



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020

ÍNDICE

I - ENQUADRAMENTO INSTITUCIONAL	7
1. CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE.....	7
1.1 OBJETO.....	7
1.2 ATRIBUIÇÕES	7
1.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	8
2. CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE EXTERNO E INTERNO.....	9
3. 2020 – UM ANO ATÍPICO – PANDEMIA (COVID-19)	12
4. CARACTERIZAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS.....	14
5. FORMULAÇÃO ESTRATÉGICA.....	15
5.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	15
5.3 QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR)	17
II – AUTOAVALIAÇÃO	18
1. QUAR 2020	20
1.1 AVALIAÇÃO DO GRAU DOS OBJETIVOS	20
1.2 ANÁLISE DOS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO	28
1.3 APRECIÇÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS	31
2. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO	32
2.1 APRESENTAÇÃO ESQUEMÁTICA DO SCI	32
2.2 BENCHMARKING	35
2.3 PUBLICIDADE INSTITUCIONAL.....	36
3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	37
3.1 MUTUALIDADE.....	37
3.2 PROTEÇÃO E AÇÃO SOCIAL	37
3.3 FOMENTO DO DESPORTO E RECREIO.....	38
3.4 COLÓNIAS DE FÉRIAS E BALNEARES INFANTIS	39
3.5 FOMENTO E APOIO À HABITAÇÃO.....	41
3.6 OBRAS DE REMODELAÇÃO DE INFRAESTRUTURAS.....	41
3.7 AÇÃO CULTURAL.....	42
3.8 PROTOCOLOS.....	43
3.9 RESIDENCIAL	44
3.10 INTERCÂMBIO COM ENTIDADES EXTERNAS – CONGÉNERES	45
3.11 SERVIÇOS FARMACÊUTICOS	46
3.12 APOIO A ESTUDANTES	48

3.13	OUTRAS ATIVIDADES DE APOIO SOCIAL	49
4.	GESTÃO INTERNA.....	50
4.1	GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS.....	50
4.2	GESTÃO DE RECURSOS FINANCEIROS.....	51
4.3	POLÍTICA DE FORMAÇÃO.....	55
4.4	AQUISIÇÕES DE BENS E SERVIÇOS E APOIO LOGÍSTICO.....	55
4.5	PARQUE AUTOMÓVEL DOS SSGNR.....	58
4.6	GESTÃO DA MARCA E IDENTIDADE.....	58
4.7	SISTEMAS E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO.....	58
4.8	CONSELHO CONSULTIVO.....	59
5.	MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	60
	III - AVALIAÇÃO FINAL	63
	ANEXO.....	64
	PROGRAMAS INSTITUCIONAIS – RECURSOS FINANCEIROS.....	64

ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1 – CARACTERÍSTICAS DAS MODALIDADES DE PROTEÇÃO SOCIAL	7
TABELA 2 – ANÁLISE DE <i>STAKEHOLDERS</i>	10
TABELA 3 – ANÁLISE SWOT	11
TABELA 4 – TOTAL DE BENEFICIÁRIOS MILITARES, CIVIS E FAMILIARES	14
TABELA 5 – OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DOS SSGNR	15
TABELA 6 - OBJETIVOS OPERACIONAIS	16
TABELA 7 – RESULTADOS QUAR 2020.....	19
TABELA 8 – EXECUÇÃO DO OBJETIVO 1	20
TABELA 9 – EXECUÇÃO DO OBJETIVO 2	21
TABELA 10 – EXECUÇÃO DO OBJETIVO 3	21
TABELA 11 – EXECUÇÃO DO OBJETIVO 4	22
TABELA 12 – EXECUÇÃO DO OBJETIVO 5	23
TABELA 13 – EXECUÇÃO DO OBJETIVO 6	23
TABELA 14 – EXECUÇÃO DO OBJETIVO 7	24
TABELA 15 – EXECUÇÃO DO OBJETIVO 8	25
TABELA 16 - GRAU DE EXECUÇÃO DE UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS	26
TABELA 17 - GRAU DE EXECUÇÃO DE UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS.....	27
TABELA 18 – ANÁLISE DO PARÂMETRO DE EFICÁCIA.....	28
TABELA 19 – ANÁLISE DO PARÂMETRO DE EFICIÊNCIA.....	28
TABELA 20 – ANÁLISE DOS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO RELATIVOS A QUALIDADE	28
TABELA 21 – TAXA DE REALIZAÇÃO POR PARÂMETROS E AVALIAÇÃO GLOBAL	29
TABELA 22 – ANÁLISE DAS VARIÁVEIS DA PRODUTIVIDADE	29
TABELA 23 – ANÁLISE DAS VARIÁVEIS DA RENTABILIDADE	30
TABELA 24 – PONTUAÇÃO A ATRIBUIR AOS PARÂMETROS DO QUAR 2020	31
TABELA 25 – AVALIAÇÃO FINAL DO SERVIÇO EM 2020	31
TABELA 26 - MONITORIZAÇÃO DE CONTROLO INTERNO.....	34
TABELA 27 – RÁCIO ENTRE TOTAL DE BENEFICIÁRIOS E ORÇAMENTO PREVISTO	35
TABELA 28 – RESULTADOS DE SERVIÇOS PRESTADOS PELOS DIFERENTES SERVIÇOS SOCIAIS.....	35

TABELA 29 – PROCESSOS DE EMPRÉSTIMOS PAGOS.....	37
TABELA 30 – SUBSÍDIOS DEFERIDOS	38
TABELA 31 – ATRIBUIÇÕES NAS INFRAESTRUTURAS TURÍSTICAS	39
TABELA 32 – TAXA DE OCUPAÇÃO DAS IFT POR ZONA DO PAÍS	39
TABELA 33 – ÍNDICE DE OCUPAÇÃO DAS INSTALAÇÕES DA CFCC.....	40
TABELA 34 – DESCRIÇÃO DOS DIFERENTES IMÓVEIS PARA ARRENDAMENTO	41
TABELA 35 – INTERVENÇÕES NO PARQUE HABITACIONAL DOS SSGNR.....	41
TABELA 36 – NÚMERO DE PARTICIPANTES NOS EVENTOS/ATIVIDADES.....	42
TABELA 37 – NÚMERO E PERCENTAGEM DE PROTOCOLOS PELAS DIFERENTES ÁREAS.....	44
TABELA 38 – OCUPAÇÕES DA RESIDENCIAL EM 2020	45
TABELA 39 – ATRIBUIÇÕES DAS CONGÉNERES NAS INFRAESTRUTURAS TURÍSTICAS DOS SSGNR.....	45
TABELA 40 – MOVIMENTOS DE VENDAS EFETUADOS.....	47
TABELA 41 – MOVIMENTOS DE VENDAS EFETUADOS NOS ÚLTIMOS DOIS ANOS	47
TABELA 42 – OCUPAÇÃO NOS ALOJAMENTOS ACADÉMICOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020	48
TABELA 43- TRABALHADORES A 31 DE DEZEMBRO DE 2020.....	50
TABELA 44- DESPESA COMPARATIVA 2019/2020	51
TABELA 45 – EXECUÇÃO DA DESPESA 2020.....	52
TABELA 46- RECEITA COMPARATIVA 2019/2020	53
TABELA 47- PROCEDIMENTOS REALIZADOS - EMPREITADAS DE OBRAS PÚBLICAS.....	56
TABELA 48 – PROCEDIMENTOS REALIZADOS – BENS E SERVIÇOS - CONCURSOS PÚBLICOS.....	56
TABELA 49 – PROCEDIMENTOS REALIZADOS - BENS E SERVIÇOS – CONSULTA PRÉVIA	57
TABELA 50 – PROCEDIMENTOS REALIZADOS – CONCESSÃO – CONCURSO PÚBLICO	57
TABELA 51 – PROCEDIMENTOS REALIZADOS – BENS E SERVIÇOS – AJUSTE DIRETO.....	57
TABELA 52 – PROCEDIMENTOS REALIZADOS – ABRIGO DA ACORDOS QUADRO	57
TABELA 53 – MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	62

NOTA INTRODUTÓRIA



O Relatório de Atividades de 2020 dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana (SSGNR) constitui-se como um elemento determinante daquilo que é o ciclo anual de gestão, correspondendo à finalidade e natureza intrínsecas de um instrumento de enquadramento e balanço demonstrativo das atividades desenvolvidas.

O documento que ora se apresenta, 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 no modelo definido pelo Conselho Coordenador de Avaliação dos Serviços, procedendo à análise e avaliação das atividades desenvolvidas pelos SSGNR durante o último ano do ciclo estratégico de três anos (2018-2020).

Tendo assumido o cargo de Comandante-Geral da Guarda e de Presidente dos Serviços Sociais, em julho de 2020, correspondente ao último ano de um ciclo estratégico desenhado a três anos, assinalo com satisfação o sucesso e elevado nível de execução dos objetivos traçados, reafirmando o meu compromisso pessoal e institucional de tudo fazer para valorizar e engrandecer esta Casa comum da grande Família da Guarda.

A situação de pandemia COVID-19, vivida desde o início de 2020, afetou significativamente as atividades planeadas, condicionando a sua concretização e determinando a reorientação do esforço, para acudir às diferentes situações de vulnerabilidade com que muitas famílias foram e continuam a ser confrontadas.

Desde a disponibilização de infraestruturas, para dar resposta a situações de confinamento, quarentena ou de recuperação da doença, em condições de conforto e segurança, passando pela concessão de moratórias no pagamento de empréstimos de mútuo, até à ajuda económica de emergência, nos casos de maior vulnerabilidade, a todos tem sido garantida a ajuda necessária e a proteção devida.

A par das respostas de emergência, os Serviços Sociais continuaram a prossecução dos objetivos estruturantes, em especial, o da reabilitação do património habitacional, que se traduziu num significativo aumento da disponibilização de habitações com funções sociais:

- Dando continuidade ao processo iniciado em 2017, em que se lançou um concurso para 12 casas, após quase três décadas de interregno, em 2020 foi aberto um novo concurso, agora, para 25 casas em regime de renda apoiada;
- No âmbito do Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação, 35 famílias passaram a dispor de habitação a preço acessível e adequados padrões de conforto e segurança, com localização e tipologia escolhida de acordo com os interesses de cada Beneficiário;

- Foram reabilitadas e colocadas à disposição 17 novas residências para estudantes, assegurando alojamento de qualidade para todos os filhos dos nossos beneficiários que o solicitaram, em Lares e Residências, nas cidades de Lisboa, Porto, Coimbra, Évora e Braga, onde acolhemos 288 alunos do ensino superior, mais 30 do que no ano anterior e mais 91, em relação ao ano letivo de 2018/19.
- Foram reabilitadas mais 2 habitações destinadas a alojamento temporário de emergência, em especial, para acorrer a situações de doença, violência doméstica ou inabilitação da residência habitual.

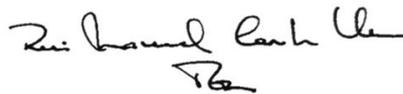
A reabilitação do edificado e sua disponibilização para uso dos beneficiários, para além do elevado retorno social, garante sustentabilidade económica e permite alavancar o financiamento de outras prestações, em particular, as dirigidas aos beneficiários em situação de maior vulnerabilidade, designadamente, os seniores isolados e as famílias integrantes de pessoas com deficiência grave.

