

Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana

Balanço Social - 2020



Conteúdo

NOTA INTRODUTÓRIA2

I. RECURSOS HUMANOS.....3

1. Trabalhadores segundo a modalidade de vinculação e grupo profissional 3

2. Trabalhadores segundo o género e o escalão etário..... 4

3. Trabalhadores segundo o nível de antiguidade 6

4. Trabalhadores segundo o nível de escolaridade 7

5. Trabalhadores admitidos e regressados..... 7

6. Postos de trabalho previstos e não ocupados 8

7. Mudanças de situação dos trabalhadores 8

8. Modalidade de horário de trabalho..... 8

9. Absentismo 9

10. Outros aspetos relevantes para efeitos de Balanço Social 10

II. REMUNERAÇÕES E ENCARGOS 10

1. Estrutura remuneratória por género 10

2. Total dos encargos anuais com o pessoal 11

III. SEGURANÇA E SAÚDE 12

1. Acidentes de trabalho 12

2. Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais.. 12

IV. FORMAÇÃO PROFISSIONAL 12

1. Ações de formação e participação 12

V. RELAÇÕES PROFISSIONAIS 12

1. Relações profissionais..... 12

2. Disciplina 12

VI. MEDIDAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL..... 15

VII. CONSIDERAÇÕES FINAIS 16

VIII. QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO AOS TRABALHADORES 18

ANEXO – BALANÇO SOCIAL DOS SSGNR DE 2020 (QUADROS MODELO DGAEP)..... 39

Nota Introdutória



O Balanço Social dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana (SSGNR) de 2020 é o documento que melhor

caracteriza o potencial de capacidades da dimensão humana da organização, constituindo-se como elemento de gestão imprescindível, na medida em que permite um conhecimento mais profundo, não apenas dos números e factos, mas também das expectativas e anseios dos trabalhadores, sejam militares ou civis.

Num contexto profundamente marcado pela pandemia do COVID-19, uma crise sanitária sem paralelo na história recente, com impacto em todas as áreas da vida em sociedade, os Serviços Sociais da Guarda também foram significativamente afetados. Ainda assim, apesar das dificuldades e constrangimentos, souberam gerar sinergias internas para dar resposta aos problemas novos e garantir a continuidade do serviço aos seus Beneficiários, dando relevante contributo para que os militares e civis da Guarda Nacional Republicana, tanto na efetividade de serviço como na aposentação e reforma, pudessem

superar as situações de inesperada fragilidade pessoal, familiar e social com que tantos foram confrontados.

A forma como nos reorganizamos internamente, ajustando os níveis de empenhamento em função das exigências do serviço, mas também das condições específicas, pessoais e familiares, dos militares e civis que servem nesta Casa, tem sido alicerce e alavanca para a afirmação e descoberta de capacidades individuais e coletivas, antes desconhecidas e agora tornadas fonte de inestimável valia, para a Instituição e para os Beneficiários.

Aprendemos a confiar mais uns nos outros, sentimos melhor a importância daquilo que fazemos, percebemos que a distância física não nos impede de trabalhar juntos, ganhando energias para reverter o contexto de vulnerabilidade e tornando-nos mais fortes e capacitados para prosseguir e aprofundar o essencial dos objetivos traçados, cujo alto de nível de execução foi tornado possível pela ação de um conjunto de pessoas motivadas, empenhadas e qualificadas e, acima de tudo, plenamente identificadas com os valores e Missão dos Serviços Sociais da Guarda.

Entre as novas formas de organização dos recursos internos e de realização das tarefas, deve destacar-se a generalização do teletrabalho, um regime que já tínhamos adotado pontualmente e que, em 2020, foi fortemente impulsionado por imposição legal, enquanto medida de contenção da propagação do vírus da Covid-19. Num primeiro balanço, os resultados são muito positivos, ainda que este regime de prestação do serviço, como é normal, careça de afinação de processos, para melhor aproveitamento das suas virtualidades e minimização dos fatores menos positivos.

O teletrabalho e outras medidas de flexibilização para o exercício da atividade profissional, sempre que as funções específicas que a cada um competem o permitam, sem prejuízo de terceiros, são instrumentos de gestão que continuaremos a privilegiar, de modo a promover a tão necessária e socialmente produtiva conciliação da vida profissional e pessoal.

Os problemas diferentes com que tivemos de lidar em 2020 são elucidativos da importância da estratégia de renovação do efetivo e reforço da capacitação das pessoas que trabalham nos Serviços Sociais, incluindo a manutenção do virtuoso equilíbrio entre

peçoal militar e civil, de modo a assegurar os valores e princípios da camaradagem, coesão, disponibilidade e disciplina, próprios da condição militar, que impende sobre a esmagadora maioria dos Beneficiários titulares, continuem a ser os alicerces institucionais para o cumprimento da Missão, sem prejudicar os processos de modernização e agilização indispensáveis à proximidade e qualidade do serviço que prestamos à grande Família da Guarda.

O Balanço Social de 2020 não pode ser lido apenas como um retrato daquilo que somos, deve ser entendido como expressão dinâmica das potencialidades intrínsecas e das possibilidades de desenvolvimento e valorização delas decorrentes, em favor de uns Serviços Sociais mais fortes e coesos, melhor identificados com os problemas dos Beneficiários e mais capacitados para os resolver.

O VICE- PRESIDENTE

ARMÉNIO TIMÓTEO PEDROSO
CORONEL

I. Recursos Humanos

Os SSGNR para a prossecução das suas funções contaram com um total de 113 trabalhadores e 5 prestadores de serviço na modalidade de avença.

1. Trabalhadores segundo a modalidade de vinculação e grupo profissional

O gráfico seguinte representa o n.º de trabalhadores segundo a modalidade de vinculação em 31 de dezembro de 2020:

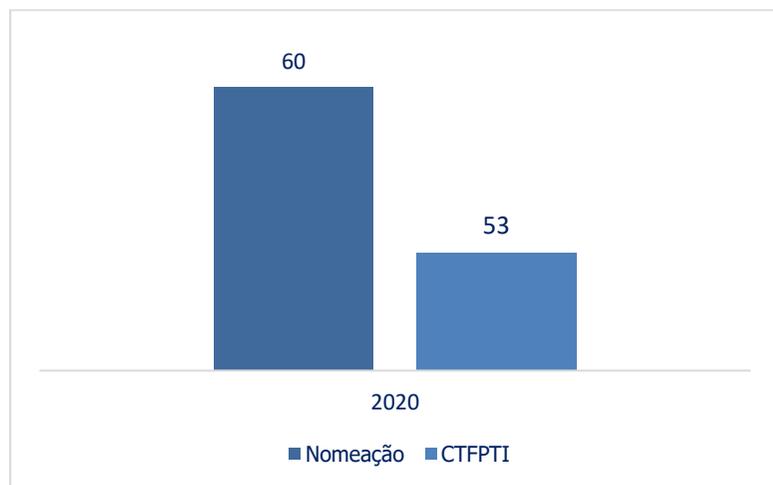


Gráfico 1 - Trabalhadores segundo a modalidade de vinculação

Em termos de percentagem, 53,10% estão vinculados em regime de nomeação (60 militares da GNR) e 46,90% em regime de contrato de trabalho e funções públicas por tempo indeterminado – CTFPTI (53 trabalhadores das carreiras gerais).

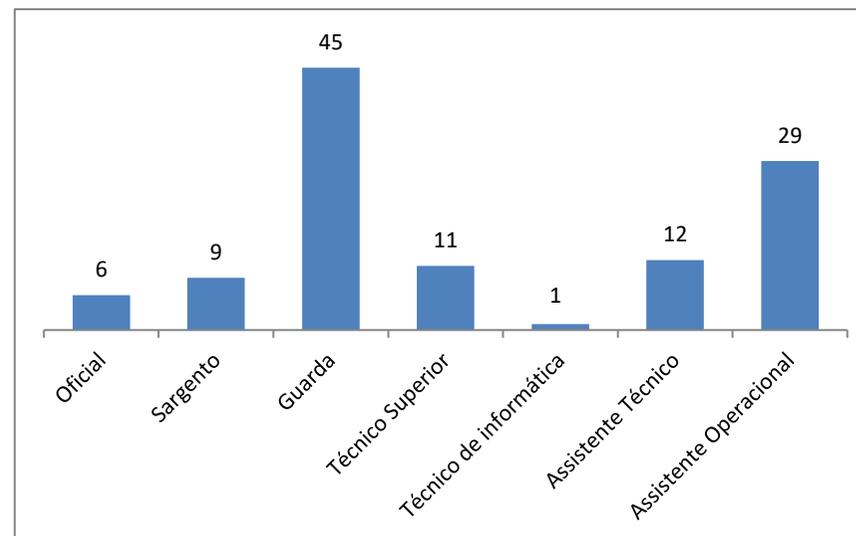


Gráfico 2 - Trabalhadores segundo a categoria profissional

Os militares da Guarda Nacional Republicana representaram 53,10% dos trabalhadores, 6 oficiais (5,31%), 9 sargentos (7,96%) e 45 guardas (39,83%). No que respeita aos trabalhadores civis, estes distribuem-se da seguinte forma: 11 técnicos superiores (9,73%), 1 técnico de informática (0,88%), 12 assistentes técnicos (10,63%) e 29 assistentes operacionais (25,66%).

O grupo com maior representatividade pertence à categoria militar de guardas com 45 trabalhadores (39,83%), logo seguido pela categoria de assistentes operacionais (25,66%).

Comparativamente a 2019 verifica-se uma diminuição de 8 trabalhadores, 1 militar e 7 trabalhadores civis, passando de um total de 121 para 113 trabalhadores. No que se refere aos prestadores de serviços na modalidade de avença, houve aumento de 1 prestador de serviços.

2. Trabalhadores segundo o género e o escalão etário

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

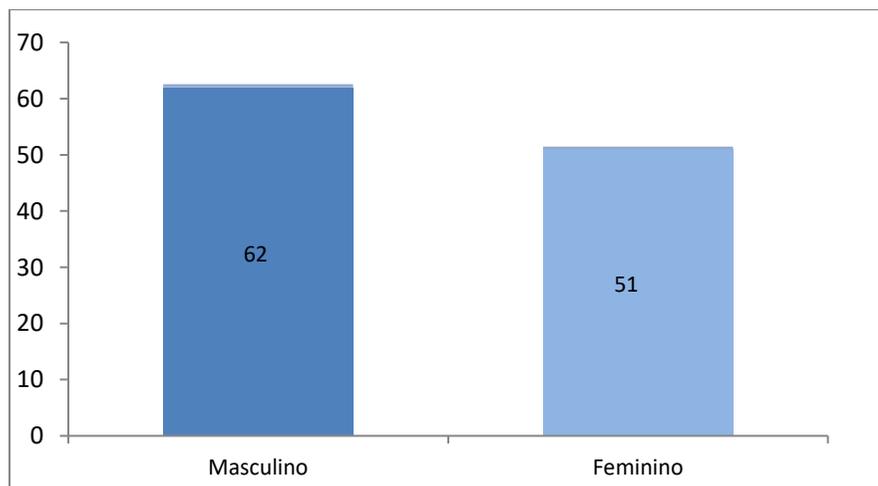


Gráfico 3 - Trabalhadores segundo o género

Do total dos trabalhadores, 62 (54,87%) são do género masculino e 51 (45,13%) são do género feminino, denotando um relativo equilíbrio entre géneros.

