serviço, o endereço postal, os números de telefone, o endereço eletrónico e o sítio da internet.	CD/RPS/RAF/GT	Implementada
	Na redação de documentos deve utilizar-se uma linguagem simples, clara, concisa e significativa (português claro), sem siglas, termos técnicos ou expressões reverenciais ou intimidatórias.	CD/RPS/RAF/GT	Implementada
	Efetuar inquéritos periódicos aos beneficiários, sobre a qualidade da comunicação dos SSGNR.	RPS	Implementada
	Criação de um Canal de Denúncia, permitindo a apresentação de denúncias ao abrigo do Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações, aprovado pela Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro.	RAF	Implementada
	Integração do cartão de beneficiário e de funcionário dos SSGNR na aplicação do ID.Gov.pt A mesma integração permite o acesso ao Portal do Beneficiário, através de autenticação com o Cartão de Cidadão.	GT	Implementada
Sistema de atendimento voz de tecnologia <i>VoIP</i>	Alargar o sistema de atendimento voz de tecnologia <i>VoIP</i> à Sede e Colónias, para além da Residencial, onde já existe.	GT	Implementada
Aperfeiçoar o site dos SSGNR e o Portal do Beneficiário	Melhorar as funcionalidades de acesso à informação no Portal do Beneficiário.	GT	Medida em permanente atualização
Falta de disponibilização de formulários sobre os pedidos de empréstimos, subsídios e concursos aos beneficiários	Manter permanentemente atualizado o Portal do Beneficiário com todos os formulários que os beneficiários necessitam para efetuar o seu pedido.	RPS	Implementada e Permanente

Proximidade na relação existente entre os SSGNR e os beneficiários	Gerar proximidade com os beneficiários, indo ao encontro das suas necessidades, através da recolha da sua opinião por meio de inquéritos.	RPS	Implementada
	Garantir a execução do Plano Estratégico, Plano de Atividades, Relatório de Atividades, Balanço Social, QUAR e apresentar os mesmos aos beneficiários, designadamente através do site institucional – área de instrumentos de gestão.	CD	Implementada
	Garantir a audição do Conselho Consultivo, órgão representativo dos beneficiários, através da caixa de email dedicada para o efeito.	CD	Implementada
Diversificação dos meios de comunicação com os beneficiários	Garantir que toda a correspondência, designadamente sugestões, elogios, reclamações, críticas, ou pedidos de informação, sejam objeto de análise e decisão, devendo a resposta ser dada com a maior brevidade possível.	RPS	Implementada
	Continuar e disponibilizar aos beneficiários modos alternativos de comunicação, que se adaptem às suas características (carta, fax, email, portal do Beneficiário).	SG	Implementada
Participação de todos os trabalhadores dos SSGNR na realização das atividades que este serviço efetua	Garantir a apresentação da estratégia e atividades a realizar aos trabalhadores.	CD	Implementada
	Garantir a atualização de um “Código de Ética e Conduta” e que o mesmo seja divulgado por todos os trabalhadores.	CD	Implementada e Permanente
	Permitir que todos os funcionários façam parte da solução dos problemas com que os SSGNR se confrontam.	CD	Implementada e Permanente
	Garantir com os funcionários os compromissos de “QUALIDADE” e “EXCELÊNCIA” nas atividades que os SSGNR realizam.	CD	Implementada e Permanente
	Garantir aos funcionários a formação adequada à sua função.	RAF	Implementada e Permanente
	Efetuar inquéritos de satisfação aos funcionários	RAF	Implementada e Permanente
	Proporcionar aos funcionários todas condições de trabalho (armário individual, equipamentos técnicos, local que permita realizar as suas refeições, ...).	RAF	Implementada e Permanente

Tabela 58 – Medidas de modernização administrativa

III - AVALIAÇÃO FINAL

O presente relatório de atividades, correspondendo ao compromisso de lealdade, transparência e rigor na prestação de contas aos *beneficiários* e demais partes interessadas, evidencia o trabalho desenvolvido pelos SSGNR ao longo do ano de 2024.

Neste documento, procede-se à explicação detalhada da forma como foram executados os objetivos estratégicos planeados para o ano de 2024, mais concretamente aqueles que se encontram plasmados no Quadro de Avaliação e Responsabilização - QUAR, em termos qualitativos e quantitativos, atendendo a uma visão global e em conformidade com os indicadores adstritos a cada um dos objetivos, tendo em conta as várias dimensões da avaliação, sendo que todos os objetivos traçados foram alcançados, obedecendo a critérios de rigor e determinação, envolvendo os dirigentes, chefias e trabalhadores das mais diversas áreas, cujo desempenho profissional foi decisivo para o alto nível qualitativo dos resultados alcançados e para a constante valorização da missão dos Serviços Sociais.