Em suma, o Relatório de Atividades 2020 evidencia a capacidade de realização das atividades planeadas, cumprindo o essencial dos objetivos propostos, mesmo num contexto de dificuldades acrescidas e geradoras de situações de inesperada fragilidade socioeconómica de muitos beneficiários, em que os Serviços Sociais da Guarda foram chamados a lidar com problemas de grande criticidade, exigindo respostas imediatas e novas formas de intervenção.

Os resultados alcançados, no planeado e, essencialmente, na emergência, são a melhor expressão do apurado sentido de solidariedade, disponibilidade e camaradagem dos militares e civis dedicados a esta Causa, dignificando as *Razões de Servir e Ajudar* que se afirmam na Divisa e alicerçam a Missão dos Serviços Sociais da Guarda.

Lisboa, 15 de abril de 2021

O Presidente



Rui Manuel Carlos Clero

Tenente-General

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 património próprio. Estão integrados no Ministério da Administração Interna e têm por objeto contribuir para a *melhoria do nível de vida dos beneficiários*, designadamente daqueles que mais necessitam, assegurando-lhes o acesso a um leque diversificado de prestações no âmbito da proteção social, que lhes é proporcionada mediante uma contribuição equitativa de cada beneficiário.

1.2 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 – Características das modalidades de Proteção Social

1.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Estatutariamente, 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, os SSGNR estão estruturados da seguinte forma:

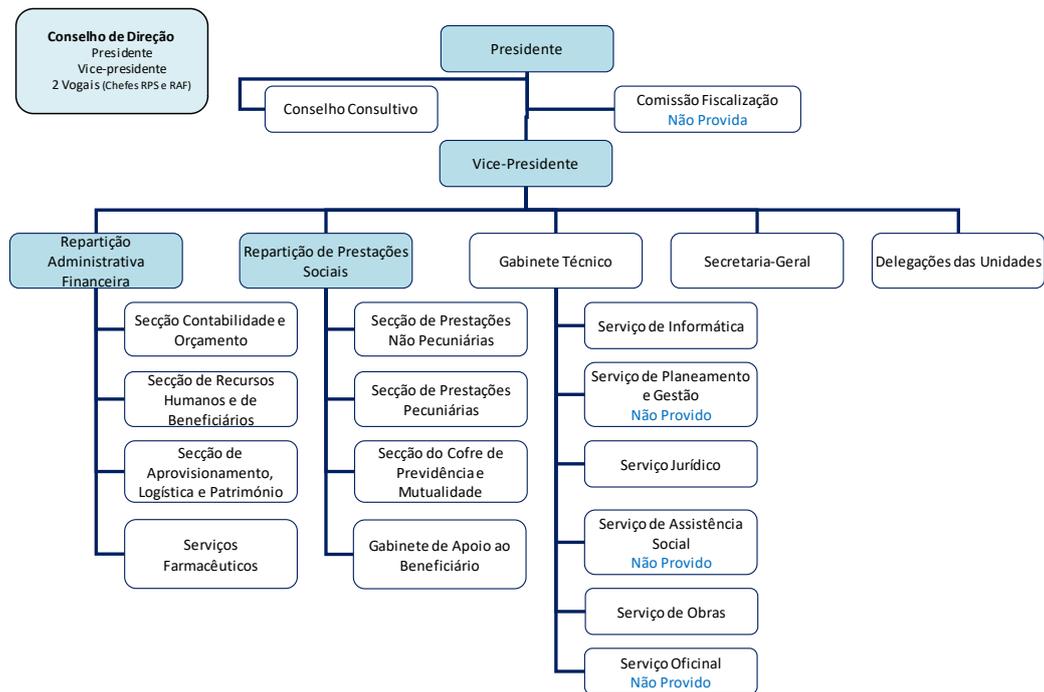


Figura 1 - Organograma dos SSGNR

As atividades de proteção são desenvolvidas no seio da Repartição de Prestações Sociais (RPS), a qual 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 competem à 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, para o efeito, 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), órgão de assessoria e execução técnica, tem como atribuições, a elaboração de estudos, pareceres, relatórios, propostas e de direção da execução dos projetos respeitantes às diversas áreas de intervenção dos respetivos serviços. Integra, para esse efeito, em funcionamento, 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.

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.

<i>Stakeholders</i>	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 – Prémios por superação de objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> – Competência e empenho – Domínio do negócio 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 proactiva e participativa (sugestões) Envolvimento e participação ativa na vida dos SSGNR Fidelização à instituição (permanência pós-aposentação) 	Elevado	Elevado	Elevado
Guarda Nacional Republicana (GNR)	<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 "elo de ligação" com os beneficiários Apoio e interação nas atividades que se pretendem disponibilizar aos beneficiários 	Elevado	Elevado	Elevado
Tutela	<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 	Elevado	Elevado	Médio
Parceiros	<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 	Reduzido	Médio	Médio
Concorrentes	<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 	Reduzido	Reduzido	Reduzido

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. A estratégia a adotar, na sequência desta análise, procura explorar oportunidades que tenham como fatores críticos de sucesso aqueles em que a organização se encontra mais forte, relativamente aos quais um bom desempenho é fundamental para o sucesso da atividade da organização.

<p>PONTOS FORTES (<i>STRENGTHS</i>)</p> <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. 	<p>PONTOS FRACOS (<i>WEAKNESSES</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dificuldade de recrutamento e de fidelização de trabalhadores; ✓ Parte significativa do património imobiliário envelhecido e/ou degradado; ✓ Constrangimentos na execução orçamental, diminuindo a autonomia de gestão; ✓ Complexidade de gestão logística das infraestruturas.
<p>OPORTUNIDADES (<i>OPPORTUNITIES</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Concretização de um amplo programa de reabilitação do património habitacional e sua disponibilização aos beneficiários, com garantia de retorno social e económico; ✓ 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's); ✓ Otimização e diversificação dos canais de comunicação; ✓ Intercâmbio, alargamento e cooperação estratégica com parceiros congéneres. 	<p>AMEAÇAS (<i>THREATS</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Alterações políticas e legislativas suscetíveis de gerar instabilidade na área de atividade; ✓ Degradação das condições sociais dos beneficiários (envelhecimento e isolamento); ✓ Confrontação com novas necessidades dos beneficiários; ✓ Restrições à contratação de pessoal; ✓ Limitação na diversificação da oferta de produtos e serviços, face às regras legislativas, no âmbito orçamental; ✓ Constrangimentos de execução orçamental; ✓ Resistência à mudança e inovação; ✓ Situação pandémica (COVID-19).

Tabela 3 – Análise SWOT

3. 2020 – UM ANO ATÍPICO – PANDEMIA (COVID-19)

Os impactos da pandemia do Covid-19, no mundo e em Portugal, inevitavelmente, também se repercutiram na atividade dos Serviços Sociais da Guarda, obrigando à reformulação do planeamento, pela impossibilidade de realização de algumas atividades programadas e, acima de tudo, pela imperatividade de encontrar respostas congruentes e imediatas para problemas grande complexidade.

De um momento para o outro, muitos dos nossos beneficiários foram confrontados com situações de inesperada fragilidade socioeconómica, pondo em causa a normalidade da sua vida pessoal, familiar e profissional; agir para minimizar os efeitos e assegurar condições de suficiência para a estabilidade das famílias, passou a ser o principal objetivo dos Serviços Sociais:

- As infraestruturas de repouso e lazer foram encerradas e colocadas à disposição dos beneficiários, para utilização em casos de necessidade de isolamento da família, confinamento, quarentena ou recuperação da doença;
- As situações de maior vulnerabilidade socioeconómica, geradas ou agravadas pela COVID-19, foram devidamente acompanhadas, com ajuda personalizada aos beneficiários, incluindo a disponibilização de bens de primeira necessidade;
- A todos quantos o solicitaram, foram autorizadas moratórias no pagamento das prestações de crédito.

A adoção de medidas de emergência e a suspensão de eventos afetaram a execução orçamental, tanto ao nível da arrecadação da receita como da realização da despesa, ainda assim, foi possível garantir a prossecução dos objetivos estratégicos definidos, muito especialmente, os direcionados para a reabilitação do património e disponibilização de habitação com funções sociais, cujas metas foram plenamente cumpridas:

- Criação de novas residências para estudantes, assegurando alojamento com boas condições de localização, segurança e conforto para os filhos de todos os beneficiários que o solicitaram;
- Lançamento de concurso para atribuição de 25 habitações sociais, em regime de renda apoiada;
- Resposta a todas as candidaturas válidas no âmbito do Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação, ao abrigo do qual 35 famílias passaram a dispor de habitação em frações totalmente renovadas, a preços acessíveis;

- Alargamento da oferta de alojamento temporário de emergência (situações de doença, violência doméstica, inabilitação da residência habitual ou outras), o que permitiu corresponder a todas as solicitações.

A situação de pandemia fez realçar o carácter decisivo de uma correta gestão do património habitacional dos Serviços Sociais, privilegiando o interesse social, mas sem descurar a sustentabilidade e o retorno económico, servindo de alavanca ao desenvolvimento de novos modelos de intervenção social complementar, designadamente, os orientados para melhorar as condições dos seniores que necessitam de internamento em Estruturas Residenciais para Idosos (ERPI) ou de apoio domiciliário.

Servir e ajudar os beneficiários seniores, transmitindo afeto e acrescentando dignidade às suas vidas, é uma ambição que deve motivar e envolver toda a Família da Guarda, não apenas com prestações financeiras, mas também com proximidade e companhia, entre outras formas, através do Programa de Voluntariado, já concebido e preparado para lançamento no primeiro semestre de 2021.

4. CARACTERIZAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

Os beneficiários podem ser integrados nas seguintes categorias:

- beneficiários titulares (por imposição legal os Oficiais, Sargentos, Guardas e Civis do Mapa de Pessoal da GNR e dos SSGNR, por subscrição voluntária, os cônjuges sobrevividos dos beneficiários titulares falecidos e os menores que sejam filhos órfãos);
- beneficiários extraordinários (Oficiais dos Quadros Permanentes das Forças Armadas que prestem serviço na GNR);
- beneficiários familiares (os cônjuges e filhos dos beneficiários titulares até aos 25 anos).

Os beneficiários titulares, por subscrição voluntária e extraordinários, contributivos dos SSGNR, perfazem 45.169, a que se juntam os seus familiares, totalizando 111.921 beneficiários.

Do total de beneficiários titulares, a categoria profissional de Oficiais representa cerca de 3,34%, a categoria profissional de Sargentos 10,01% e a categoria profissional de Guardas 84,74% do universo global. Os civis e os guardas florestais representam 1,92% do universo total de beneficiários no ativo/reserva e reforma.

BENEFICIÁRIOS		
Beneficiários Titulares		
Carreira Especial Militar	Oficiais	1.507
	Sargentos	4.521
	Guardas	38.275
Carreira Gerais	Civis	411
Carreira de Guarda Florestal	Guardas Florestais	455
SUBTOTAL		45.169
Beneficiários Titulares – subscrição voluntária		
Cônjuges sobrevividos		1.234
Beneficiários Extraordinários		
Extraordinários		56
Beneficiários Familiares		
Familiares		65.462
TOTAL GLOBAL		111.921

Tabela 4 – Total de beneficiários militares, civis e familiares

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**".