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

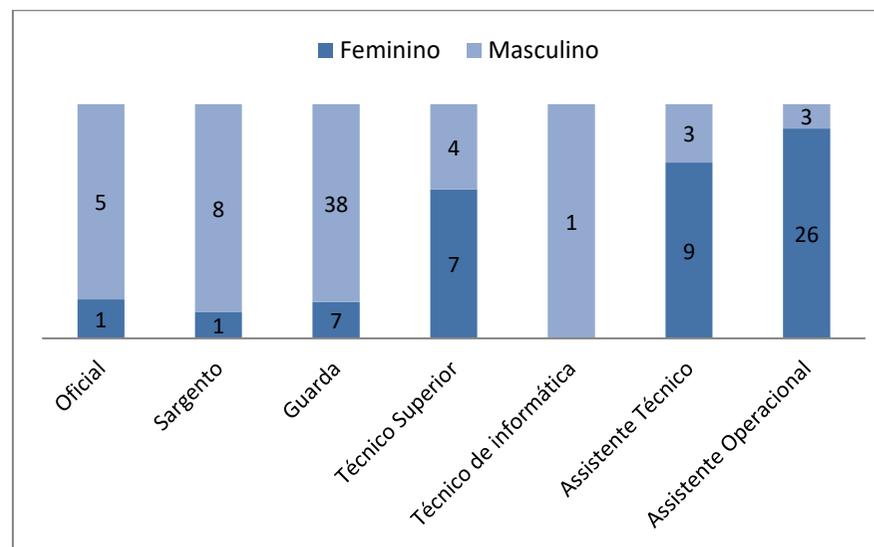


Gráfico 4 - Trabalhadores por grupo, cargo ou carreira segundo o género

É de salientar que o equilíbrio referido, apenas é garantido através do balanço entre as carreiras militares (onde o género masculino é

predominante) e as carreiras civis gerais (onde existem, maioritariamente, mais trabalhadores do género feminino).

Quanto à média de idades dos trabalhadores, a mesma manteve-se praticamente inalterada, passando de 49,27 para 49,20 anos, estando o maior número de trabalhadores (24) distribuídos no escalão etário dos 45 a 49 anos, representando 21,24% da totalidade, seguindo-se o escalão etário dos 40 aos 44 anos (17,70%) *ex aequo* com o escalão etário dos 50 aos 54 anos (17,70%), ambos com 20 trabalhadores cada, seguindo-se o escalão dos 55 aos 59 anos com 17 trabalhadores (15,04%), o escalão etário dos 60 aos 64 anos, com 16 trabalhadores (14,16%), o escalão etário dos 35 aos 39 anos com 12 trabalhadores (10,63%), seguido do escalão etário dos 25 aos 29 anos, com 2 trabalhadores (1,77%) e finalmente o escalão mais alto dos 65 a 69 anos (0,88%) e o escalão oposto, ou seja o mais baixo, dos 20 aos 24 anos (0,88%), ambos com 1 trabalhador, respetivamente.

A diferença de idades entre o indivíduo mais novo (23) e o mais velho (65) é de 42 anos.

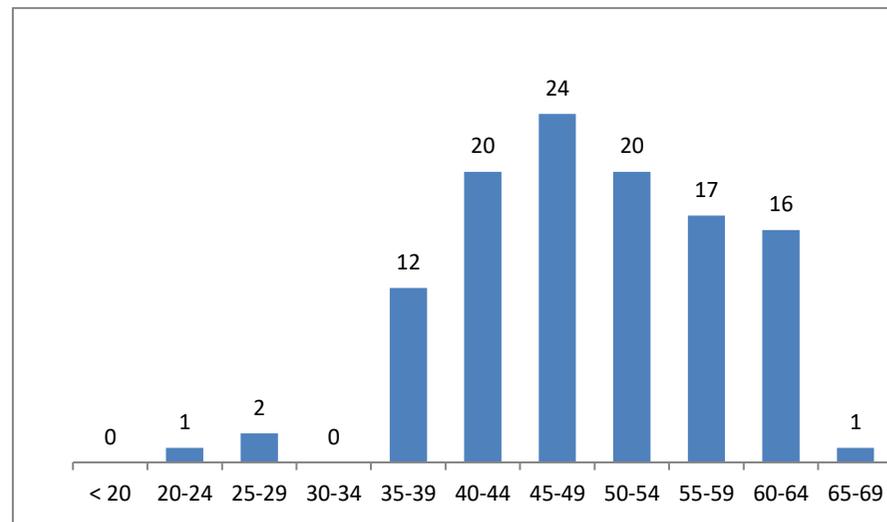


Gráfico 5 - Trabalhadores segundo escalão etário

A taxa de envelhecimento que tem como referência o somatório dos trabalhadores com idade igual ou superior a 55 anos sobre o total dos trabalhadores, situa-se nos 30,09%, tendo aumentado em relação ao ano anterior que era de 25,40%.

Fazendo uma análise global à estrutura etária verifica-se que grande parte dos trabalhadores, 47,79%, tem mais de 50 anos, isto é, idades compreendidas entre os 50 e os 65 anos.



O n.º de trabalhadores em 2019 era de 121.

Em 2020 existiam 113 trabalhadores.

49,20

Média de idades dos trabalhadores





A taxa de feminização é de 45,13%

A taxa de masculinização é de 54,87%

3. Trabalhadores segundo o nível de antiguidade

A faixa de antiguidade na função pública com maior expressão situa-se no intervalo "25 aos 29 anos" que congrega 21 trabalhadores, o que representa uma percentagem de 18,6% do total dos trabalhadores, seguido logo dos intervalos "10 a 14 anos" com 19 trabalhadores (16,81%), *ex equo* com os de "20 a 24" (16,81%), seguidos dos "5 a 9 anos" (14,16%), e dos "15 a 19 anos" (12,39%).

Com menor expressão estatística temos os intervalos "até 5 anos" (7,96%), seguidos do "30 a 34 anos" (7,08%), dos "35 a 39 anos" (4,42%) e, finalmente dos "mais de 40 anos" (1,77%).

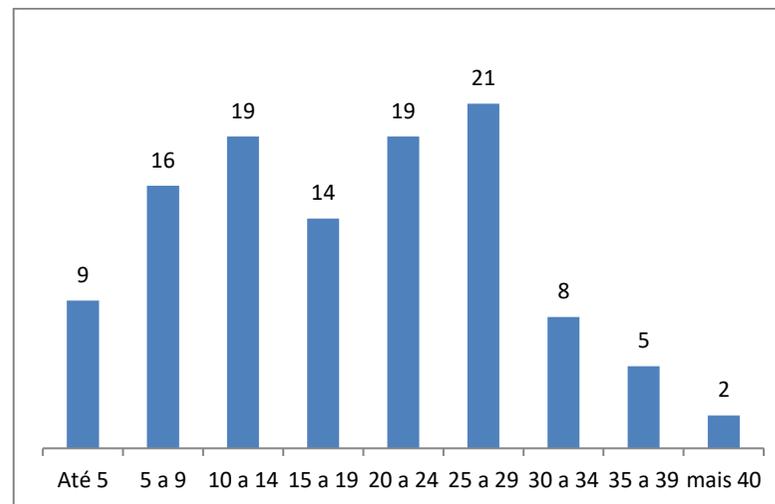


Gráfico 6 - Trabalhadores segundo o nível de antiguidade na função pública

4. Trabalhadores segundo o nível de escolaridade

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

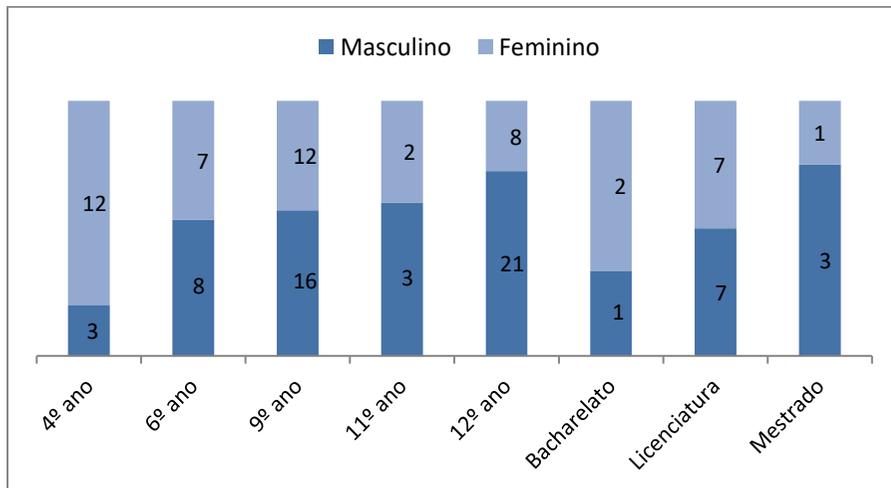


Gráfico 7 - Trabalhadores segundo o grau de escolaridade

Da análise referente ao nível de escolaridade, verifica-se que a maioria dos trabalhadores se situa com idêntica expressão nos níveis “12.º ano de escolaridade”, seguido do “9º ano de escolaridade”, com 25,66% e 24,78% em cada nível, respetivamente.

Com o “6º ano de escolaridade” (13,27%) e com o “4º ano de escolaridade” também 13,27%. O “11º ano de escolaridade” foi o que registou menos trabalhadores, com 4,42%. A percentagem de trabalhadores com

habilitação superior, e agregando os três diferentes níveis - Bacharelato, Licenciatura e Mestrado – registou-se 18,6% do total de trabalhadores.