Como grande desafio para o triénio 2024-2026, considera-se que o primeiro ano se assumiu como de importância capital, porquanto o mesmo foi crítico para o reforço da capacidade dos Serviços Sociais em todas as suas áreas da missão, pelo que a escolha criteriosa de opções de gestão visaram garantir um nível de sustentabilidade económico-financeira atendível a uma organização que se pretende mais responsiva e adequada por forma a prestar as melhores respostas sociais possíveis a todos os beneficiários. Neste sentido, o ano de 2024, traduziu-se como mais um ano onde o esforço empenhado pelos SSGNR visou responder àqueles que são os problemas da habitação, mas também à melhoria do apoio aos seniores e às famílias mais vulneráveis, inclusive às integrantes de pessoas portadoras de deficiência grave.

Neste âmbito de respostas sociais várias, procurou-se, para além das soluções a nível da habitação para os militares e seus filhos estudantes, desenvolver, também, políticas especialmente direcionadas para os mais idosos, designadamente para os mais fragilizados, internados em lares ou dependentes de apoio domiciliário. Um passo de grande alcance consubstanciou-se ao nível da organização interna dos Serviços Sociais, com a aprovação dos novos regulamentos relativos à atribuição de habitação com funções sociais, de subsídios e de empréstimos, subseqüentes à entrada em vigor das respetivas portarias de enquadramento, publicadas em 29 de janeiro de 2024.

Também em 2024, os SSGNR prosseguiram com o projeto de financiamento de verbas alocadas ao processo de recuperação e reabilitação patrimonial, cumprindo todos os objetivos e prazos programados, superando os constrangimentos decorrentes da escassez de pessoal e as múltiplas dificuldades surgidas no âmbito da gestão quotidiana.

Assim sendo, como balanço final do presente documento de gestão, e atendendo aos resultados extraídos dos vários indicadores que mediram o grau de realização dos objetivos avaliados através do **QUAR 2024**, é do entendimento destes Serviços Sociais que se encontram reunidas todas as condições necessárias que decorrem da aplicabilidade do n.º 2 do artigo 18.º da Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro, com as alterações operadas pela Lei n.º 12/2024, de 10 de janeiro, conjugadas com as orientações técnicas da DGAEP e do CCAS, no sentido de os SSGNR poderem vir a ser objeto de aplicação da denominada *matriz de excelência*, de resto, também, por ao longo dos últimos anos, esta organização de ação social complementar, ter vindo a cumprir, de forma escrupulosa, os mais elevados níveis de desempenho

organizacional (SIADAP1), traduzidos, de forma evidente, pelos sucessivos reconhecimentos de desempenho avaliativo de **“Bom”**, menção de desempenho qualitativo que se propõe para o ano de 2024.

O Conselho de Direção

Tenente-General Rui Alberto Ribeiro Veloso, Presidente

Coronel Arménio Timóteo Pedroso, Vice-Presidente

Tenente-Coronel Duarte Miguel Nunes Freire, Vogal

Major David Trinta Morais, Vogal

ANEXO

PROGRAMAS INSTITUCIONAIS – RECURSOS FINANCEIROS

Programa	Subprograma	Atividades desenvolvidas	Recursos Financeiros	
			Receita (€)	Despesa (€)
			20 451 404,33	19 455 132,69
Proteção Social			19 378 510,66	15 357 825,66
1	Ação social e Esquemas Sociais Complementares		5 491 464,66	401 773,65
1.1	Ação Social (Cofre de Previdência - AS)		5 235 466,20	354 763,88
1.2	Prestação Pecuniária (Cofre de Previdência - CP)		255 998,46	47 009,77
2	Fomento de Ações Culturais e Lazer		1 226 626,22	2 695 036,41
2.1	Recreio, convívio		1 226 626,22	2 695 036,41
3	Mutualidade		8 681 215,23	9 997 207,34
3.1	Concessão de Mútuos		8 681 215,23	9 997 207,34
4	Fomento e Apoio à Habitação		2 767 549,73	1 105 520,25
4.1	Habitação Social		2 190 524,73	567 310,41
4.2	Apoio ao Estudante		577 025,00	538 209,84
5	Outras Atividades com natureza de Apoio e Ação Social		1 211 654,82	1 158 288,01
5.1	Saúde		1 211 654,82	1 157 330,07
5.2	Alimentação		0,00	957,94
Planeamento e Gestão			1 072 893,67	4 097 307,03
6	Gestão de Marca e Entidade		1 072 893,67	4 097 307,03
6.1	Gestão Operacional (imagem externa)		0,00	9 312,35
6.2	Gestão Operacional (imagem interna)		1 072 893,67	562 636,46
6.3	Gestão de Pessoas		0,00	3 525 358,22