5.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

No âmbito da análise estratégica, foram definidos os seguintes Objetivos Estratégicos (OE) devidamente identificados de acordo com a metodologia do *Balanced Scorecard* – BSC.

Objetivos Estratégicos	
OE1	Promover a autoavaliação organizacional e uma cultura de melhoria contínua
OE2	Melhorar e agilizar os processos tendentes ao reforço da ação social e patrimonial
OE3	Aumentar a qualidade do serviço e o nível de satisfação dos beneficiários

Tabela 5 – Objetivos Estratégicos dos SSGNR

5.2 OBJETIVOS OPERACIONAIS

Na prossecução dos objetivos estratégicos foram selecionados Objetivos Operacionais (OO) que assentam na preocupação existente para com os beneficiários, visando a melhoria do desempenho dos serviços e da imagem dos SSGNR junto dos mesmos.

Objetivos Operacionais	
OO 1	Atribuir casas com função social (habitação familiar, residências para estudantes e alojamento de emergência)
OO 2	Abertura de Procedimento Concursal para atribuição de Habitação Social aos beneficiários
OO 3	Reabilitar o património físico
OO 4	Aumentar o número de atendimentos nos Serviços Farmacêuticos
OO 5	Implementar as medidas de eficiência orçamental incluídas na proposta de OE 2020
OO 6	Aumentar o alojamento a beneficiários familiares (estudantes)
OO 7	Potenciar o grau de motivação dos recursos humanos
OO 8	Aumentar o nível de satisfação dos beneficiários

Tabela 6 - Objetivos Operacionais

5.3 QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR)

Por Decisão de Sua Exa. o Secretário de Estado Adjunto e da Administração Interna, nos termos do parecer vertido na Informação n.º 12/2020AG, de 05 de maio, foram homologados o Plano de Atividades e o QUAR de 2020.

Os SSGNR, tal como todos os organismos públicos do Estado, encontram-se vinculados à colocação, nos respetivos QUAR, de novos objetivos decorrentes dos termos inscritos do n.º 1 do artigo 25.º da Lei n.º 2/2020, de 31 de março (LOE 2020), em que "*Os serviços públicos inscrevem no respetivo Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) para 2020, os objetivos de boa gestão dos trabalhadores, designadamente nos domínios da segurança e da saúde no trabalho, da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação (...)*" e, ainda que "*A avaliação pelos cidadãos, em particular nos serviços que tenham atendimento público ou prestem serviço direto a cidadãos e empresas*".

No caso em apreço, e atendendo a tais objetivos, conjugados com o disposto no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua redação atual, garantiu-se que "*o conjunto dos mesmos tem um peso relativo no QUAR igual ou superior a 50 %*", situação escrupulosamente cumprida por esta organização.

Neste contexto, os Serviços Sociais introduziram dois novos objetivos no parâmetro de eficiência, designadamente o objetivo n.º 4 "*Aumentar o número de atendimentos nos Serviços Farmacêuticos*" e o objetivo n.º 6 "*Aumentar o alojamento a beneficiários familiares (estudantes)*", mantendo os de qualidade conforme ao LOE 2020, através do objetivo n.º 8 "*Aumentar os níveis de satisfação dos beneficiários*".

O QUAR de 2020, com os seus oito objetivos operacionais, teve em consideração um redimensionamento dos pesos adstritos a cada parâmetro, relevando o da qualidade o maior peso, seguido pelo da eficácia, ficando o da eficiência com o menor peso.

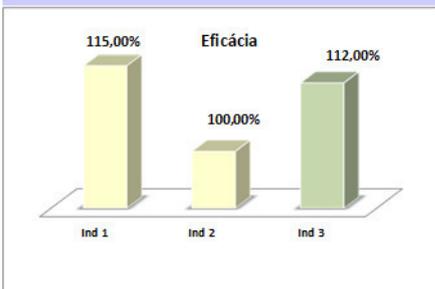
A este propósito, é de referir que, tal redimensionamento de pesos por parâmetro, pensado em finais de 2019, estabelecido para o ano de 2020 e replicado para o ano subsequente de 2021, é aquele que acreditamos ser o mais apropriado a uma organização que existe para servir o interesse de terceiros (os beneficiários) e que, por essa razão, a nota máxima será a prestação de um serviço de qualidade (50%), respondendo de forma eficaz (30%) aos seus "clientes" e, naturalmente, respeitando os necessários balanços de equilíbrio, tão importantes na gestão dos recursos existentes, atendendo (sempre) a critérios de eficiência (20%) organizacional.

II – AUTOAVALIAÇÃO

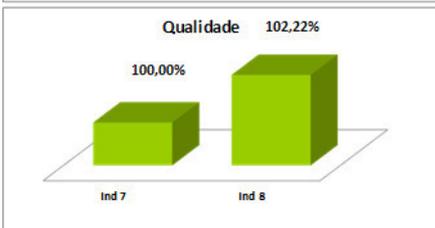
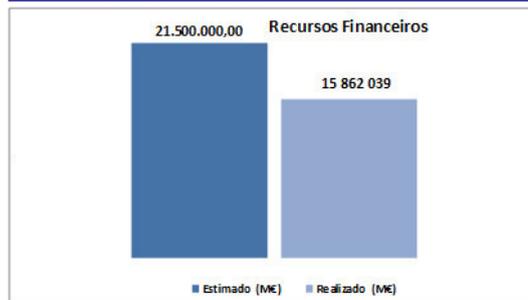
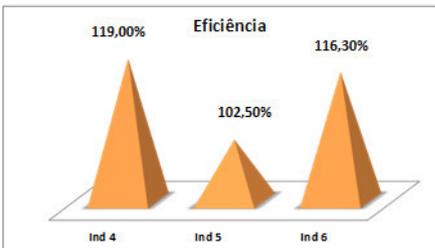
QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2020									
Ministério da Administração Interna									
Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana									
Missão: Os SSGNR têm por objeto contribuir para a melhoria do nível de vida dos respetivos beneficiários, assegurando-lhes o acesso a um leque diversificado de prestações no âmbito da proteção social complementar.									
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE)									
OE 1 Promover a autoavaliação organizacional e uma cultura de melhoria contínua									
OE 2 Melhorar e agilizar os processos tendentes ao reforço da ação social e patrimonial									
OE 3 Aumentar a qualidade do Serviço e o nível de satisfação dos Beneficiários									
OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	Meta 2019	Meta 2020	Resultados	Concretização			Desvíos		
				Classificação					
				Superou	Atingiu	Não atingiu			
EFICÁCIA	30%								
OB 1	50%								
Atribuir casas com função social (habitação familiar, residências para estudantes e alojamento de emergência)	Ind 1 N.º de casas com funções sociais atribuídas	15	20	23	115,00%	0,00%	0,00%	15,00%	
	Peso 100%								
OB 2	25%								
Abrtura de Procedimento Concursal para atribuição de Habitação Social aos beneficiários	Ind 2 data de aprovação do procedimento pelo CD	n.a	30/nov	30/nov	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
	Peso 100%								
OB 3	25%								
Reabilitar o património físico	Ind 3 N.º de frações reabilitadas (FTs, lares sociais mínimos e habitação social)	20	25	28	112,00%	0,00%	0,00%	12,00%	
	Peso 100%								
EFICIÊNCIA	20%								
OB 4	50%								
Aumentar o número de atendimentos nos Serviços Farmacêuticos	Ind 4 [Qtd. de atendimentos efetuados no ano n / Qtd. de atendimentos efetuados no ano n-1]*100	n.a	10%	11,9%	119,00%	0,00%	0,00%	19,00%	
	Peso 100%								
OB 5	10%								
Implementar as medidas de eficiência orgamental incluídas na proposta de OE 2020	Ind 5 % de execução	n.a	80%	82,0%	102,50%	0,00%	0,00%	2,50%	
	Peso 100%								
OB 6	40%								
Aumentar o alojamento a beneficiários familiares (estudantes)	Ind 6 [n.º de estudantes com alojamento no ano n / n.º de estudantes com alojamento no ano n-1]*100	n.a	10,00%	11,63%	116,30%	0,00%	0,00%	16,30%	
	Peso 100%								
QUALIDADE	50%								
OB 7	40%								
Potenciar os níveis de motivação dos trabalhadores	Ind 7 Índice do grau de motivação/satisfação dos trabalhadores	[4,3;4,5]	[4,3;4,5]	4,42	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
	Peso 100%								
OB 8	60%								
Aumentar os níveis de satisfação dos Beneficiários	Ind 8 Índice de satisfação dos Beneficiários em relação aos serviços/produtos SSGNR	[4,3;4,5]	[4,3;4,5]	4,60	102,22%	0,00%	0,00%	2,22%	
	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 éapurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objetivo que incorporam.									

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Militares				
Oficiais - Direção superior	20	60	60	0
Oficiais	12	72	36	36
Sargentos	8	120	72	48
Guardas	6	342	270	72
Civis - Carreiras Gerais				
Técnico Superior	12	216	132	84
Coordenador Técnico	9	18	0	18
Assistente Técnico	8	336	96	240
Encarregado Geral Operacional	7	14	0	14
Encarregado Operacional	6	12	0	12
Assistente Operacional	5	355	145	210
Civis - Carreiras Especiais				
Enfermeiro	12	48	0	48
Especialista de Informática	12	12	0	12
Técnico de Informática	9	18	9	9
TOTAL		1623	820	803
Orçamento (M€)		Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento		21 500 000	15 862 039	5 637 961
PIDDAC				

Parâmetros			Eficácia	Eficiência	Qualidade	
Ponderação	30%		Ponderação	20%	Ponderação	50%
	110,50%			116,27%		101,33%



Avaliação final do serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
X		
107,07%		



Listagem das Fontes de verificação

Indicador 1	Reportes aos níveis de serviço
Indicador 2	Reportes aos níveis de serviço
Indicador 3	Reportes aos níveis de serviço
Indicador 4	Reportes aos níveis de serviço
Indicador 5	Reportes aos níveis de serviço
Indicador 6	Reportes aos níveis de serviço
Indicador 7	Ficha técnica do inquérito de satisfação e sistemas de informação e comunicação
Indicador 8	Ficha técnica do inquérito de satisfação e sistemas de informação e comunicação

Tabela 7 – Resultados Quar 2020

1. QUAR 2020

1.1 AVALIAÇÃO DO GRAU DOS OBJETIVOS

EFICÁCIA

- **Objetivo 1**

Atribuir casas com função social (habitação social, residências para estudantes e alojamento de emergência)

Indicador 1							
Meta 2020	20	Resultado	23	Taxa de Realização	115,00%	Desvio	15,0%

Tabela 8 – Execução do Objetivo 1

Indicador 1: Os SSGNR, já desde o ano de 2017, inscrevem no seu QUAR, como objetivo de eficácia, a atribuição de casas com função social, nomeadamente, habitação familiar, residências para estudantes e alojamentos de emergência. Contudo, para o ano de 2020, os SSGNR foram ainda mais ambiciosos, tendo subido a meta de 15 para 20 atribuições.