5. Trabalhadores admitidos e regressados

Durante o ano de 2020 foram admitidos 8 trabalhadores distribuídos da seguinte forma:

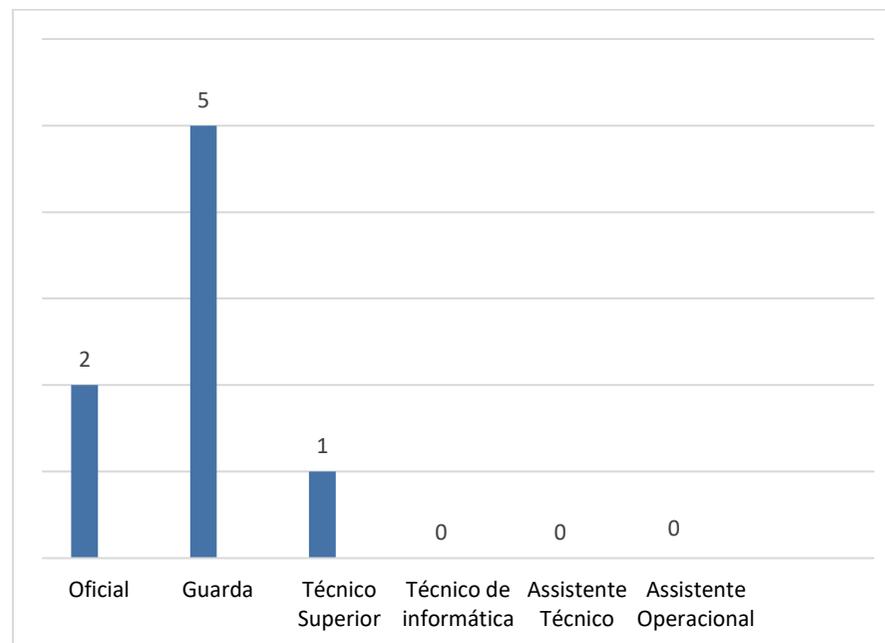


Gráfico 8 - Trabalhadores admitidos em 2020

Por razões de contexto nacional e internacional pandémico (COVID19) os SSGNR não tiveram necessidade de proceder ao normal recrutamento de trabalhadores, pelo que neste ano não houve qualquer procedimento concursal com termo resolutivo certo. A contratação dos habituais trabalhadores, por forma, a darem a necessária resposta às necessidades existentes nas Colónias, durante o período de veraneio, não aconteceu pelas razões referidas.

Foram admitidos 2 trabalhadores da categoria profissional de Oficial da GNR (1 regressado e 1 admitido), e 5 trabalhadores da categoria profissional de Guarda da GNR (2 regressado e 3 admitido) e, no pessoal civil, 1 trabalhador da categoria de Técnico Superior (por mobilidade).

Do total de militares, saíram 1 da categoria de Oficial e 6 da categoria de Guarda. Dos trabalhadores civis, saíram 4 Técnicos Superiores, 1 Assistente Técnico e 3 Assistentes Operacionais.

6. Postos de trabalho previstos e não ocupados

Em 2020 ficaram por ocupar 43 postos de trabalho previstos no mapa pessoal, pela não abertura de procedimento concursal, nomeadamente 3 militares da categoria de Oficial, 6 militares da categoria de Sargento, 12 militares da categoria de Guarda, 7 Técnicos Superiores, 6 Assistentes Técnicos, 8 Assistentes Operacionais e 1 Informático.

7. Mudanças de situação dos trabalhadores

No ano de 2020, verificaram-se 5 alterações por promoção nas carreiras militares e registaram-se 2 alterações obrigatórias do posicionamento remuneratório.

Nos trabalhadores das carreiras civis, verificaram-se 2 consolidações da mobilidade na categoria de uma Técnica Superior e de uma Assistente Técnica em conformidade com o disposto pelo n.º 99 da LTFP, aprovada em anexo à Lei n.º 35/2014, de 20 de junho.

8. Modalidade de horário de trabalho

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

Os trabalhadores das carreiras militares, cumprem um horário de referência, como previsto no artigo 27.º do Estatuto Militar da Guarda Nacional Republicana (EMG NR) e na Portaria n.º 222/2016, de 22 de julho (em vigor por força do artigo n.º 261 do EMG NR).

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

De salientar ainda que, durante o ano de 2020, e por razões que se prenderam com o contexto de pandemia, os trabalhadores da função pública de uma forma geral, e os dos SSGNR em particular, na decorrência do art.º 6.º do Decreto n.º 2-A/2020, de 20 de março, que impôs a obrigatoriedade de adoção do regime de teletrabalho, sempre que as funções em causa o permitissem, adotaram aquele regime. Ademais, é de recordar que também por força de anteriores diplomas, os Serviços Sociais já haviam adotado uma política de gestão de recursos humanos atinente aos princípios de *conciliação da vida profissional com a pessoal*, designadamente através da utilização de horários flexíveis.

9. Absentismo

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

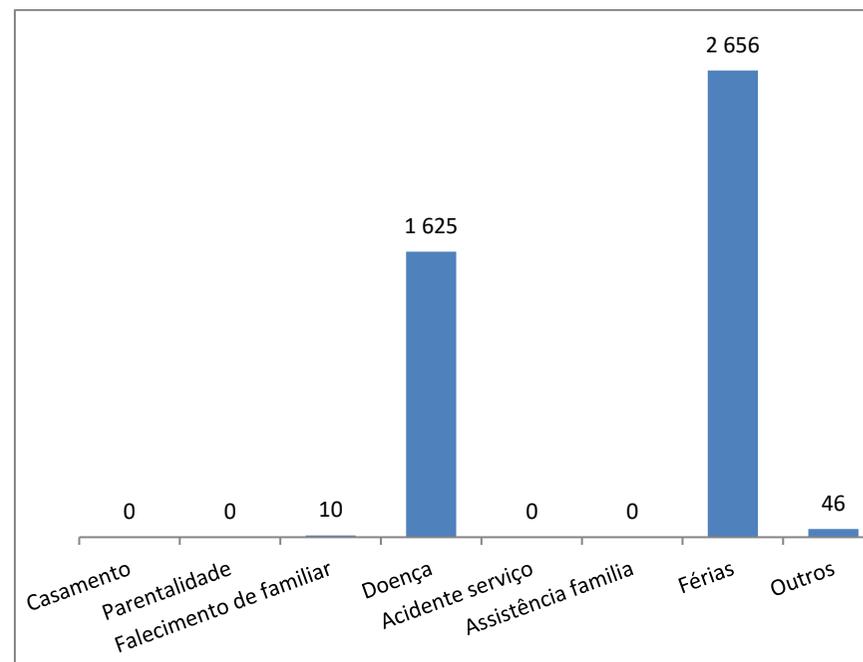


Gráfico 9 - Motivos de ausência ao trabalho (n.º de dias)

Em 2020 o número total de ausências ao trabalho foi de 4.337 (mais 195 dias do que no ano transato). Deste total, o motivo mais significativo prende-se com a ausência por conta do período de férias que totaliza 2.656 dias, o que representa um total de 61,24% do total das ausências. Se extrairmos as ausências dos trabalhadores devido aos períodos de férias, contam-se 1.681 dias de ausência, representando 38,76%.

As ausências ao trabalho por motivos de doença/acidente em serviço dos trabalhadores, totalizaram 1.625 dias (37,47%), ou seja, mais 948 dias do que no ano anterior.

A taxa de absentismo que se traduz no número de dias de ausência sobre o número de dias trabalháveis é de 15,17%. Quanto às ausências por motivos de parentalidade não houve qualquer ausência a registar.

As ausências por doença tiveram maior incidência nos trabalhadores do género feminino, de resto tal como havia acontecido nos anos anteriores.

10. Outros aspetos relevantes para efeitos de Balanço Social

Em 2020, os SSGNR contaram com 5 trabalhadores na modalidade de avença, mais 1 do que no ano anterior, sendo que todos tiveram despacho positivo para a sua contratação do Ministério das Finanças e da Administração Pública.

Não se contabilizaram quaisquer trabalhadores estrangeiros, e no que toca a trabalhadores portadores de deficiência, contabilizou-se 4 trabalhadores, o que equivale a uma taxa de trabalhadores portadores de deficiência de 3,54%.

Relativamente às horas não trabalhadas por motivo de greve, não houve qualquer registo em 2020.

II. Remunerações e Encargos

1. Estrutura remuneratória por género

Tendo como referência as remunerações mensais base ilíquidas (brutas), mais os suplementos regulares e/ou adicionais/diferenciais remuneratórios de natureza permanente do mês de dezembro, verifica-se que o escalão remuneratório que congrega maior número de trabalhadores é o "501-1.000€" com 32,74%, dos quais 6 são do género masculino e 31 do género feminino. Segue-se o escalão remuneratório entre "1.501-1.750€" com 23,01% dos trabalhadores, sendo 23 do género masculino e 3 do género feminino. O terceiro maior grupo em termos de representatividade é o que vai dos "1.251-1.500€" com 13,27%, ficando os restantes 30,98% distribuídos pelos restantes intervalos, ainda que todos esses com menor representatividade estatística.

Assim, a remuneração mínima auferida pelos trabalhadores corresponde a 171€ para trabalhadores a tempo parcial do género feminino, e de 665,00€ para trabalhadores a tempo completo que no caso é do género masculino. Por sua vez a remuneração máxima auferida corresponde a 4.131,93€ para o género masculino e a 2.210,68€ para o género feminino, naturalmente tendo em atenção as respetivas categorias, que, no caso em apreço, a do género masculino é superior à do género feminino.

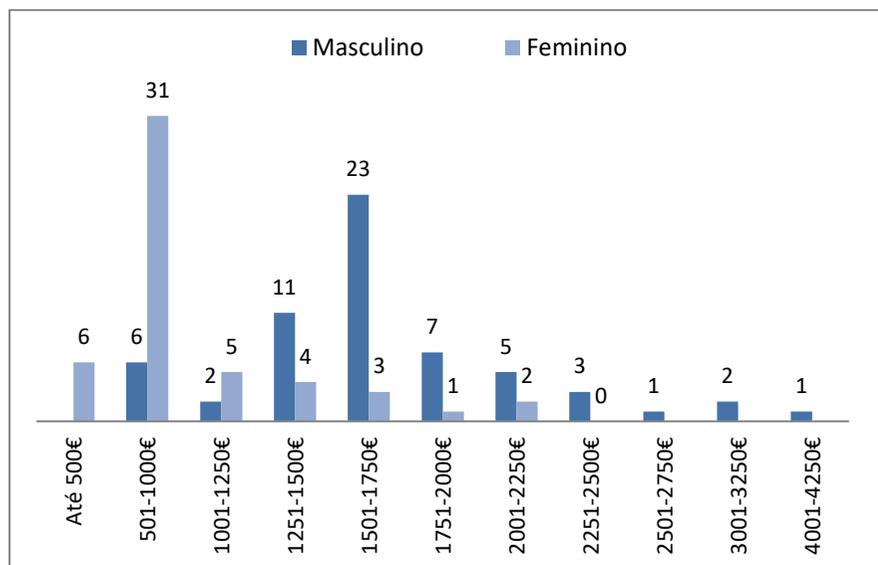


Gráfico 10 - Remunerações mensais por género – nº de trabalhadores

2. Total dos encargos anuais com o pessoal

Em 2020 o total dos custos com o pessoal (excluindo pessoal em regime de avença) foi de 2.986.388,64 €. A maior fração corresponde à remuneração base (incluindo subsídio de férias e de natal) que tem um peso de 68,89% no total dos encargos, seguida da rubrica de outros encargos com 19,68% (inclui despesa com a CGA e SS), despesas com suplementos remuneratórios com 5,51%, e por fim as prestações sociais com 5,92%.

ENCARGOS COM PESSOAL	VALOR (EUROS)	%
Remunerações Base	2 057 399,57 €	68,89%
Suplementos remuneratórios	164 416,58 €	5,51%
Prestações Sociais	176 908,24 €	5,92%
Outros encargos com pessoal	587 664,25 €	19,68%
TOTAL	2 986 388,64 €	100,00%

Tabela 1 - Tipos de encargos com o pessoal

A remuneração base média anual que corresponde ao total dos encargos com a remuneração base sobre o total dos trabalhadores dos SSGNR é de 18.207,08€, o que equivale a um valor de remuneração base ilíquido mensal a 14 meses de 1.300,51€ por trabalhador.

Em 2020 não foram pagos quaisquer valores referentes a prémios de desempenho e benefícios sociais.

III. Segurança e Saúde

1. Acidentes de trabalho

No ano em referência não se registaram quaisquer acidentes de trabalho (taxa de incidência de 0,0%).

2. Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais

Durante o ano de 2020, os custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais totalizaram o montante 823,58€.

IV. Formação Profissional

1. Ações de formação e participação

Foram realizados em 2020, 10 cursos de formação profissional externa e nenhuma formação interna, tendo abrangido 11 participações, num total de 209 horas, traduzido num investimento total de 3.839,00€. É de inteira justiça realçar o facto de estes Serviços Sociais terem feito nos últimos anos um esforço no sentido de proporcionar formação a todos os seus trabalhadores, sendo que 2020 se traduziu por um ano completamente

atípico no que a esta matéria respeita, em razão da situação conjuntural vivida, a qual, pelas razões conhecidas, nomeadamente pelo efeito da pandemia, muito condicionou a política de formação dos SSGNR. Acresce também referir que por todas as razões de saúde pública, confinamentos, e outras limitações, as entidades formativas também tiveram a sua oferta formativa mais diminuída e muito condicionada, assente em formação online a qual, como sabemos é também ela limitadora do interesse despertado nos próprios trabalhadores.

V. Relações Profissionais

1. Relações profissionais

No ano de 2020, existiram 2 trabalhadores civis sindicalizados e 5 trabalhadores militares com inscrição nas associações socioprofissionais da GNR.

2. Disciplina

Ao longo de 2020 não foi instaurado nenhum processo disciplinar. De realçar que não foram considerados quaisquer processos por acidente em serviço e administrativos na presente análise. A taxa de indisciplina cifrou-se em 0,0%.

Durante o ano de 2020 foram atribuídos 19 louvores para premiar e distinguir qualidades profissionais, humanas e competências demonstradas no trabalho desenvolvido nos Serviços Sociais.

Principais Indicadores do Balanço Social

RECURSOS HUMANOS		2019	2020	Diferença 2019-2020
Taxa de Feminização	N.º trabalhadores do sexo feminino/N.º Total de Trabalhadores x 100	44,63%	45,13%	0,5%
Taxa de Masculinização	N.º trabalhadores do sexo masculino/N.º Total de Trabalhadores x 100	55,37%	54,87%	-0,5%
Média de Idades	Somatório da Idades/N.º Total de Trabalhadores	49,27	49,20	-0,07
Leque Etário	Idade do trabalhador mais idoso-Idade do trabalhador mais novo	38	42	4
Taxa de Envelhecimento	N.º trabalhadores com mais de 55 anos/N.º Total de Trabalhadores x 100	25,40%	30,09%	4,69%
Taxa de Tecnicidade	Oficiais. + Sargentos + Técnicos Superiores/N.º Total de Trabalhadores x 100	24,79%	23,89%	-0,9%
Rácio de Trabalhadores por Dirigente Superior	N.º de dirigentes superiores/Total de trabalhadores	3,31%	3,53%	0,22%
Rácio de Trabalhadores por Dirigente intermédio	N.º de dirigentes intermédios/Total de trabalhadores	8,26%	12,3%	4,04%
Nível Médio de Antiguidade	Somatório das antiguidades/N.º Total de Trabalhadores	14,04	17,41	3,37
Taxa de Habilitação Superior	N.º Bach. + Lic. + Mest. + Dout./N.º Total de Trabalhadores x 100	20,66%	18,58%	-2,08%
Taxa de Admissão	N.º Total de admissões/N.º Total de Trabalhadores x 100	58,68%	7,07%	-51,61%
Taxa de Saída	N.º Total de saídas/N.º Total de Trabalhadores x 100	62,81%	13,3%	-49,51%
Taxa de Reposição	N.º Total de admissões/ N.º Total de saídas x 100	93,42%	53,3%	-40,12%

RECURSOS HUMANOS		2019	2020	Diferença 2019-2020
Taxa de Absentismo	N.º dias de ausência por trabalhador/N.º de dias úteis no ano x 100	13,79%	15,35%	1,56%
Remuneração Base Média Anual	Somatório dos encargos com remuneração base/N.º Total de Trabalhadores	18.403,39€	19.012,42€	609,03€
Remuneração Base Média Mensal ilíquida	(Somatório dos encargos com remuneração base/N.º Total de Trabalhadores)/14	1.314,52€	1.358,03€	43,51€
Taxa de Participação em Formação	N.º participantes nas formações/N.º Total de Trabalhadores x 100	31,40%	9,7%	-21,7%
Taxa de Investimento em Formação	Somatório dos encargos com formação/Somatório dos encargos com pessoal x 100	0,16%	0,03%	-0,13%
Taxa de Tempo Investido em Formação	N.º de horas investidas em formação/potencial anual de horas trabalháveis x 100	0,71%	0,09%	-0,62%

Tabela 2 – Indicadores do Balanço Social

VI. Medidas de Responsabilidade Social

Durante o ano de 2020 pelas razões já apontadas no presente relatório de Balanço Social, as dinâmicas operacionais, quer as regulares, quer as extraordinárias, foram naturalmente afetadas em razão da conjuntura social e económica que trespassou o planeta, e concomitantemente, todas as estruturas administrativas do Estado, ao que os SSGNR não foram poupados. Ainda assim, em razão da sua consolidada estrutura orgânica e funcional, assente numa lógica de gestão onde impera uma organização de cariz profundamente militar, hierarquizado e devidamente estruturada, foi mais fácil enfrentar as múltiplas dificuldades e constrangimentos surgidos, ainda que o elemento humano (militares e civis) tenham sido determinantes para o equilíbrio que se conseguiu, dando a tão necessária resposta social a todos quantos aqueles que mais necessitaram.

As nossas “razões de servir e ajudar” mais do que nunca ficaram bem expressas ao longo de todo aquele ano, em que o apoio dado a muitos Beneficiários e respetivas famílias foi a “tábua de salvação” para muitos, os quais poderiam ter caído na desgraça se não fossem os préstimos destes Serviços Sociais, sempre tão próximos e acorrendo como uma mão amiga.

O ano de 2020, ainda assim, não foi um ano isolado e fechado, foi um ano de continuidade de processos e caminhos que já se vinham fazendo, sendo que também nesse sentido, foram continuados os passos decisivos para ajudar a fomentar os alicerces necessários à adoção de um conjunto de

medidas estruturais tendentes àquilo que serão as melhores práticas de responsabilidade social.

Neste contexto, e pese embora seja de nosso entendimento que, as medidas de responsabilidade social se tratem de medidas de implementação progressiva, o ano de 2020, ainda assim, revelou-se como um ano de continuidade das políticas de gestão adotadas no ano precedente, tendo-se assegurado a continuidade de recrutamento de pessoal mais jovem, dos quais a integração de uma jovem oficial é exemplo paradigmático dessa intenção de se pretender renovar os quadros.

Os SSGNR atendem a uma política de gestão baseada na existência de práticas de recrutamento responsáveis, não discriminatórias e atentas à igualdade de oportunidades entre géneros, assim como ao proporcionar das mais adequadas condições laborais, as quais permitam um “balanceamento” devidamente equilibrado entre a vida profissional e a vida pessoal e familiar de todos os trabalhadores.

O ano de 2020 por se ter constituído como um ano atípico, viu uma série de eventos e ações celebrativas anuladas, mas o empenho e o mérito dos trabalhadores foram reconhecidos através da atribuição de 19 louvores a militares e civis como sinal claro de uma política de gestão em que as pessoas são o capital e o ativo mais precioso desta organização.

VII. Considerações Finais

Em 2020, o quadro de efetivos dos SSGNR assentou num mapa de pessoal aprovado que contemplava 225 efetivos, dos quais 148 efetivos com relação jurídica de nomeação definitiva (81 militares) e contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado (67 civis), 68 em contrato de trabalho em funções públicas a termo resolutivo certo e 9 em contrato de trabalho por tempo indeterminado a tempo parcial.

No entanto, o número de efetivos em funções foi de 113 trabalhadores, dos quais, 60 em regime de nomeação pública (militares da GNR) e 53 trabalhadores em regime de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado (carreiras gerais e especiais civis).

Este aspeto faz com que a realidade social destes serviços seja diferente daquela que é a desejada, mantendo, contudo, características próprias, que devem ser destacadas, quando avaliado em termos sociais:

- No que respeita à tipologia de carreira, é de referir que, do universo dos 113 efetivos, verifica-se a existência de 53,10% de militares e 46,90% de civis, o que se traduz num relativo equilíbrio entre carreiras especiais e carreiras gerais;
- Também é de referir a existência de um certo equilíbrio entre géneros nos SSGNR, com uma taxa de feminização correspondente a 45,13%;

- A idade média situa-se nos 49,20 anos, e 30,09% dos trabalhadores têm mais de 55 anos;
- Destaca-se ainda a existência de 5 contratos de prestadores de serviços em regime de avença, de modo a colmatar necessidades prementes.

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

Pontos Fortes:

- Cerca de 19,4% dos trabalhadores de ambas as carreiras (especiais e gerais) auferem um rendimento ilíquido superior a 1.751,00€;
- Cerca de 42,48% dos trabalhadores de ambas as carreiras (especiais e gerais) auferem de um rendimento ilíquido superior a 1.501,00€, sendo que 12,39% dos trabalhadores apresentam remunerações ilíquidas superiores a 2.001,00€;
- Não foi instaurado nenhum processo disciplinar, sendo que a taxa de indisciplina se cifrou em 0,0%.

Em 2020, deu-se continuidade à política de envolvimento/integração dos trabalhadores naquilo que é a missão dos SSGNR, desde logo refletida através dos resultados obtidos em sede de inquérito de satisfação anual realizado aos trabalhadores, os quais foram, uma vez mais, muito positivos. Na realidade, consideramos que o envolvimento e simbiose existente entre

todos é, pois, um fator crítico, decisivo e determinante para a existência de uma melhor organização, sempre em prol dos serviços prestados aos *Beneficiários*.

Pontos Fracos:

- A taxa de tecnicidade diminuiu, ainda que muito ligeiramente face ao ano transato (de 24,79% para 23,89%), tendo entrado em contraciclo àquilo que vinha sendo a tendência de aumento.
- Verificou-se uma diminuição no número de trabalhadores, saldando-se em menos 8 trabalhadores face ao ano anterior;
- Apesar de 42,48% dos trabalhadores auferirem de vencimentos que se encontram no intervalo dos 1.001,00€ aos 1.750,00€, ainda assim, existem 38,05% dos trabalhadores que apresentam remunerações ilíquidas abaixo dos 1.000,00€.
- A taxa de envelhecimento é de 30,09%, sendo que 47,79% dos trabalhadores têm mais de 50 anos de idade, o que pode representar um fator crítico na gestão da mudança e adaptação à crescente inovação tecnológica e complexidade organizacional.