A particular importância deste objetivo, determinante na satisfação de necessidades críticas dos nossos beneficiários, merece destaque nas prioridades de ação e investimento, de tal forma que, mesmo num ano de grandes dificuldades e constrangimentos vários, a meta foi superada, com a atribuição de 23 novas casas de habitação, das quais, 10 respeitantes ao Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (PAPR), contando apenas aquelas em que o contrato de arrendamento foi assinado até 31 de dezembro de 2020, 11 casas reabilitadas e especificamente adaptadas para Residências de Estudantes e ainda 2 casas destinadas a situações de alojamento temporário de emergência, dando assim resposta a todos os pedidos de urgência e/ou de elevada imperiosidade apresentados pelos nossos beneficiários.

Relativamente a este objetivo, não foram consideradas as habitações atribuídas transitoriamente, para resposta a situações pontuais, algumas das quais decorrentes de questões relacionadas com a situação de pandemia vivida em 2020.

Não obstante as dificuldades acrescidas e os vários constrangimentos operacionais decorrentes de um ano especialmente difícil, os Serviços Sociais atribuíram, com carácter permanente, um conjunto de casas cuja dimensão quantitativa, para efeitos de QUAR e, acima de tudo, como resposta ao difícil “problema da habitação”, evidencia o sucesso de uma orientação estratégica, comungada pelo Conselho de Direção e pelo Conselho Consultivo (representando todos os beneficiários titulares), materializada na disponibilização de casas a todos quantos e delas necessitam, a preços acessíveis e assegurando as adequadas condições de segurança e conforto.

- **Objetivo 2**

Abertura de Procedimento Concursal para atribuição de Habitação Social aos Beneficiários

Indicador 2							
Meta 2020	30/11/2020	Resultado	30/Nov	Taxa de Realização	100,00%	Desvio	0,0%

Tabela 9 – Execução do Objetivo 2

Indicador 2: Com base na Portaria n.º 167/2017, de 22 de maio, que aprovou o regulamento geral de atribuição de casas de habitação social dos SSGNR, aplicando subsidiariamente a Lei n.º 81/2014, de 19 de dezembro, com a redação introduzida Lei n.º 32/2016, de 24 de agosto, estabeleceu-se como objetivo, sede de QUAR, a abertura de um procedimento concursal para atribuição de Habitação Social, fixando a data de 30 de novembro, como meta para aprovação do respetivo procedimento pelo CD.

A informação do procedimento, com data de 23 de novembro, mereceu aprovação do Conselho de Direção, por deliberação de 30 de novembro, cumprindo a meta estabelecida para o objetivo.

Este é o segundo concurso de realizado, após a publicação da Portaria nº 167/2017, colocando à disposição dos beneficiários 25 casas em regime de renda apoiada. No primeiro, concluído em 2018, foram atribuídas 12 habitações.

- **Objetivo 3**

Reabilitar o património físico

Indicador 3							
Meta 2020	25	Resultado	28	Taxa de Realização	112,00%	Desvio	12,0%

Tabela 10 – Execução do Objetivo 3

Indicador 3: Em 2020, deu-se continuidade a um conjunto amplo de reparações, manutenções e obras de reabilitação, sempre na prossecução do propósito de melhoria da qualidade das habitações com função de natureza social, mas também das infraestruturas de repouso e lazer, bem como de outros imóveis que se encontram sob posse e responsabilidade destes Serviços Sociais.

Assim, do total de intervenções de reabilitação efetuadas, para além de pequenas obras e/ou reparações pontuais ou de pequena dimensão, os SSGNR realizaram durante o ano de 2020, um total de 28 intervenções de reabilitação do edificado, de modo a garantir as condições físicas adequadas, em função de exigências legais, mas também de segurança e conforto, em prol do *bem-estar* dos residentes beneficiários que as habitam, de forma permanente ou temporária.

Por conseguinte, obras tais como remodelações exteriores (pinturas de fachadas), remodelações interiores (cozinhas), passando por substituições de coberturas, execução de colunas de

abastecimento de águas e também instalação de meios e sistemas de segurança contra incêndios, muitas foram as intervenções realizadas, sendo que, para além destas grandes obras, também se executaram as habituais e necessárias pequenas intervenções de gestão de manutenção preditiva, preventiva e corretiva de todo o conjunto habitacional pertencente ao património destes Serviços Sociais da GNR.

EFICIÊNCIA

- **Objetivo 4**

Aumentar o número de atendimentos nos Serviços Farmacêuticos

Indicador 4							
Meta 2020	10%	Resultado	11,9%	Taxa de Realização	119,0%	Desvio	19,0%

Tabela 11 – Execução do Objetivo 4

Indicador 4: Este indicador foi adotado para aferir a evolução do número de atendimentos nos Serviços Farmacêuticos, contudo, em razão das circunstâncias ditadas pela situação de pandemia COVID-19, o objetivo de gestão passou a ser o de contenção no atendimento presencial, apostando na expansão das vendas *online*, um projeto integrado nas Medidas MAI Simplex+ 2018, implementado em junho de 2019.

Dessa forma, diminuíram os atendimentos presenciais e aumentaram, de forma muito expressiva, as operações de venda online, mais 654 encomendas (de 1.236, em 2019, para 1.890, em 2020), ou seja, um aumento de 52,9%, por comparação com igual período do ano anterior.

Por força das alterações qualitativas ao nível do atendimento, tornou-se necessário adaptar o indicador para manter a sua congruência em relação ao objetivo, deixando de considerar apenas o número de atendimentos, presenciais ou online, e passando a ter em conta, também, as variáveis críticas da *farmácia online*, em particular, os custos unitários da remessa, em grande parte suportados pelos SSGNR.

Daí, a reformulação do indicador de aferição, que passou a basear-se no crescimento do “*ticket médio*” (aposta no planeamento de compras, para diminuição do número de encomendas), o que foi alcançado, com o aumento das vendas médias, por encomenda online, de 47,26€ para 52,89€, representado uma subida de 11,9%.

Ou seja, mais importante do que o número de atendimentos, passou a ser a sustentabilidade económica da venda online, só possível através do aumento do valor médio unitário de cada remessa, o que também foi conseguido.

- **Objetivo 5**

Implementar as medidas de eficiência orçamental incluídas na proposta de OE 2020

Indicador 5							
Meta 2020	80%	Resultado	82%	Taxa de Realização	102,5%	Desvio	2,50%

Tabela 12 – Execução do Objetivo 5

No decorrer da execução orçamental de 2020, verificou-se que, das 11 iniciativas de eficiência e controlo orçamental, 9 registaram execução, ou seja 82%, traduzida na superação da meta traçada por imposição da LOE 2020 e com uma taxa de concretização de 102,5%, ou seja, um desvio positivo de 2,5%. Assim, no que à despesa respeita, é de assinalar uma poupança orçamental de 606.787,00€, correspondente a consideráveis ganhos de eficiência na aquisição de bens e serviços (44.287,00€), designadamente, pelo lançamento de procedimentos aquisitivos na Plataforma VORTAL, com abertura a todos os fornecedores inscritos nessa plataforma.

Por sua vez, o aumento da receita, cifrado em 673.310,00€, resultou, essencialmente, da regularização/atualização dos contratos de arrendamento (385.367,00€), mas também da recuperação de obrigações contraídas pelos beneficiários e não pagas, ao nível da mutualidade e das rendas (51.563,00€), da expansão da capacidade de alojamentos para estudantes, da abertura a um universo restrito das infraestruturas turísticas, dos lares académicos e dos eventos, da recuperação do património através do *Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação* (26.795,00€) e, finalmente, através da divulgação e dinamização dos Serviços Farmacêuticos, especialmente, com a expansão do programa *Farmácia + Próxima* (209.585,00€).

Ainda neste contexto, deve sublinhar-se que as medidas de eficiência são uma constante em todas as dimensões da gestão de recursos dos SSGNR, em estrita observância aos princípios fundamentais de contabilidade e contratação pública, nomeadamente, a conformidade com os princípios da legalidade, transparência e eficiência.

- **Objetivo 6**

Aumentar o alojamento a beneficiários familiares (estudantes)

Indicador 6							
Meta 2020	10%	Resultado	11,63%	Taxa de Realização	116,30%	Desvio	16,30%

Tabela 123 – Execução do Objetivo 6

Indicador 6: No decorrer do ano de 2020, os SSGNR aumentaram a sua capacidade efetiva de ocupação dos alojamentos a beneficiários familiares (estudantes), dando resposta a uma medida inscrita no âmbito da assistência escolar a todos os filhos de beneficiários que necessitem de uma

habitação, possibilitando, assim, a continuidade aos seus estudos em estabelecimentos de ensino, muitas vezes, localizados fora da sua área de residência.

Com efeito, de forma progressiva, os Serviços Sociais têm vindo a aumentar a capacidade de alojamento para estudantes, correspondendo adequadamente às necessidades surgidas, através da reabilitação do património habitacional devoluto e sua adaptação à função de Residência para Estudantes,

Em 2020 e face ao ano transato, conseguiu-se um aumento da capacidade efetiva, ou seja, considerando o conjunto de alunos readmitidos, admitidos e excepcionais, cujo número passou de 258 para 288, registou-se um aumento em 11,63%, o que traduz a excelente performance do indicador, revelador da qualidade desta prestação de grande impacto social.

Ao longo do triénio do ciclo estratégico, o aumento foi ainda mais expressivo, passando de 197 alunos, no ano letivo 2019/20, para os atuais 288, a par da constante melhoria das condições do alojamento.

QUALIDADE

- **Objetivo 7**

Potenciar os níveis de motivação dos trabalhadores

Indicador 7							
Meta 2020	[4,3;4,5]	Resultado	4,42	Taxa de Realização	100,00%	Desvio	0,0%

Tabela 134 – Execução do Objetivo 7

Indicador 7: A avaliação deste indicador teve por base o questionário de satisfação aos trabalhadores dos SSGNR. O mesmo consta em anexo ao presente relatório de atividades, onde se apresenta uma análise detalhada sobre as respostas que foram dadas ao questionário. A avaliação do presente indicador é correspondente à avaliação dos trabalhadores, obtida através da pergunta "*Gosto de estar nos SSGNR*", a qual registou uma pontuação de 4,42.

O valor apurado nesta questão serve para determinar o índice de satisfação dos trabalhadores no âmbito do QUAR de 2020.

Nesta questão, há a referir que, relativamente ao resultado final apurado em sede de inquérito no ano de 2019, verificou-se no inquérito de 2020 uma descida daquele resultado (4,63 vs. 4,42), conduzindo ao alcançar do objetivo estabelecido em QUAR, mas não à sua superação, de resto como havia acontecido naquele ano. Ainda assim, um valor de 4,42, medidos numa escala de 0 a 5, num intervalo já por si bastante ambicioso, constitui um resultado muito positivo, mais ainda atendendo a um ano completamente atípico do ponto de vista laboral, com grande parte do efetivo em regime de teletrabalho, o que, como sabido, poderá em alguns casos ser sinónimo de dificuldades acrescidas para o desenvolvimento quotidiano das tarefas desenvolvidas pelos

trabalhadores e que, por essa razão, pôde ter tido alguma influência no resultado final a que nos acostumámos nestes últimos anos.