VIII. Questionário de Satisfação aos Trabalhadores

No âmbito da sua política de qualidade e na sequência do desenvolvimento de ações que permitam a melhoria de desempenho dos SSGNR e dando cumprimento ao disposto na alínea f) do n.º 2 do artigo 15º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, realizou-se, entre os dias 18 de janeiro 03 de fevereiro de 2021, um questionário de satisfação aos seus trabalhadores, referente ao ano de 2020.

O questionário teve como objetivo aferir o grau de satisfação dos trabalhadores em relação às atividades que desenvolvem no seu quotidiano, bem como no que prezam sobre a Instituição e sobre as relações interpessoais, para que os SSGNR possam adequar as necessidades dos seus trabalhadores às atividades e relacionamentos existentes, promovendo desta forma os valores definidos para a Organização, nomeadamente o espírito de corpo e camaradagem, a solidariedade e responsabilidade, a excelência e o compromisso.

Neste sentido, e atendendo ao facto de os Serviços Sociais considerarem crítica este tipo de “auscultação” entendeu-se, numa lógica de fazer “mais com menos”, dar continuidade à melhoria do inquérito de satisfação, apresentando o mesmo, desta vez, um total de apenas 23 questões, tornando-o assim mais objetivo, conciso e focado nas questões que verdadeiramente interessam, promovendo a adesão de trabalhadores ao

mesmo, e minimizando as probabilidades de desistência por parte dos inquiridos.

O questionário foi disponibilizado através de um link criado pela *Google Forms*, associado não ao perfil pessoal de cada trabalhador, situação que ocorria nos anos transatos, mas sim ao e-mail do respondente. Assim, consegue-se preservar a confidencialidade a 100% das respostas dadas pelos trabalhadores, o que significa que o anonimato do trabalhador foi integralmente assegurado.

Num universo de 116 trabalhadores (à data do inquérito), obtiveram-se 52 respostas completas, o que corresponde a 45% do universo de trabalhadores, representando um aumento (relativo) de respostas em 6% face ao inquérito realizado no ano anterior.

Os inquiridos foram convidados a responder a quatro dimensões de análise, que foram subdivididas em diferentes afirmações, consoante o tema proposto.

Para aferir o nível de concordância relativa às questões colocadas, os trabalhadores tiveram como opção os seguintes diferentes níveis de resposta:

- Discorda totalmente; - Discordo; - Sem opinião formada; - Concorda; - Concorda totalmente.

Assim, após análise efetuada às respostas obtidas foi possível apurar qual o grau de satisfação dos trabalhadores respondentes relativamente às seguintes dimensões em apreciação:

I - Contexto Organizacional – Prestígio dos SSGNR

II – Posto de Trabalho – Instalações, equipamentos – Conhecimento das funções desempenhadas.

III – Cooperação e Comunicação – Ajuda, colaboração e cooperação entre os trabalhadores

IV – Relações com as Chefias – na Secção e com a Direção

I – Contexto Organizacional

Prestígio dos SSGNR

Os SSGNR são uma organização com uma imagem positiva

Resposta	Percentagem (2020)	Percentagem (2019)	Variação (%) 2019/2020
Discordo Totalmente	1,20	0,00	1,20
Discordo	5,77	2,10	3,67
Sem Opinião Formada	7,69	8,50	-0,81

Concordo	50,72	61,70	-10,98
Concordo Totalmente	34,62	27,70	6,92

No que respeita à questão em apreço, verifica-se que uma parte muito significativa dos trabalhadores, 84,62% considera que os SSGNR são uma Instituição com uma forte imagem institucional, sendo que, desse universo, 34,62% acham mesmo que a imagem é substancialmente positiva, traduzida por uma abertura ao exterior, não estando por essa razão fechada, afastada e isolada do “resto do mundo”.

Pese embora a esmagadora maioria lhe atribua um resultado positivo, ainda assim, houve quem não se pronunciasse (7,69%), não manifestando por essa mesma razão qualquer opinião. Comparativamente ao ano de 2019, regista-se um ligeiro aumento no número de descontentes (4,87%), mas ainda assim com pouco significado estatístico, situação que de resto é por oposição compensada pelo acréscimo no número de respondentes com resposta francamente positiva, saldada em +6,92%.

Os SSGNR têm um papel relevante para os Beneficiários

Resposta	Percentagem (2020)	Percentagem (2019)	Variação (%) 2019/2020
Discordo Totalmente	1,92	0,00	1,92
Discordo	1,92	2,10	-0,18

Sem Opinião Formada	0,00	2,10	-2,1
Concordo	32,69	48,90	-16,21
Concordo Totalmente	63,47	46,90	16,57

Para os trabalhadores dos SSGNR é realidade irrefutável de que a “sua” Instituição tem um papel muito relevante perante os seus Beneficiários.

Afinal mais de 96% das respostas obtidas foram no sentido de que os SSGNR desempenham um papel de relevância para os Beneficiários, quando no ano anterior havia sido ligeiramente menos (95%). Daquele universo, 32,69% dos respondentes manifestaram concordar com a afirmação colocada e 63,47% manifestaram total concordância. Apenas 3,84% manifestaram discordância à questão apresentada, de resto uma percentagem também ela muito idêntica à do ano anterior.

Também nesta questão, uma vez mais, registámos uma tendência global de consciencialização por parte de todos os trabalhadores, militares e civis, do quão importante é a missão destes Serviços Sociais para todos aqueles que se encontrando no ativo, reserva e/ou reforma, beneficiam dos serviços e dos apoios proporcionados por esta casa que serve e apoia a grande família da Guarda.

Os SSGNR têm uma postura positiva face à mudança e à modernização

Resposta	Percentagem (2020)	Percentagem (2019)	Varição (%) 2019/2020
Discordo Totalmente	3,85	2,10	1,75
Discordo	7,69	10,60	-2,91
Sem Opinião Formada	11,54	8,50	3,04
Concordo	48,07	55,40	-7,33
Concordo Totalmente	28,85	23,40	5,45

Relativamente a esta questão, a mesma mereceu concordância positiva por parte de 76,92% dos inquiridos, sendo que destes, 48,07% responderam que concordam e 28,85% responderam concordar totalmente. No entanto, e apesar de uma muito ligeira diminuição de respostas positivas face ao ano transato (-1,88%), ainda assim, houve um aumento de respostas com valoração máxima (+5,45%) do que no ano anterior. No que concerne às respostas negativas, verificou-se, no computo geral, uma diminuição em 1,16% face ao ano anterior, sendo que, em 2020, houve 10,60% de respostas discordantes. Por conseguinte, em termos globais, registámos um balanço positivo nesta questão.

Nos SSGNR o tipo de trabalho desempenhado é exigente

Resposta	Percentagem (2020)	Percentagem (2019)	Variação (%) 2019/2020
Discordo Totalmente	1,92	0,00	1,92
Discordo	7,69	0,00	7,69
Sem Opinião Formada	3,85	4,30	-0,45
Concordo	44,23	46,80	-2,57
Concordo Totalmente	42,31	48,90	-6,59

No que respeita à exigência do trabalho, verificou-se que, ao contrário do manifestado no inquérito de 2019, houve, desta vez, respostas discordantes, sendo que 9,61% dos trabalhadores não consideraram o tipo de trabalho exigente. Contudo e de forma muito vincada, mais de 86% dos trabalhadores (civis e militares) manifestaram concordância com a questão exposta, sendo esse número suficientemente expressivo da exigência global sentida por todos nos SSGNR. Ainda assim, não podemos desde já de estranhar o facto de ter havido 3,85% de não opiniões, ou seja, quem não tivesse emitido qualquer opinião relativamente a uma questão fechada e bastante objetiva.

Com efeito, nesta questão verifica-se que a grande maioria dos inquiridos manifestaram a sua concordância com a questão, o que, acreditamos ser uma

decorrência normal de uma organização que trabalha, atua e age de forma muito proativa numa área de negócio que é, *de per si*, de grande complexidade e diversidade.

Tal exigência, resulta numa organização muito ativa, colaborativa e dinâmica dando resposta a uma vasta panóplia de serviços proporcionada aos Beneficiários, o que, indubitavelmente, exige de todos os trabalhadores, militares e civis (graduados e guardas, técnicos superiores e administrativos), uma constante proatividade, capacidade de resposta, prontidão e disponibilidade.

2- Posto de Trabalho

Instalações, equipamentos – conhecimento das funções desempenhadas

As instalações estão limpas e arrumadas

Resposta	Percentagem (2020)	Percentagem (2019)	Variação (%) 2019/2020
Discordo Totalmente	1,92	2,10	-0,18
Discordo	3,85	10,60	-6,75
Sem Opinião Formada	7,69	2,10	5,59
Concordo	51,92	51,20	0,72
Concordo Totalmente	34,62	34,00	0,62

Nesta questão, e comparativamente ao ano de 2019, verificou-se que houve uma quase igualdade no número de respostas concordantes, com um ligeiríssimo aumento no ano de 2020 (+1,44%), contudo houve maior percentagem de não opiniões (+ 5,59%) e um decréscimo de respostas de natureza negativa (-6,93%). Assim e de uma forma geral há uma maior satisfação generalizada do sentimento que se tem em

relação à limpeza e arrumação dos locais físicos de trabalho, totalizando 86,54%, sendo que deste universo, 51,92% concordaram com o facto de as instalações se encontrarem limpas e arrumadas e 34,62%, manifestarem a sua absoluta concordância para com a referida questão.

Ao contrário do ano anterior em que 6 trabalhadores haviam dado nota negativa, desta vez, coube a 3 trabalhadores manifestarem o seu desagrado, o que, não deixa de constituir um excelente resultado. Situação mais estranha foi o facto de ter havido 4 trabalhadores que não manifestaram qualquer opinião, o que numa questão deste tipo não nos parece fazer qualquer sentido, afinal qualquer pessoa saberá dizer se o seu local de trabalho se encontra limpo ou não, se está arrumado ou não, daí a nossa total e manifesta perplexidade em relação a este tipo de não respostas.

Os equipamentos são atuais e estão adequados às funções que desempenho

Resposta	Percentagem (2020)	Percentagem (2019)	Variação (%) 2019/2020
Discordo Totalmente	5,77	4,30	1,47
Discordo	11,54	19,10	-7,56
Sem Opinião Formada	9,62	6,40	3,22
Concordo	44,23	42,60	1,63

Concordo Totalmente	28,84	27,60	1,24
---------------------	-------	-------	------

Quando questionados sobre os equipamentos em uso nos SSGNR para o desempenho das suas funções, verifica-se que 73,07% dos inquiridos responderam positivamente, quando em 2019 obteve-se 70,2% de respostas positivas.

Assim sendo, no presente inquérito de 2020, registámos um pequeno aumento no número de respostas positivas, com conseqüente reflexo na diminuição de respostas negativas em 6,09%, face ao ano anterior.

O balanço é, portanto, muito positivo, para mais quando se sabe que grande parte dos equipamentos dos serviços públicos em Portugal se encontrarem desatualizados (quer em termos de software quer em termos de hardware) e, por vezes, mesmo em estado de obsolescência. Neste aspeto, também os SSGNR se distinguem pela qualidade dos equipamentos que se encontram à disposição dos trabalhadores.

Gosto das instalações e estas são confortáveis para o desempenho do meu trabalho

Resposta	Percentagem (2020)	Percentagem (2019)	Varição (%) 2019/2020
Discordo Totalmente	3,85	2,10	1,75
Discordo	11,54	8,50	3,04
Sem Opinião Formada	3,85	4,30	-0,45
Concordo	40,38	51,10	-10,72
Concordo Totalmente	40,38	34,00	6,38

No que a esta questão em concreto respeita, manteve-se uma tendência de respostas positivas em 2020 face a 2019, com um total de 80,76% versus 85,1%, ou seja, menos 4,34% de respostas favoráveis aos níveis de conforto existentes nas instalações dos Serviços Sociais.

Em termos de respostas negativas verificou-se um aumento em termos percentuais idêntico ao das respostas positivas, tendo o mesmo sido de 4,79% na comparação entre os dois anos. Contudo e à semelhança de outras questões fechadas, é de referir o facto de 3,85% dos inquiridos não terem emitido qualquer opinião relativamente ao facto de gostarem ou não das instalações, o que, sem querermos emitir qualquer juízo de valor, não

nos parece ser propriamente um posicionamento muito normal por parte de pessoas adultas, profissionais e, supostamente, já com algum grau de instrução.

Tenho acesso à informação para o desempenho das minhas funções

Resposta	Percentagem (2020)	Percentagem (2019)	Variação (%) 2019/2020
Discordo Totalmente	7,69	4,30	3,39
Discordo	7,69	10,60	-2,91
Sem Opinião Formada	9,62	2,10	7,52
Concordo	50,00	46,80	3,20
Concordo Totalmente	25,00	36,20	-11,20

No que concerne a esta questão - acesso à informação para o desempenho das funções, 75% responderam de forma positiva (em 2019, número de 83%), sendo que 50% concordaram com a afirmação e 25% concordaram na sua plenitude. Neste caso em concreto, mas também aplicável a outras questões, relembramos que o facto de em 2019, muitos dos trabalhadores terem desenvolvido a sua atividade laboral em regime de teletrabalho (à distância), sendo que, no limite, esta situação pôde ter tido alguma

influência naquilo que foram as respostas a esta questão. Na realidade, uma coisa é estar a trabalhar em contexto de local de trabalho, com todas as condições proporcionadas pelos SSGNR, outra é trabalhar a partir de casa, muitas vezes a grande distância do Serviço, ainda que o acesso à informação, cremos ser ultrapassado em razão das tecnologias que se encontram ao serviço de todos os trabalhadores. Ao contrário de 2019 em que 2,10% não se pronunciaram, desta vez 9,62% dos trabalhadores não se pronunciaram e 15,38% manifestaram respostas negativas, de resto um valor semelhante ao do ano anterior.

Conheço os Regulamentos Internos e as Regras de funcionamento dos SSGNR

Resposta	Percentagem (2020)	Percentagem (2019)	Variação (%) 2019/2020
Discordo Totalmente	1,92	0,0	1,92
Discordo	7,69	4,2	3,49
Sem Opinião Formada	7,69	0,0	7,69
Concordo	42,32	62,5	-20,18
Concordo Totalmente	40,38	33,3	7,08

Em relação às normas instituídas e respetivo conhecimento das mesmas por parte dos trabalhadores, 82,70% dos inquiridos responderam favoravelmente, ainda assim, um valor mais baixo do que no ano anterior que havia sido de 95,80%. No entanto, é um resultado que denota, por um lado, interesse dos trabalhadores para com a organização em que trabalham e, por outro lado, pela transparência, divulgação e acessibilidade dos documentos norteadores dos SSGNR, os quais, como sabido encontram-se para consulta de todos, seja, nas unidades orgânicas, podendo ser consultados por qualquer trabalhador, seja no próprio Portal do Beneficiário e/ou no site institucional. Ademais, no que respeita a esta matéria, os SSGNR primam por cumprir rigorosamente a legislação que obriga os organismos públicos a fazê-lo, e, também por essa razão, dispõe na sua página da internet, designadamente na área de *instrumentos de gestão*, todo um vasto conjunto documental de planos e relatórios, pareceres e outros, disponíveis para consulta pública, a bem da transparência, idoneidade, ética administrativa e pleno cumprimento da lei.

Sei quais são os serviços prestados pelos SSGNR e o contributo do meu trabalho para eles

Resposta	Percentagem (2020)	Percentagem (2019)	Variação (%) 2019/2020
Discordo Totalmente	1,92	0,00	1,92
Discordo	3,85	0,00	3,85
Sem Opinião Formada	3,85	8,30	-4,45
Concordo	36,54	41,7	-5,16
Concordo Totalmente	53,84	50,0	3,84

Nesta questão torna-se particularmente interessante verificar que há um verdadeiro “entrosamento” dos trabalhadores com a sua organização, ou não se registasse tamanha aproximação entre as variáveis em causa, saber quais os serviços prestados pelos SSGNR e o contributo dos trabalhadores para a concretização dos mesmos.

Na realidade, e de forma quase unânime, praticamente todos os trabalhadores desta casa sabem e estão consciencializados sobre o quão importante é o contributo do seu trabalho para a concretização prática e efetiva dos serviços prestados pelos SSGNR, sendo que 90,38% dos trabalhadores (em 2019, havia sido 91,7%) responderam com grande veemência e de forma positiva a esta questão

Sinto que o meu trabalho diário é importante para que os SSGNR cumpram a sua Missão

Resposta	Percentagem (2020)	Percentagem (2019)	Variação (%) 2019/2020
Discordo Totalmente	1,92	0,00	1,92
Discordo	0,00	0,00	0,00
Sem Opinião Formada	5,77	8,30	-2,53
Concordo	32,69	25,00	7,69
Concordo Totalmente	59,62	66,70	-7,08

Esta questão, feita de modo diferente, acaba por ser, na sua essência, muito semelhante com a questão anterior, com os mesmos resultados positivos e com obtenção de uma taxa de respostas muito similar, a saber 92,31 vs. 91,70% da questão anterior. Também aqui, existe a relação estreita entre a perceção do trabalho desenvolvido e/ou executado, o resultado do mesmo e o impacto verificado.

Neste sentido, e de forma geral, todos consideram a forte relação existencial entre aquilo que é produzido pelo próprio e o fim último da organização SSGNR que é, justamente, levar a bom porto a sua missão organizacional.

Nas decisões sobre os meus objetivos individuais digo o que penso e participo ativamente

Resposta	Percentagem (2020)	Percentagem (2019)	Variação (%) 2019/2020
Discordo Totalmente	3,85	2,10	1,75
Discordo	5,77	2,10	3,67
Sem Opinião Formada	5,77	4,30	1,47
Concordo	46,15	51,10	-4,95
Concordo Totalmente	38,46	40,40	-1,94

No que respeita a esta questão, verifica-se que grande parte dos trabalhadores inquiridos, 84,61%, respondeu de forma concordante. Contudo, e ao contrário do ocorrido no ano anterior houve mais respostas de sentido discordante, tendo-se verificado uma taxa de 9,62% de respostas negativas, o que representa um aumento em 5,42% face ao ano anterior. Ainda assim tal variação não tem grande significado estatístico, razão pela qual não nos merece especial reparo. Também tal como o inquérito do ano anterior houve quem optasse por não dizer aquilo que pensa, o que não deixa de ser sempre uma situação lamentável, pois este é precisamente um dos fóruns onde todos, sem qualquer impedimento e/ou inibição, poderão expressar as suas opiniões, sempre e em prol da melhoria dos Serviços Sociais.

Sou reconhecido e justamente avaliado pela dedicação, esforço e trabalho que realizo

Resposta	Percentagem (2020)	Percentagem (2019)	Varição (%) 2019/2020
Discordo Totalmente	1,92	12,50	-10,58
Discordo	3,85	0,00	3,85
Sem Opinião Formada	19,23	20,80	-1,57
Concordo	42,31	41,70	0,61
Concordo Totalmente	32,69	25,00	7,69

No que diz respeito a esta questão, verificou-se uma diminuição significativa de respostas negativas face ao ano de 2019. Também no que concerne à percentagem de respostas positivas, assistiu-se, em 2020, a um aumento, com mais 8,30% de respostas positivas, sendo que é de destacar um aumento essencialmente verificado na questão de maior valoração com um diferencial de 7,69% a mais do que no ano anterior. Na verdade, este aumento de respostas de satisfação mais elevada da escala, traduz um caminho que já vem de trás e que traduz a boa relação existente na organização, designadamente entre avaliadores e avaliados, traduzida pelo reconhecimento que lhes é dado pelas chefias respetivas.

Gosto de estar nos SSGNR

Resposta	Percentagem (2020)	Percentagem (2019)	Varição (%) 2019/2020
Discordo Totalmente	3,85	0,0	3,85
Discordo	0,00	0,0	0,00
Sem Opinião Formada	7,69	0,0	7,69
Concordo	26,92	37,5	-10,58
Concordo Totalmente	61,54	62,5	-0,96

Os valores apurados nesta questão servem para se determinar o índice de satisfação dos trabalhadores no âmbito do QUAR de 2020.

De acordo com os resultados obtidos e ao contrário daquilo que havia sucedido em 2019, não houve unanimidade de respostas, tendo havido 3,85% dos trabalhadores que manifestaram discordância com a questão. Ainda assim houve quem optasse por não emitir qualquer opinião, o que, como já referenciado noutras análises deste relatório, nos causa estranheza haver uma *não opinião* numa questão tão simples, objetiva e direta quanto esta. Contudo, a grande maioria dos inquiridos, na realidade 44 pessoas manifestaram estarem satisfeitas (14) e muito satisfeitas (32) com o seu

organismo, o que revela ser bastante motivador para que todos juntos possamos dar continuidade a um trabalho que acreditamos ser de grande mais-valia para os nossos beneficiários. Comparando estas respostas positivas com as ministradas no ano transato, verificamos que houve um decréscimo dos níveis de satisfação (-11,54%) ou seja, responderam favoravelmente 88,2% dos inquiridos. No computo geral, o resultado fica dentro do intervalo determinado para efeitos de QUAR, considerando uma escala compreendida entre 0 a 5.