- **Objetivo 8**

Aumentar os níveis de satisfação dos beneficiários

Indicador 8							
Meta 2020	[4,3;4,5]	Resultado	4,6	Taxa de Realização	102,2%	Desvio	2,2%

Tabela 15 – Execução do Objetivo 8

Indicador 8: OS SSGNR, em 2020, conseguiram alcançar resultados muito satisfatórios no que concerne ao nível de satisfação dos seus beneficiários, não tanto pela quantidade e diversidade de serviços disponibilizados aos beneficiários, em razão da situação de pandemia verificada, e como tal inibidora da prestação de eventos que pudessem ir ao encontro das suas legítimas expetativas, mas sim pela capacidade operacional de (rápida) resposta dada às necessidades reais de alojamento proporcionado a todos aqueles que a estas infraestruturas recorreram, situação que se traduziu num elevado nível de satisfação quantitativo (4,6).

Para tal conclusão quantitativa, atendeu-se não apenas às variações absolutas de atribuições da capacidade efetiva disponibilizada em termos de vagas (290 em 2019 vs. 317 em 2020), mas também ao acréscimo da procura absoluta por parte dos nossos beneficiários familiares (274 em 2019 vs. 299 em 2020), considerando o universo de alojamentos disponibilizados para estudantes, e não o universo das infraestruturas turísticas disponibilizadas, que como se sabe, ficaram muito mais condicionadas e limitadas na sua oferta em razão das sobejamente conhecidas questões de segurança sanitária, as quais implicaram medidas ainda mais apertadas de higienização e de arejamento, dando-se assim pleno cumprimento às normas e recomendações da Direção-Geral de Saúde, e também ao estipulado no Plano de Contingência destes SSGNR.

Por conseguinte, considerando as razões já refletidas neste relatório, os SSGNR tiveram que encontrar outra forma de aferir da satisfação dos nossos beneficiários, não pela sua sensibilidade aos produtos e serviços prestados no âmbito da ação social de recreio e lazer, mas sim pelo rácio de oferta e procura ministrado aos jovens estudantes e à capacidade oferecida em termos de camas àqueles interessados.

Neste contexto, poder-se-á dizer com toda a propriedade que os Serviços Sociais, responderam afirmativamente às legítimas expetativas dos estudantes que, encontrando-se longe das suas residências habituais e/ou de seus pais, puderam encontrar nos SSGNR a solução eficaz e acessível para poderem dar prosseguimento aos seus estudos académicos, pelo que é com grande satisfação que, uma vez mais, em 2020, como manda a nossa divisa, foram cumpridas as *razões de servir e ajudar* os que mais precisaram destes Serviços Sociais.

RECURSOS HUMANOS

No que respeita à análise do grau de utilização e das metas propostas para a gestão dos recursos humanos em 2020, resultante do quociente entre os recursos humanos planeados e os executados, registou-se um desvio total negativo de 803 pontos, tendo em conta as unidades de recursos humanos planeadas, o que corresponde a uma taxa de utilização dos Recursos Humanos, em 2020, de 50,52%, inferior à registada em 2019 (80,8%).

O facto de o ano de 2020 se ter tratado de um ano bissexto, implicou também uma diferenciação dos cálculos dos recursos executados, os quais tiveram por base um planeamento de 224 dias para os efetivos militares e de 227 dias para os efetivos civis, onde se encontram previstos todos os fins-de-semana, feriados, pontes e as férias do pessoal, sendo para tal considerado um valor médio de 25 dias úteis para os militares e de 22 dias úteis para os civis.

A pontuação dos efetivos executados corresponde aos dias trabalhados por cada um dos trabalhadores, contudo, atipicamente, não houve recrutamento de pessoal para a época sazonal, situação que seria o procedimento normal num ano comum. Os cálculos considerados nas categorias de enfermeiro, assistente técnico e assistente operacional, previstos para o veraneio, as médias habituais de 70 UERHP, e para os trabalhadores a tempo parcial, metade do tempo de trabalho de um trabalhador a tempo completo, correspondentes a 113 UERHP.

RECURSOS HUMANOS	PONTUAÇÃO	EFETIVOS PLANEADOS			EFETIVOS EXECUTADOS			DESVIO
		N.º de Efetivos	UERHP ¹	Pont.	N.º de Efetivos	UERHE ²	Pont.	
Militares								
Direção Superior	20	3	672	60	3	672	60	0
Oficiais	12	6	1 344	72	3	672	36	-36
Sargentos	8	15	3 360	120	9	2 016	72	-48
Guardas	6	57	12 768	342	45	10 080	270	-72
Civis								
Técnicos Superiores	12	18	4 086	216	11	2 497	132	-84
Enfermeiros	12	4	280	48	0	0	0	-48
Especialistas de Informática	12	1	227	12	0	0	0	-12
Técnicos de Informática	9	2	454	18	1	227	9	-9
Coordenadores Técnicos	9	2	140	18	0	0	0	-18
Assistentes Técnicos	8	42	5 766	336	12	2 724	96	-240
Encarregado Geral Operacional	7	2	140	14	0	0	0	-14
Encarregado Operacional	6	2	140	12	0	0	0	-12
Assistentes Operacionais	5	71	9 753	355	29	6 583	145	-210
TOTAL		225	39 130	1 623	113	25 471	820	-803

Tabela 146 - Grau de execução de utilização dos Recursos Humanos

¹ UERHP – Unidade Equivalente de Recursos Humanos Planeados;

² UERHE - Unidade Equivalente de Recursos Humanos Executado.

RECURSOS FINANCEIROS

O quadro seguinte representa a execução trimestral e global do Orçamento dos SSGNR, verificando-se, à semelhança dos anos anteriores, um crescimento sustentado:

RECURSOS FINANCEIROS						
NOME	PLANEADO (€)	EXECUTADO (€)				DESVIO (€)
		1.º Trimestre	2.º Trimestre	3.º Trimestre	4.º Trimestre	
Orçamento de Funcionamento (OF)	20.806.165	2.879.066	3.183.657	3.939.753	5.508.175	5.295.514
Pessoal	3.941.728	607.884	837.300	754.962	865.394	876.185
Aquisição de bens e serviços	3.388.954	493.036	442.179	549.204	943.682	960.853
Transferências correntes						
Outras despesas correntes	120.000	20.181	5.645	3.147	38.098	52.930
Aquisição de bens de capital	4.355.483	20.954	146.808	482.714	1.395.821	2.309.187
Ativos Financeiros	9.000.000	1.737.011	1.751.725	2.149.726	2.265.180	1.096.359
Orçamento de Investimento (OI)						
Outros Valores (OV)	536.400	13.503	54.001	154.187	129.697	185.012
TOTAL (OF+OI+OV)	21.342.565	2.892.569	3.237.658	4.093.940	5.637.872	5.480.526

Tabela 157 - 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 diversificadas atividades.

No ano económico em análise foram cativos 1.157.435,00€, determinando o Orçamento corrigido de 21.342.565,00€, o qual foi conseguido mediante a abertura de um Crédito Especial em Ativos Financeiros no decorrer da execução de 2020, por contrapartida dos saldos transitados, no montante de 1M€. A realização de despesa atingiu o valor de 15.862.039,00€, o que representa uma execução de 74,32%.

1.2 ANÁLISE DOS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO

1.2.1 EFICÁCIA, EFICIÊNCIA E QUALIDADE

Procurando sintetizar e complementar a análise do QUAR 2020 dos Serviços Sociais, relativamente aos oito objetivos operacionais definidos, sendo três de "Eficácia", três de "Eficiência" e dois de "Qualidade", salienta-se a superação de todos os parâmetros propostos, com 110,50%, 116,27% e 101,33%, respetivamente.

EFICÁCIA	INDICADOR			OBJETIVO OPERACIONAL			PESO EFICÁCIA	AVALIAÇÃO GLOBAL
	N.º	Peso	Resultado	Contribuição	Realização	Peso		
Obj. 1	1	100%	115,00%	100%	100%	50%	30%	110,50%
Obj. 2	2	100%	100,00%	100%	100%	25%		
Obj. 3	3	100%	112,00%	100%	100%	25%		

Tabela 168 – Análise do parâmetro de eficácia

EFICIÊNCIA	INDICADOR			OBJETIVO OPERACIONAL			PESO EFICIÊNCIA	AVALIAÇÃO GLOBAL
	N.º	Peso	Resultado	Contribuição	Realização	Peso		
Obj. 4	4	100%	119,00%	100%	100%	50%	20%	116,27%
Obj. 5	5	100%	102,50%	100%	100%	10%		
Obj. 6	6	100%	116,30%	100%	100%	40%		

Tabela 179 – Análise do parâmetro de eficiência

QUALIDADE	INDICADOR			OBJETIVO OPERACIONAL			PESO QUALIDADE	AVALIAÇÃO GLOBAL
	N.º	Peso	Resultado	Contribuição	Realização	Peso		
Obj. 7	7	100%	100,00%	100%	100%	40%	50%	101,33%
Obj. 8	8	100%	102,22%	100%	100%	60%		

Tabela 20 – Análise dos parâmetros de avaliação relativos a qualidade

PARÂMETROS	PESO OBJETIVOS OPERACIONAIS	TAXA DE REALIZAÇÃO DO PARÂMETRO	CONTRIBUTO DO PARÂMETRO	AVALIAÇÃO GLOBAL	
		(Resultado)	(Resultado Ponderado)	Quantitativa	Qualitativa
Eficácia	30%	110,50%	33,15%	107,07%	BOM
Eficiência	20%	116,27%	23,25%		
Qualidade	50%	101,33%	50,67%		

Tabela 21 – Taxa de realização por Parâmetros e Avaliação Global

1.2.2 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	$110,50\% \times 30\%$ $+$ $116,27\% \times 20\%$ $+$ $101,33\% \times 50\%$	107,07%
Taxa de Utilização de Recursos Humanos	$\frac{\text{Recursos Humanos Utilizados}}{\text{Recursos Humanos Planeados}}$	$\frac{820}{1.623}$	50,52%
Índice de Produtividade	$\frac{\text{Taxa de Concretização Global dos Objetivos}}{\text{Taxa de Utilização de Recursos Humanos}}$	$\frac{107,07\%}{50,52\%}$	211,93%

Tabela 22 – Análise das variáveis da produtividade

Nestes termos, é relevante referir que a produtividade dos SSGNR, em 2020, foi de 211,93%, o que significa que houve um aumento muito significativo do índice de produtividade em relação ao ano anterior (142,30%), que se explica, no essencial, pela não utilização de RH's no período de veraneio, em consequência da suspensão das colónias para crianças e seniores (crise pandémica COVID-19).

1.2.3 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	110,50% x 30% + 116,27% x 20% + 101,33% x 50%	107,07%
Taxa de Utilização de Recursos Financeiros	<u>Despesa Executada</u> Orçamento Corrigido	<u>15.862.039,00</u> 21.342.565,00	74,32%
Índice de Rentabilidade	<u>Taxa de Concretização Global dos Objetivos</u> Taxa de Utilização de Recursos Financeiros	<u>107,07%</u> 74,32%	144,06%

Tabela 183 – Análise das variáveis da rentabilidade

A rentabilidade dos SSGNR em 2020 foi de 144,06%, o que representa um aumento muito significativo em relação ao ano anterior (134,56%). Desta forma, denota-se um aumento da rentabilidade relativamente à verificada no ano anterior, considerando a diferença dos orçamentos existentes nos dois anos.