Nesta questão, há a referir que, relativamente ao resultado final apurado em sede de inquérito no ano anterior de 2019, o resultado obtido no inquérito de 2020 ficou um pouco abaixo do obtido naquele ano (4,42 vs 4,63), verificando-se, contudo, o cumprimento do objetivo proposto e num intervalo já de si bastante ambicioso. A este propósito não será displicente afirmar sem qualquer presunção de nossa parte, pois é a realidade e a realidade é para ser dita - ao nível do MAI, os SSGNR são o organismo que, no seu QUAR e no parâmetro de qualidade, apresentam o intervalo mais alto para medição dos índices de satisfação dos seus trabalhadores e que, (ano após ano) têm vindo, com sucesso, a alcançar.

II - Cooperação e comunicação

Ajuda, colaboração e cooperação entre todos os trabalhadores

No trabalho as minhas opiniões contam e sou respeitado

Resposta	Percentagem (2020)	Percentagem (2019)	Varição (%) 2019/2020
Discordo Totalmente	1,92	2,10	-0,18
Discordo	5,77	2,10	3,67
Sem Opinião Formada	7,69	4,30	3,39
Concordo	44,22	51,10	-6,88
Concordo Totalmente	40,40	40,40	0,00

Nesta questão e comparando com os resultados de 2019, verifica-se uma pequena diminuição do número de respostas positivas (84,62% vs 91,5%). Ainda assim, o resultado é muito favorável, traduzindo um sentimento generalizado de que os trabalhadores são reconhecidos, respeitados e atendidos nas suas mais variadas manifestações de opinião, o que, parece ser sinónimo de uma instituição madura, onde o respeito e a consideração se constituem como máxima universal e categórica daquilo que são as

práticas de liderança e chefia organizacional. Contudo, é de notar o facto de as respostas negativas terem tido um aumento, ainda que não muito significativo, sendo que no computo geral as respostas discordantes passaram de 4,2% em 2019, para 7,69%, valor precisamente igual ao das não respostas, ou seja, aos que não manifestaram qualquer opinião, situação que uma vez mais não compreendemos o porquê de as pessoas não emitirem opinião, seja ela negativa ou positiva. Neste tipo de inquéritos importa, pois, que haja sempre um posicionamento, seja positivo ou negativo, até porque é desse assumir de posição que os SSGNR poderão tentar (sempre) melhorar, alterar ou reformular políticas internas de gestão organizacional.

Tenho confiança nas pessoas que trabalham comigo e ajudamo-nos mutuamente em equipa

Resposta	Percentagem (2020)	Percentagem (2019)	Variação (%) 2019/2020
Discordo Totalmente	1,92	0,00	1,92
Discordo	1,92	4,30	-2,38
Sem Opinião Formada	1,92	6,40	-4,48
Concordo	36,54	46,70	-10,16
Concordo Totalmente	57,69	42,60	15,09

No que diz respeito a esta questão, verifica-se que, de uma forma geral, os trabalhadores reconhecem e assumem a existência de um grau de confiança bastante elevado nos (colegas/camaradas) com quem trabalham, o que é um sinal muito positivo para toda a organização SSGNR. Aliás, neste registo é de salientar o facto de 94,23% dos trabalhadores sentirem confiança nas pessoas com quem trabalham. Comparativamente a 2019, regista-se o aumento em 15,09% dos trabalhadores que manifestaram esta concordância na resposta mais elevada da escala, o que não deixa de consubstanciar um sinal muito positivo do ambiente generalizado que se “respira” nos SSGNR. Por oposição, apenas 0,46% dos inquiridos manifestaram a sua discordância, o que ainda assim se traduziu numa diminuição face ao ocorrido no ano transato.

2 - Relações com Chefia

2.1 - Na Secção

O meu superior preocupa-se comigo, ouvindo-me e encorajando-me na execução das minhas tarefas

Resposta	Percentagem (2020)	Percentagem (2019)	Variação (%) 2019/2020
Discordo Totalmente	1,92	0,00	1,92
Discordo	3,85	4,30	-0,45

Sem Opinião Formada	7,69	4,30	3,39
Concordo	30,77	38,30	-7,53
Concordo Totalmente	55,77	53,10	2,67

Nesta questão, e tal como já havia sucedido em 2019, houve respostas negativas (3), contudo a sua expressão não tem grande relevância estatística, pelo que, pensamos ser de relevar o lado mais positivo, com 86,54% dos trabalhadores a manifestarem-se de forma positiva, sendo que desse universo, mais de metade (55,77%) responderam no nível máximo da escala.

Esta manifestação por parte dos trabalhadores em relação aos seus chefes, é a prova de que as chefias se encontram, por um lado, verdadeiramente comprometidas com as suas funções e, por outro, com um nível de formação e preparação bastante elevado, ao ponto de transmitirem total confiança para os seus subordinados.

As atividades que faço são importantes e reconhecidas pelo meu superior

Resposta	Percentagem (2019)	Percentagem (2018)	Variação (%) 2018/2019
Discordo Totalmente	1,92	0,0	1,92

Discordo	0,00	2,1	-2,10
Sem Opinião Formada	13,46	8,5	4,96
Concordo	30,77	40,5	-9,63
Concordo Totalmente	53,85	48,9	4,95

Os trabalhadores têm, na sua maioria, uma opinião francamente positiva acerca dos seus superiores hierárquicos, tendo-se registado, em 2020, um resultado de respostas positivas de 84,62%, número ainda assim ligeiramente inferior (-4.78%) ao ocorrido em 2019. Contudo, e ao contrário de 2019, houve menos respostas negativas, as quais, pela sua quase irrelevante expressão, não merecem particular destaque. Maior estranheza é a constatação de respostas sem qualquer tipo de manifestação opinativa (13,46%), situação, de resto, que já se havia presenciado no ano anterior, mas com maior expressão no ano aqui em análise.

O meu superior sabe gerir eficazmente os conflitos

Resposta	Percentagem (2020)	Percentagem (2019)	Variação (%) 2019/2020
Discordo Totalmente	3,85	0,0	3,85
Discordo	0,00	6,4	-6,40

Sem Opinião Formada	11,54	12,8	-1,26
Concordo	32,69	34,0	-1,31
Concordo Totalmente	51,92	46,8	5,12

De uma forma geral, obteve-se no conjunto de respostas positivas, um resultado muito bom, com mais de 84% dos inquiridos a responderem favoravelmente, situação que se traduziu num aumento de 3,81% face ao ano precedente. Ademais, nas respostas positivas relativas a concordância total, o número ainda foi mais significativo, apresentando um diferencial ainda maior com mais 5,12% em 2020 face a 2019. Também o número de respostas de índole negativa foi menor em 2020 do que no ano anterior, o que desde logo justifica um balanço bem mais positivo no que respeita a esta questão durante o ano de 2020. Finalmente e no que respeita a respostas sem qualquer tipo de opinião, ainda que as mesmas tenham tido menor expressão do que no ano de 2019, continuamos a não compreender o porquê de não se responder abertamente a uma questão desta natureza e que, naturalmente é de importância acrescida para aferição quer por parte do CD, quer por parte de todas as chefias dos SSGNR. Neste sentido, uma vez mais, reforçamos a importância de respostas em todas as questões, principalmente em questões fechadas, diretas e objetivas, pois só através do seu resultado e tratamento é

possível aos Serviços Sociais e à sua direção, melhorarem ainda mais tudo aquilo que, necessariamente, for objeto de melhoria.

2.2 - Com a Direção

Valoriza o envolvimento dos trabalhadores nos processos de tomada de decisão

Resposta	Percentagem (2020)	Percentagem (2019)	Variação (%) 2019/2020
Discordo Totalmente	3,84	6,40	-2,56
Discordo	7,70	8,50	-0,80
Sem Opinião Formada	23,08	23,40	-0,32
Concordo	42,30	34,00	8,30
Concordo Totalmente	23,08	27,70	-4,62

No que concerne a esta importante questão, há a referir a evolução muito positiva que se sentiu de forma generalizada, com +3,69% de inquiridos a manifestarem total concordância com a questão, face ao registado em 2019. Assim, no ano de 2020, 65,38% dos trabalhadores manifestaram resposta favorável. Já no concernente a respostas de índole negativa, o balanço também se reveste como positivo na medida em que houve menos 3,36%

de respondentes a ministrarem resposta desfavorável à questão apresentada. Em 2020 tivemos 11,54% de pessoas inquiridas que manifestaram discordância à questão apresentada, quando em 2019 esse número havia sido superior (14,9%).

No que respeita à questão de não opinião, verificou-se que um conjunto muito considerável de trabalhadores (intencionalmente ou não) entenderam não ministrar qualquer juízo, pelo que, considerando também o fator de anonimato do inquérito, continuamos a não compreender as causas para este tipo de comportamento, situação que parece ser recorrente em algumas outras questões.

Aceita sugestões de melhoria e incentiva a participação

Resposta	Percentagem (2020)	Percentagem (2019)	Variação (%) 2019/2020
Discordo Totalmente	5,77	4,30	1,47
Discordo	5,77	4,30	1,47
Sem Opinião Formada	13,46	12,70	0,76
Concordo	42,31	40,40	1,91
Concordo Totalmente	32,69	38,30	-5,61

Nesta questão verificou-se uma aproximação de respostas àquilo que havia sido também respondido no ano precedente, contudo, em 2020, houve um maior número de pessoas a discordarem face ao ocorrido em 2019 (11,54% vs 8,60%). Já no que às respostas positivas respeita, estas também se pautaram por um relativo equilíbrio (75,00% vs. 78,7%).

Em termos gerais, é praticamente consenso unânime de que a Direção dos SSGNR aceita sugestões de melhoria e incentiva a participação dos trabalhadores. Contudo, houve quem não emitisse qualquer opinião o que, uma vez mais, não ajuda à perceção de quem pretende retirar conclusões e/ou ilações tendentes a futuras ações de correção e/ou de inconformidades que, se aplicadas, poderiam ser em benefício de todos. Ainda assim, e em termos de dimensão estatística os resultados positivos e negativos apurados são já por si suficientemente expressivos para que, com confiança, se possa afirmar que o balanço é muito positivo e existe um sentimento generalizado e partilhado naquilo que os trabalhadores sentem para com a Direção dos SSGNR.

Lidera de forma positiva

Resposta	Percentagem (2020)	Percentagem (2019)	Varição (%) 2019/2020
Discordo Totalmente	3,85	2,10	1,75
Discordo	7,7	6,40	1,30
Sem Opinião Formada	11,54	12,80	-1,26
Concordo	34,6	36,10	-1,50
Concordo Totalmente	42,31	42,60	-0,29

Os trabalhadores inquiridos consideraram que a liderança da Direção dos SSGNR é de veras positiva, uma vez que 76,91% responderam favoravelmente a esta questão e apenas 11,55% manifestaram discordar. Sem opinião formada acolheu um total de 11,54% dos inquiridos, resultando em número inferior ao do ano precedente. No entanto, em termos globais as respostas ministradas a esta questão, são muito favoráveis à gestão assumida pela Direção destes Serviços Sociais, situação digna de registo até porque este posicionamento tem traduzido uma postura de continuidade sentida ao longo dos últimos anos, reforçando assim a excelente relação existente entre trabalhadores e dirigentes dos SSGNR.