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

PARÂMETROS	RESULTADO		PONTUAÇÃO
	INDICADORES	OBJETIVOS	
Eficácia – Ponderação 30%			
Objetivo 1 – Ponderação 50%		Superado	
Indicador 1 – Ponderação 100%	Superado		5
Objetivo 2 – Ponderação 25%		Atingido	
Indicador 2 – Ponderação 100%	Atingido		3
Objetivo 3 – Ponderação 25%		Superado	
Indicador 3 – Ponderação 100%	Superado		5
Eficiência – Ponderação 20%			
Objetivo 4 – Ponderação 50%		Superado	
Indicador 4 – Ponderação 100%	Superado		5
Objetivo 5 – Ponderação 10%		Superado	

Indicador 5 – Ponderação 100%	Superado		5
Objetivo 6 – Ponderação 40%		Superado	
Indicador 6 – Ponderação 100%	Superado		5
Qualidade – Ponderação 50%			
Objetivo 7 – Ponderação 40%		Atingido	
Indicador 7 – Ponderação 100%	Atingido		3
Objetivo 8 – Ponderação 60%		Superado	
Indicador 8 – Ponderação 100%	Superado		5

Tabela 194 – Pontuação a atribuir aos parâmetros do QUAR 2020

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

$$\text{Eficácia} = (5 \times 100\%) + (3 \times 100\%) + (5 \times 100\%) = (5,0 \times 50\%) + (3,0 \times 25\%) + (5,0 \times 25\%) = 2,5 + 0,75 + 1,25 = \mathbf{4,5}$$

$$\text{Eficiência} = (5 \times 100\%) + (5 \times 100\%) + (5 \times 100\%) = (5,0 \times 50\%) + (5,0 \times 10\%) + (5,0 \times 40\%) = 2,5 + 0,5 + 2,0 = \mathbf{5,0}$$

$$\text{Qualidade} = (3 \times 100\%) + (5 \times 100\%) = (3,0 \times 40\%) + (5,0 \times 60\%) = 1,2 + 3,0 = \mathbf{4,2}$$

Sendo que a avaliação global, resulta da seguinte fórmula:

$$4,5 \times 30\% + 5,0 \times 20\% + 4,2 \times 50\% = \mathbf{4,45}$$

A avaliação global obtém o resultado de **4,45** numa escala de 1 a 5, um resultado muito positivo ainda que ligeiramente abaixo do ocorrido no ano anterior (4,8).

1.3 APRECIACÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS

Considerando a superação dos três parâmetros de avaliação, e tendo presente o índice de produtividade, as taxas de utilização de recursos humanos e financeiros e o índice de rentabilidade, a expressão qualitativa da avaliação dos Serviços Sociais situa-se, de acordo com a Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro, no nível de **desempenho BOM**.

AVALIAÇÃO FINAL DO SERVIÇO		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
107,07%		

Tabela 205 – Avaliação final do Serviço em 2020

2. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

2.1 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 encontram-se explanadas no Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e de Infrações Conexas e nos regulamentos, guias e/ou manuais de procedimentos que asseguram o cumprimento de todos os procedimentos e fluxos operacionais.			
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, por um lado e o controlo externo efetuado por entidades como a IGF, Tribunal de Contas, entre outras, asseguram tal verificação sobre a legalidade, regularidade e boa gestão. Existem vários processos internos de controlo tais como processos de despesa que passam pelas várias Secções no sentido de se verificarem os princípios legais de aquisições. No caso da receita as verificações passam pela Tesouraria e no caso dos Serviços Farmacêuticos passam pela Diretora Técnica. Já na mutualidade, todos os processos são efetuados e verificados por diferentes trabalhadores da organização.			
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	X		
Sim, as competências nesta matéria são trabalhadas a nível da própria prática profissional e há trabalhadores com formação nesta matéria, sendo que um deles integra a equipa de controlo e auditoria. A este propósito é de referir que de acordo com o disposto nas alíneas a) e b) do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 262/99, de 08 de julho, foi criada uma <i>Comissão de Controlo e Acompanhamento</i> (CAC) responsável pela monitorização das medidas inscritas no PGRCCIC, procedendo à sua avaliação e contemplando informação relevante em relatórios especialmente desenvolvidos para o efeito.			
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		
A rigorosa observância das normas sobre os deveres gerais inerentes ao exercício de funções públicas e a acrescida exigência face à particularidade das competências destes SSGNR encontram-se devidamente explanados nos diversos documentos, designadamente no Código de Ética e Conduta dos SSGNR, bem como no Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e declaração de confidencialidade de informação a que todos os trabalhadores se encontram vinculados.			
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X		
Existe uma política de gestão atinente a imperativos de formação no sentido de lhes ser facultado um conjunto de conhecimentos para aplicabilidade nos documentos relativos a estas matérias.			
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X		
Atendendo à reduzida estrutura organizacional, adota-se uma prática sistemática de reuniões de coordenação que permitem a existência de contacto permanente entre a direção superior e vários responsáveis das unidades orgânicas, bem como com os trabalhadores, sempre que necessário.			
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X		

Nos últimos anos foram realizadas auditorias por parte da Inspeção Geral de Finanças, sobre a Lei dos Compromissos e Pagamentos em Atraso, e sobre o Princípio de Unidade de Tesouraria, mas também pela Inspeção Geral da Administração Interna relativa ao Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infração Conexas.

2 – Estrutura organizacional

2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X		
---	---	--	--

A Estrutura Organizacional encontra-se em conformidade com o Estatuto dos SSGNR, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 262/99, de 08 de julho, tendo sido ajustada pela falta de pessoal, com consequente adaptabilidade das competências, mantendo, contudo, a grande maioria das suas atribuições organizacionais.

2.2 Qual a percentagem de trabalhadores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X		
--	---	--	--

Os SSGNR integram diversos trabalhadores - civis e militares, sendo que o processo avaliativo do pessoal civil se encontra a 100% a nível da avaliação (SIADAP3). No que respeita aos militares estes são avaliados pelo seu próprio sistema de avaliação, inclusive os militares em cargos de chefia ou direção, os quais se encontram abrangidos pela Portaria n.º 16/2020, de 13 de janeiro que aprovou o Regulamento da avaliação do mérito dos militares da GNR.

2.3 Qual a percentagem de trabalhadores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X		
--	---	--	--

Na totalidade de todos os trabalhadores, independentemente da categoria, a percentagem foi de 9,73%.

3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo

3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X		
--	---	--	--

Os procedimentos internos são elaborados pelas respetivas unidades orgânicas, sendo que posteriormente são aprovados pelo Conselho Direção e divulgados por todos os trabalhadores.

3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X		
---	---	--	--

A competência para autorizar a despesa está delegada e subdelegada. Existem perfis na aplicação financeira que diferenciam o nível de autorização de despesa.

3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X		
---	---	--	--

É efetuado, anualmente, um plano de necessidades, tendo em conta os recursos humanos, logísticos e financeiros.

3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X		
---	---	--	--

Mediante as competências dos trabalhadores e tendo em conta as necessidades dos SSGNR, são estabelecidas novas funções aos trabalhadores, podendo implicar rotatividade daqueles efetivos.

3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X		
---	---	--	--

As competências estão definidas no Estatuto dos SSGNR, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 262/99, de 08 de julho, bem como nas delegações e subdelegações de competências aos diversos trabalhadores. Cada trabalhador na sua área funcional tem definidas as suas tarefas, verificações e respetivos meios de controlo.

3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões mínimos de qualidade?	X		
---	---	--	--

Cada procedimento interno existente descreve os fluxos dos processos, os centros de responsabilidade e atualização de forma a atingir a excelência processual.

3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X		
--	---	--	--

<p>Todos os documentos em formato físico e digital que dão entrada/saída nos SSGNR passam pela SG, de forma a que possam ser devidamente numerados, digitalizados e registados, sendo que, posteriormente, são analisados pelo Vice-Presidente, no sentido de proceder ao seu despacho para as respetivas unidades orgânicas. Posteriormente são rececionados pelos responsáveis e atribuídos ao trabalhador que tratará do assunto. Quanto aos <i>emails</i>, os mesmos são numerados com a indicação da unidade orgânica respetiva.</p>			
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X		
<p>De acordo com as instruções do Tribunal de Contas, o referido plano e monitorizações encontram-se disponibilizados no site oficial dos SSGNR e são periodicamente remetidos ao MAI, SEAMAI, CGGNR, CPC, IGG, IGAI, IGF e SGMAI.</p>			
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X		
<p>A monitorização é feita de acordo com as instruções do Tribunal de Contas, sendo a sua divulgação feita junto de todos os trabalhadores, mediante publicação na página eletrónica institucional na Internet, bem como na intranet e em Ordem de Serviço – em cumprimento da Recomendação do CPC, de 07 de abril de 2010.</p>			
<p>4 – Fiabilidade dos sistemas de informação</p>			
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X		
<p>Na área da contabilidade SAP GERFIP, apoio à decisão SAP e Intranet SSGNR. Na gestão documental é feita pela Intranet e na Tesouraria através da Intranet GNR/SAP. Na área da mutualidade, gestão hoteleira e eventos, através da intranet e na área dos serviços farmacêuticos através da intranet e da aplicação <i>Winphar</i>. O suporte para gestão de vencimentos e processos individuais é executado no AS400.</p>			
4.2 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos <i>outputs</i> dos sistemas?	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>			
4.3 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X		
<p>São produzidos relatórios das diversas atividades nas diferentes plataformas que servem de apoio à decisão.</p>			
4.4 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X		
<p>Os acessos têm dois níveis de segurança: o primeiro aquando do início da sessão nas estações de trabalho e a segunda nas aplicações.</p>			
4.5 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	X		
<p>A política de backups passa por: backups máquinas virtuais (servidores), backups da base de dados (servidores), backup das aplicações (servidores).</p>			

Tabela 26 - Monitorização de Controlo Interno

2.2 BENCHMARKING

Neste capítulo, e relativamente à ação social complementar, é possível fazer uma comparação, com algumas ressalvas, com os outros Serviços Sociais do setor público, pois as suas origens são semelhantes e estão relacionadas com a necessidade de satisfazer situações que não eram abrangidas pelos regimes gerais de proteção social, assumindo assim com caráter de complementaridade ou mesmo de substituição, com intuito de conceder benefícios sociais aos seus beneficiários.

Considerando os dados disponibilizados publicamente pelas instituições supracitadas nos seus relatórios de atividades, e tendo como referência os últimos relatórios de atividade disponibilizados nos sítios oficiais das respetivas instituições, procede-se à sua sistematização:

	SSAP (2019)	IASFA (2018)	SSGNR (2019)	SSPSP (2017) ³
N.º de beneficiários (titulares e familiares)	600.000 (aprox.)	110.204	114.506	76.264
Orçamento	11 609 843,00€	95.106.254,00 €	21.500.000,00 €	7.234.843,00 €
Rácio	19,35 €	826,71 €	187,76 €	94,86 €

Tabela 217 – Rácio entre total de beneficiários e orçamento previsto

Importa referir que o IASFA, para além de garantir e promover a Ação Social Complementar dos seus beneficiários, tem ainda como missão gerir o sistema de assistência na doença aos militares das Forças Armadas (ADM), justificando desta forma o grande diferencial de orçamento (95.106.254,00€), relativamente aos demais Organismos referidos.