Orienta, apoia e coopera com todos (chefias e trabalhadores)

Resposta	Percentagem (2020)	Percentagem (2019)	Varição (%) 2019/2020
Discordo Totalmente	7,69	2,10	5,59
Discordo	0,00	8,50	-8,50
Sem Opinião Formada	19,23	6,40	12,83
Concordo	30,77	38,30	-7,53
Concordo Totalmente	42,31	44,70	-2,39

Em relação a esta questão, a Direção também mereceu aqui uma apreciação muito positiva por parte da grande maioria dos trabalhadores com 73,08% a responder de forma concordante à questão. É, contudo, de notar que relativamente ao ano de 2019, houve, em 2020, uma descida deste tipo de respostas num valor de aproximadamente 10%. Por oposição, verificou-se um ligeiro decréscimo nas respostas negativas, com 7,69% quando em 2019 o número de discordantes havia sido de 10,6%. Um número que aumentou consideravelmente foi o de inquiridos que preferiram não emitir qualquer opinião, sendo que neste particular registou-se um aumento de 12,83% face a 2019, o que nos parece um número excessivo e que deverá merecer a nossa reflexão. Ainda assim, no computo geral o balanço é muito positivo.

Matriz de Resultados

A matriz de resultados que seguidamente se apresenta, constitui a soma aritmética dos valores obtidos por questão no Inquérito de Satisfação dos Trabalhadores dos SSGNR de 2020.

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

I – Contexto Organizacional			
1 - Prestígio, solidez e sustentabilidade dos SSGNR			
Descrição das perguntas	Avaliação		Propostas de melhoria
	Quantitativa	Qualitativa	
Os SSGNR são uma organização com uma imagem institucional positiva	4,10	Bom	Dar continuidade à política de promoção e sensibilização de ações comunicacionais junto de todos os trabalhadores.
Têm um papel relevante perante os Beneficiários	4,54	Bom	
Têm uma postura positiva face à mudança e à modernização	3,90	Suficiente	
Nos SSGNR o tipo de trabalho desempenhado é exigente	4,17	Bom	
Valor Médio de respostas	4,42 (2019 - 4,22)	Bom	

2- Posto de Trabalho			
2.1 – Instalações e equipamentos disponibilizados para o exercício das funções			
Descrição das perguntas	Avaliação		Propostas de melhoria
	Quantitativa	Qualitativa	
As instalações estão limpas e arrumadas	4,13	Bom	Manter e reforçar a política de atualização, dando continuidade aos esforços de modernização das instalações e equipamentos dos trabalhadores
Os equipamentos são atuais e estão adequados às funções que desempenho	3,79	Suficiente	
Gosto das instalações e estas são confortáveis	4,02	Bom	
Tenho acesso à informação para o desempenho das minhas funções	3,77	Suficiente	
Valor Médio de respostas	3,93 (2019 – 3,95)	Suficiente	

2.2 - Conhecimento das funções e do que os SSGNR esperam do trabalhador			
Descrição das perguntas	Avaliação		Propostas de melhoria
	Quantitativa	Qualitativa	
Conheço os Regulamentos Internos e as Regras de funcionamento dos SSGNR	4,12	Bom	Criar a Carta da Qualidade dos SSGNR e difundi-la junto dos trabalhadores e Beneficiários;
Sei quais são os serviços prestados pelos SSGNR e o contributo do meu trabalho para eles	4,37	Bom	Promover a divulgação dos instrumentos de gestão junto dos trabalhadores.
Valor Médio de respostas	4,25 (2019- 4,33)	Bom	
2.3 - Realização pessoal e profissional			
Descrição das perguntas	Avaliação		Propostas de melhoria
	Quantitativa	Qualitativa	
Sinto que o meu trabalho diário é importante para que os SSGNR cumpram a sua Missão	4,48	Bom	Definir perfis dos postos de trabalho/referenciais de função.
Nas decisões sobre os meus objetivos individuais digo o que penso e participo	4,10	Bom	
Sou reconhecido pela dedicação, esforço e trabalho que realizo	4,00	Bom	
Gosto de estar nos SSGNR (QUAR)	4,42	Bom	
Valor Médio de respostas	4,25 (2019 - 4,28)	Bom	

II - Cooperação e comunicação			
1 - Ajuda, colaboração e cooperação entre todos os trabalhadores			
Descrição das perguntas	Avaliação		Propostas de melhoria
	Quantitativa	Qualitativa	
No trabalho as minhas opiniões contam e sou respeitado	4,15	Bom	Promover mecanismos de participação ativa dos trabalhadores de forma a aumentar o sentimento de pertença à casa "SSGNR"
Tenho confiança nas pessoas que trabalham comigo e ajudamo-nos mutuamente	4,46	Bom	
Valor Médio de respostas	4,31 (2019 - 4,36)	Bom	
2 - Relações com Chefias			
2.1 - Na Secção			
Descrição das perguntas	Avaliação		Propostas de melhoria
	Quantitativa	Qualitativa	
O meu superior preocupa-se comigo, ouvindo-me e encorajando-me na execução das minhas tarefas	4,35	Bom	Reforçar a comunicação dos objetivos pretendidos para os trabalhadores dando feedback constante aos mesmos.
As atividades que faço são importantes e reconhecidas pelo meu superior	4,35	Bom	

O meu superior sabe gerir eficazmente os conflitos	4,29	Bom	
Valor Médio de respostas	4,33 (2019 - 4,33)	Bom	
2.2 - Com a Direção			
Descrição das perguntas	Avaliação		Propostas de melhoria
	Quantitativa	Qualitativa	
Valoriza o envolvimento dos trabalhadores nos processos de tomada de decisão	3,73	Suficiente	Promover ações temáticas por secção junto de todos os trabalhadores;
Aceita sugestões de melhoria e incentiva a participação	3,90	Suficiente	
Lidera de forma positiva	4,04	Bom	Envolver os trabalhadores em decisões estratégicas de gestão
Orienta, apoia e coopera com todos (chefias e trabalhadores)	4,00	Bom	
Valor Médio de respostas	3,92 (2019 - 3,99)	Suficiente	
Valor Médio do inquérito	4,20 (2019- 4,21)	Bom	

Conclusão:

A avaliação da satisfação dos trabalhadores é verdadeiramente importante para qualquer organização, mais ainda quando desta avaliação resulta num importante indicador para o QUAR destes SSGNR, designadamente o seu objetivo n.º 6 “Potenciar os níveis de motivação dos trabalhadores”, medido através do respetivo “Índice do grau de motivação/satisfação dos trabalhadores”.

Neste sentido, e no que respeitou à questão central e inscrita no QUAR “Gosto de estar nos SSGNR”, o nível de respostas situou-se nos 4,43 (100% de concretização), tendo ficado no intervalo de escala definido para o ciclo avaliativo de 2020.

Por agrupamento estabelecido no inquérito, e no que respeita ao - *Contexto Organizacional* -, nomeadamente “Prestígio, solidez e sustentabilidade dos SSGNR” o resultado atingido superou o do ano precedente, tendo-se alcançado um valor final de 4,42 o que consubstancia uma excelente avaliação do organismo dada pelos seus trabalhadores.

No segundo grupo, relativo ao - *Posto de Trabalho* -, nomeadamente à questão relativa às “Instalações e equipamentos disponibilizados para o exercício das funções” os resultados de 2020 foram muito semelhantes aos do ano anterior, com um valor final de 3,93, o que não deixa de se traduzir num ótimo resultado.

Já no que concerne ao “Conhecimento das funções e do que os SSGNR esperam do trabalhador” os resultados também tiveram a menção qualitativa de bom, com um quantitativo de 4,25, ou seja, um resultado em todo praticamente idêntico ao de 2019 e igual ao da “Realização pessoal e profissional” cujo quantitativo foi precisamente na mesma ordem de grandeza.

No segundo agrupamento relativo a *Cooperação e Comunicação*, constatou-se que na questão referente a “Ajuda, colaboração e cooperação entre todos os trabalhadores”, o resultado foi também ele acima da média, com um quantitativo de 4,31 o que demonstra a existência de um espírito de corpo e camaradagem abnegadamente forte e coeso, em que a comunicação, a partilha e o diálogo parecem estar bastante presentes entre todos, superiores e subordinados. De resto, essa constatação é também ela própria evidenciada na relação existente entre os trabalhadores e as suas respetivas chefias, seja as de nível intermédio, seja as de nível superior.

Assim, e no que diz respeito às relações com as chefias diretas, o resultado obtido em sede de inquérito 2020 foi de 4,33, número igual ao obtido no ano de 2019, o que, desde logo evidencia a estabilidade e consolidação de um sentimento que parece ser transversal a todos os trabalhadores. Finalmente e ainda neste agrupamento, uma nota também de relevância no resultado relativo à avaliação efetuada pelos trabalhadores relativamente à Direção Superior do organismo, a qual apesar de muito satisfatória (3,92),

ainda assim não foi tão efusiva quanto aquela que lograram atingir as chefias intermédias.

De uma forma geral e em jeito de balanço, podemos dizer que dos resultados obtidos através do inquérito de satisfação, é de concluir que, de uma forma geral e, portanto, com as exceções devidas, os trabalhadores dos SSGNR acreditam nas suas chefias diretas, e na capacidade de liderança vertida, em última instância, pelo Conselho de Direção destes Serviços Sociais da GNR.

Em termos de instalações, designadamente no que respeita ao entendimento dos trabalhadores em relação a esta matéria, os resultados foram muito positivos, sendo inclusive de destacar e referenciar o aumento da perceção relativa ao asseio e limpeza das instalações, apenas com uma nota ligeiramente mais negativa para os equipamentos disponibilizados, ainda que a mesma constitua uma boa avaliação.

Tal como já havia sucedido em anos anteriores, a grande maioria dos inquiridos pronunciaram-se favoravelmente na concordância de que o tipo de trabalho desenvolvido nos SSGNR é, pela natureza das matérias e pela responsabilidade social das mesmas, de grande exigência, a qual, por sua vez, resulta numa organização muito ativa, colaborativa e dinâmica o que acaba por exigir de todos os trabalhadores, militares e civis uma enorme proatividade, dedicação, empenho e capacidade de resposta rápida e eficaz ao beneficiário, mais ainda quando no presente ano de 2021 os efeitos da

crise pandémica ainda estarão (infelizmente) presentes e também por essa razão, os Serviços Sociais estarão sempre atentos e empenhados em *servir e ajudar* aqueles que mais precisam, afinal é esta a nossa missão e é por ela que nós diariamente trabalhamos.

FICHA TÉCNICA

TÍTULO: Balanço Social 2020

PROPRIEDADE: Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana

AUTOR: Secção de Recursos Humanos e Beneficiários

DATA DE PUBLICAÇÃO: 31 de março 2021

Anexo – Balanço Social dos SSGNR de 2020 (quadros modelo DGAEP)