SERVIÇOS PRESTADOS	SSAP (2019)	IASFA (2018)	SSGNR (2019)	SSPSP (2017)
Subsídios concedidos	1.894 (23.758,69€)	1.288 (783.334,41 €) ⁴	2076 (502.729,57 €)	65 (61.347,00 €)
Mútuos concedidos	66 ⁵ (102.064,80 €)	* ⁶	745 (6.603.853,08 €)	382 (615.100,00 €)
Protocolos	1.140	74	433	42
N.º de trabalhadores	112	660	121	48

Tabela 228 – Resultados de serviços prestados pelos diferentes Serviços Sociais

³ Último Relatório de Atividades online disponível para consulta.

⁴ Dados referentes ao ano de 2017.

⁵ Dados referentes ao ano de 2018.

⁶ As alterações das atribuições do IASFA, I.P. introduzidas pelo Decreto-Lei nº 35/2016, de 26 de junho, acabaram com a atribuição de empréstimos aos beneficiários por parte daquele organismo.

2.3 PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

De acordo com a RCM n.º 47/2010 de 25 de junho, foram publicados 2 procedimentos concursais no Diário da República e Bolsa de Emprego Público, com vista à ocupação de 28 lugares, em regime de contrato de trabalho a termo certo, para trabalhadores com vínculo à Administração Pública, a fim de desempenharem funções na CFCC e também de 40 lugares para a CBIQ, respetivamente. Contudo, atendendo à situação pandémica COVID-19, e à inatividade das Colónias e eventos a elas associados, os procedimentos concursais ficaram desertos.

Ainda no que respeita a recrutamento realizado durante o ano de 2020, é de referir o facto de os SSGNR terem acolhido 3 (três) jovens estagiárias no âmbito de estágios curriculares apresentados por diversas entidades de ensino superior, nomeadamente Universidade Lusófona, Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco e ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa, abrangendo as áreas de especialização: comunicação, serviço social e recursos humanos. Os estágios curriculares revelaram-se como uma *mais-valia* para ambas as partes (estagiárias e SSGNR), oferecendo um balanço francamente positivo, tanto no plano das relações entre pessoas, como ao nível do desenvolvimento de competências profissionais.

Para além destes estágios curriculares, foram ainda consolidadas duas situações de mobilidade, nomeadamente uma trabalhadora da carreira e categoria técnica superior e uma trabalhadora da carreira e categoria de assistente técnica.

Durante o ano de 2020, não foram realizadas quaisquer outras formas de recrutamento de trabalhadores.

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

3.1 MUTUALIDADE

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

TIPO DE EMPRÉSTIMO	PAGOS	
	Quantidade	Valor
Pessoal	524	4 483 606,62 €
Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (PAPR)	76	562 500,00
Habitação	162	2 199 950,00 €
Extraordinários	37	657 584,46 €
TOTAL	799	7 903 641,08 €

Tabela 239 – Processos de empréstimos pagos

Durante o ano de 2020 foram atribuídos 799 empréstimos, totalizando o montante 7.903.641,08€, o que, comparativamente a 2019, em que haviam sido pagos 745 num total acumulado de 6.603.852,08€, há a registar um aumento de 54 empréstimos e um acréscimo de valor de 1.299.789,00€ (+19,68%). De destacar o facto de os empréstimos pessoais representarem 56,7% da totalidade dos deferimentos, enquanto, em oposição, os empréstimos extraordinários correspondem apenas a 8,3%.

3.2 PROTEÇÃO E AÇÃO SOCIAL

A atribuição de subsídios desenvolveu-se em diversas modalidades, nomeadamente a assistência sanitária, a materno-infantil, a assistência escolar, a invalidez/velhice, a órfãos, a habitação, a funerais, a carência económica e extraordinária.

Na tabela que se segue, apresenta-se de forma sintética, em termos quantitativos, o número de subsídios deferidos durante o ano de 2020:

TIPO DE ASSISTÊNCIA	DEFERIDOS	VALOR TOTAL
Assistência sanitária	5	227,74€
Assistência materno-infantil	Infantil	82
	Enxoval	24
	Nascimento	803
Assistência escolar	231	53 566,78€
Assistência e apoio domiciliário e internamento	13	2 871,33€

Assistência a órfão	40	27 752,09€
Assistência a habitação	38	9 729,72€
Assistência a funeral	208	49 592,90€
Extraordinário	6	2 871,33€
Carência Económica	22	19 538,76€
Por morte	113	39 109,38€
Reservas matemáticas		4 102,19€
Total	1585	351 387,48€

Tabela 30 – Subsídios deferidos

Da análise do quadro anterior, constata-se que, em 2020, foram atribuídos 1585 subsídios, correspondentes a um montante total de 351.387,48€, uma diminuição quando comparado ao ano de 2019 (-69,9%).

No âmbito desta atividade, é de destacar o apoio aos beneficiários com crianças, designadamente com os subsídios assistência materno infantil (57,4%) e assistência escolar (16,6%) que representam no seu conjunto 74% do montante total atribuído, tendo também a assistência a funeral um peso considerável ao ter representado 13,2% dos subsídios facultados aos beneficiários.

3.3 FOMENTO DO DESPORTO E RECREIO

Como já por várias vezes referido no presente relatório, a situação de pandemia COVID-19 teve fortes repercussões nos resultados obtidos nas mais variadas áreas de atuação destes Serviços Sociais, razão também pela qual a taxa de atribuição de infraestruturas relativas à época de repouso e de veraneio ter registado uma variação decrescente de 62,43% comparativamente ao ano de 2019, com menos 347 (-19,64%) atribuições de veraneio, e menos 4 156 (-77,45%) atribuições na época de repouso.

Assim, e no computo geral, registaram-se menos 4 453 (-62,43%) atribuições do que no ano anterior, valores que por si só, são suficientemente elucidativos da realidade atípica que foi o ano de 2020.

Naturalmente que estes decréscimos estão relacionados com a suspensão dos Concursos de Repouso e Veraneio e, por conseguinte, com o encerramento das Infraestruturas Turísticas a nível nacional. Acresce referir que ao longo de todo o ano de 2020, os SSGNR foram acompanhando a evolução da Pandemia e as orientações emanadas quer pelo Governo, quer pela Direção Geral da Saúde, disponibilizando parcialmente as suas Infraestruturas.

INFRAESTRUTURAS	2019	2020	VARIAÇÃO
Veraneio	1.767	1.470	-19,64%
Repouso	5.366	1.210	-77,45%
TOTAL	7.133	2.680	- 62,43%

Tabela 241 – Atribuições nas infraestruturas turísticas

No quadro que se segue assinalam-se, por zonas, as variações das taxas de ocupação.

ZONA	2019	2020	VARIAÇÃO
Açores	75,00%	29,53%	-45,47%
Algarve	57,67%	25,28%	-32,39%
Costa Azul	64,28%	28,71%	-35,57%
Costa de Prata	56,12%	33,77%	-22,35%
Costa Verde	74,58%	37,10%	-37,48%
Costa Vicentina	53,56%	26,96%	-26,60%
Lisboa	52,03%	13,20%	-38,83%
Madeira	0%	0,00%	-----
Montanha/Planície	60,36%	27,26%	-33,10%

Tabela 32 – Taxa de ocupação das IFT por zona do país

3.4 COLÓNIAS DE FÉRIAS E BALNEARES INFANTIS

3.4.1 COLÓNIA DE FÉRIAS DA COSTA DE CAPARICA

A Colónia de Férias da Costa de Caparica (CFCC) integra um conjunto de apartamentos e quartos, campismo (alvéolos), desporto, com todas as valências de apoio, designadamente salas de convívio, bares, refeitório, instalações sanitárias e polidesportivo.

No ano de 2020 o impacto negativo decorrente da situação pandémica, surgida em março, e com efeitos que se mantém (pelo menos) até à presente data, torna impossível fazer um balanço de gestão nesta área de atividade, pois, para o fazermos de forma minimamente congruente, teríamos que partir de premissas e variáveis similares, o que não é possível, dadas as realidades distintas em equação.

Contudo, atentos aos valores absolutos alcançados em 2020, podemos dizer que os mesmos representam menos 2 361 ocupações, ou seja, um decréscimo de -75,50%, face àquilo que haviam sido os números de 2019, conforme se constata no quadro seguinte:

TIPO		2019	2020	VARIAÇÃO
Veraneio	Apartamentos	845	374	-55,74%
	Quartos	279	0	
Repouso	Apartamentos	1337	343	-74,35%
	Quartos	333	49	-85,29%
Campismo	Alvéolos	333	0	
TOTAL		3127	766	-75,50%

Tabela 253 – Índice de ocupação das instalações da CFCC

3.4.2 COLÓNIAS BALNEARES INFANTIS

Para cumprir com o preconizado, quer no Plano de Atividades, quer no Plano de Eventos, os SSGNR tinham previsto para 2020 a realização das habituais Colónias Balneares Infantis, especialmente programadas para o período de férias escolares de verão, nomeadamente para os meses de junho a agosto.

A realização das colónias balneares infantis teve de ser cancelada pelas razões supervenientes de segurança de saúde pública, interrompendo uma das atividades mais marcantes e tradicionais dos SSGNR, nos últimos anos ainda mais estimulantes, ao integrarem um intercâmbio com crianças de Marrocos, filhos de militares da Gendarmerie Royal.

Pelas razões de inatividade daquelas colónias, não é possível no presente relatório fazermos qualquer comparação com o ocorrido no ano anterior, na esperança, porém, de que o verão de 2021 possa já ser diferente, não obstante as dificuldades que à data de redação deste relatório se perspetivam.

3.5 FOMENTO E APOIO À HABITAÇÃO

No que respeita à situação das frações para arrendamento, o quadro seguinte demonstra a situação existente, onde se verifica um aumento do número de casas arrendadas:

SITUAÇÃO			ANOS			
			2019	2020	Diferença	Diferença (%)
Frações	Arrendados	Beneficiários	684	688	4	0,6%
		Não beneficiários e outras Situações	42	41	-1	-2,4%
		TOTAIS	726	729	3	0,4%
Contratos Regularizados			718	722	4	0,6%

Tabela 264 – Descrição dos diferentes imóveis para arrendamento

Em 2020, os SSGNR continuaram a proceder à atualização dos contratos de arrendamento efetuando os respetivos registos nos Serviços de Finanças. As rendas foram atualizadas de acordo com as regras e calendarização previstas, tendo, para tal, sido utilizada uma aplicação informática especialmente desenvolvida para gestão de todos os contratos de arrendamento. Já foram regularizados 722 contratos, restando 7 contratos por regularizar.

3.6 OBRAS DE REMODELAÇÃO DE INFRAESTRUTURAS

A realização de obras de remodelação/conservação do património imobiliário é uma atividade determinante para os Serviços Sociais, permitindo, por um lado, manter as infraestruturas num bom estado de conservação e, por outro, o conseqüente retorno financeiro que tal investimento acarreta. Neste sentido, é de referir que, em 2020, as principais obras realizadas representaram um valor global de 1.642.376,35€, resumidas na tabela demonstrativa que se segue, cujo detalhe é apresentado no ponto 4.4 deste relatório de atividades.

TIPOLOGIA DE HABITAÇÃO	VALOR
Habitação Social	794.299,68 €
Lares	31.363,77 €
Colónia	511.421,72 €
IFT	103.320,10 €
Residenciais	201.971,08 €
Total	1.642.376,35 €

Tabela 275 – Intervenções no parque habitacional dos SSGNR

3.7 AÇÃO CULTURAL

No âmbito da ação cultural, foram planeados uma série de eventos sociais, de resto, como vem sendo prática habitual destes Serviços Sociais, que se pautam pelo fomento do convívio e *bem-estar* entre todos, mas também pelos efeitos da componente lúdica, recreativa e de aprendizagem, sempre com o intuito de assim ajudarmos à promoção de uma vida assente em hábitos e práticas saudáveis para todos os nossos beneficiários.

Neste contexto, e devido à pandemia COVID-19, apenas foi possível realizar os eventos com carácter não presencial, pelo que as ações de natureza cultural com a presença física dos intervenientes tiveram que ser canceladas, por determinação e imposição das diretrizes de saúde pública.

O quadro seguinte apresenta todos os eventos que se encontravam planeados para 2020, com a indicação dos que tiveram que ser cancelados, bem como os que se conseguiram realizar e o número de participantes respetivo:

EVENTO/ATIVIDADE	OBSERVAÇÕES
Evento Dia Mundial da Criança (CFCC)	Cancelado – Não realizado (COVID-19)
Colónia Balnear Infantil de Quiaios	Cancelado – Não realizado (COVID-19)
Colónia Sénior	Cancelado – Não realizado (COVID-19)
Colónia para pessoas com deficiência	Cancelado – Não realizado (COVID-19)
Concurso Dia da Mulher	3.295 (mulheres militares e civis do quadro da GNR do universo geral da GNR)
Concurso Dia da GNR	46.102 (beneficiários titulares)
Concurso Dia do Pai	25.124 (beneficiários masculinos, com filhos, do universo de beneficiários)
Concurso Dia da Criança	11.002 (crianças dos 4 aos 12 anos)
Dia das Atividades em Família nos Comandos Territoriais	Cancelado – Não realizado (COVID-19)
Viagens Culturais	Cancelado – Não realizado (COVID-19)
Concurso Melhor Aluno	65 participantes
Concurso Escrita criativa	11 participantes
Concurso de Fotografia	48 participantes
Concurso de Desenho Juvenil	14 participantes
Boletim Informativo	23.000 beneficiários
Informação Mensal	31.514 emails por mês
Animação de Verão (CFCC)	Cancelado – Não realizado (COVID-19)
Passagem de Ano (CFCC)	Cancelado – Não realizado (COVID-19)
Prendas de Natal	14.832 prendas atribuídas a crianças até à idade de 12 anos.

Tabela 286 – Número de participantes nos Eventos/Atividades

Em 2020 foram enviadas, por correio eletrónico, 16 newsletters e 10 informações mensais, o que totalizou 26 comunicações prestadas aos beneficiários.

Foi ainda enviado o Boletim Informativo n.º 51, documento físico remetido via CTT e correio eletrónico aos beneficiários.

Ainda que os SSGNR privilegiem o envio de informação via canais digitais, atendendo ao universo de beneficiários, particularmente, os de idade mais avançada, que não têm competências digitais e/ou acesso às novas tecnologias de informação e comunicação, manteve-se a remessa postal do Boletim de Informação, dando a conhecer tudo o que é quotidianamente desenvolvido por estes Serviços Sociais, referindo aquilo que foi feito, mas também as atividades planeadas para o ano subsequente.

3.8 PROTOCOLOS

Em 2020, foram realizados 41 novos protocolos e rescindidos 16, estes últimos por não apresentarem qualquer usufruto por parte dos beneficiários, ou porque as condições existentes se revelaram substancialmente menos vantajosas do que outros protocolos existentes para o mesmo objeto.

Os Serviços Sociais, a 31 de dezembro de 2020, tinham 457 protocolos, um acréscimo de 25 (5,8%), face ao ano anterior, e que se distribuem da seguinte forma:

ÁREAS	N.º PROTOCOLOS	%
Agências Funerárias	7	1,53%
Agências de Viagens	6	1,31%
Alojamento	20	4,38%
Apoio Domiciliário	34	7,44%
Automóveis	4	0,88%
Automóveis – Serviços	4	0,88%
Aluguer de viaturas	2	0,44%
Bancos	6	1,31%
Combustíveis	1	0,22%
Comunicações	1	0,22%
Consultadoria Financeira	2	0,44%
Cultura	3	0,66%

Desporto	31	6,78%
Ensino	34	7,44%
Estética	3	0,66%
Farmácias	45	9,85%
Lares	37	8,10%
Lazer e Turismo	24	5,25%
Seguros	4	0,88%
Saúde	177	38,73%
Viagens	2	0,44%
Outros	10	2,19%
TOTAL	457	100%

Tabela 297 – Número e percentagem de protocolos pelas diferentes áreas

A maior parte dos protocolos existentes centram-se na área da saúde e farmácias, que representam cerca de 49% de todo o universo e, num segundo patamar, a área do ensino e lares de 3ª idade, com cerca de 16% de incidência. Estes protocolos são considerados essenciais para os grupos mais vulneráveis, como crianças e idosos, merecendo uma especial atenção por parte destes Serviços Sociais.

3.9 RESIDENCIAL

Durante o ano de 2020, a Residencial dos SSGNR registou 237 ocupações, um número de diminuta expressão, como seria de esperar, devido aos efeitos decorrentes da situação de pandemia, mas também ao facto de, por questões de segurança dos utentes, ter sido adotada uma política mais restritiva da sua utilização e acesso, suspendendo-se a possibilidade de inscrição através do Portal do Beneficiário, sem deixar de garantir a utilização, mediante autorização expressa, analisada caso a caso, por motivos de força maior. As ocupações existentes deveram-se, fundamentalmente, a razões de doença, designadamente de tratamentos médicos continuados, formação ou outras, determinando estadias mais longas, o que reduziu a rotatividade das ocupações.

Cumulativamente, foram adotadas medidas suplementares de higienização dos espaços comuns e dos quartos, estabelecendo-se um período mínimo de 72 horas entre cada ocupação, o que também contribuiu para que a taxa de ocupação da residencial descresse vertiginosamente, face ao ano de 2019.

Assim, e em termos globais, no ano de 2020, verificou-se um decréscimo de 1 967 ocupações, ou seja, menos 89,25%, por comparação com o ano de 2019, conforme se poderá constatar do quadro seguinte:

TIPOLOGIA	QUARTOS DISPONÍVEIS	2019	2020	VARIAÇÃO
Single	10	713	76	-89,34%
Twin	10	643	65	-89,89%
Duplo	5	503	67	-86,68%
Duplo+1	4	345	29	-91,59%
TOTAL	29	2.204	237	-89,25%

Tabela 38 – Ocupações da residencial em 2020

3.10 INTERCÂMBIO COM ENTIDADES EXTERNAS – CONGÉNERES

Em 2020, apesar da situação de crise pandémica mundial, os SGSNR mantiveram os necessários contactos com as forças militares e policiais congéneres estrangeiras, visando o intercâmbio de benefícios de interesse mútuo na área do turismo e lazer, ao abrigo dos protocolos celebrados. Contudo, atendendo às circunstâncias completamente atípicas daquele ano, as principais atividades foram canceladas, não tendo existido qualquer tipo de intercâmbio no período de veraneio. Excecionalmente, e por motivos relacionados com a atividade operacional da própria GNR, os Serviços Sociais acolheram na Residencial alguns elementos das forças congéneres.

CONGÉNERES	VERANEIO	REPOUSO	TOTAL
Vilamoura	0	0	0
CFCC	0	0	0
Residencial	0	2	2
Total	0	2	2

Tabela 309 – Atribuições das congéneres nas infraestruturas turísticas dos SSGNR

3.11 SERVIÇOS FARMACÊUTICOS

Em 2020, os Serviços Farmacêuticos (SF), apesar de todas as dificuldades, mantiveram a sua atividade, com restrições no atendimento presencial, mas sem interrupções, alcançando um volume de vendas praticamente idêntico ao do ano anterior, o que não deixa de constituir um bom resultado. Para tal, muito contribuiu o fortíssimo crescimento da *Farmácia online*, um projeto iniciado em junho de 2019, no âmbito das Medidas MAI Simplex+ 2018, e que se revelou decisivo para a continuidade e normalidade do serviço prestado aos beneficiários.

A manutenção do volume global de vendas foi suportada pelas vendas *online*, com um crescimento superior a 22%, por referência ao período homólogo do ano anterior, e pelo alargamento da possibilidade de venda de medicamentos, não apenas aos beneficiários inscritos na SAD/ADMG, mas a todos os beneficiários, titulares e familiares, em resultado da integração da Farmácia dos SSGNR no Serviço Nacional de Saúde.

Acresce referir que, perante as circunstâncias decorrentes da situação de pandemia, os Serviços Farmacêuticos souberam adaptar-se, aproveitando a oportunidade para a expansão e generalização do acesso à *Farmácia online*, levando as suas vantagens a todos os beneficiários, em igualdade de circunstâncias, independentemente do local de entrega da encomenda.

Tendo em conta os elevados custos de expedição, em grande parte suportados pelos SSSGNR, foram estabelecidos critérios e medidas, ao nível dos processos de venda, para garantir a sustentabilidade económica da *Farmácia online*, apostando no aumento do valor das vendas por encomenda, o que foi conseguido, também com vantagens para os beneficiários, que passaram a planear melhor as suas encomendas, agrupando os pedidos, de forma a evitar a multiplicação dos custos de expedição.

De todas estas mudanças, resultou uma melhoria do serviço prestado aos beneficiários, tanto no atendimento presencial, cada vez mais personalizado, como na *Farmácia online*, cujo crescimento tem vindo a acentuar-se, com expressão clara no volume de faturação e no número de encomendas, cujo ticket médio também cresceu, face ao ano anterior. No segundo semestre de 2020, por comparação com o período homólogo de 2019, a faturação online cresceu 51,29%, e o número de encomendas registou um aumento de 52,91%, passando a representar quase 25% de todas as vendas dos Serviços Farmacêuticos.

MÊS	VALOR (€)	NÚMERO DE ENCOMENDAS	TICKET MÉDIO
Janeiro	7 637,48 €	138	55,34 €
Fevereiro	10 999,11 €	249	44,17 €
Março	19 257,17 €	426	45,20 €

Abril	30 594,48 €	632	48,41 €
Maio	22 210,86 €	470	47,26 €
Junho	22 825,22 €	325	70,23 €
Julho	19 505,23 €	296	65,90 €
Agosto	13 271,11 €	234	56,71 €
Setembro	14 868,47 €	256	58,08 €
Outubro	14 314,25 €	246	58,19 €
Novembro	16 287,27 €	281	57,96 €
Dezembro	17 814,42 €	252	70,69 €
TOTAL	209 585,07 €	3 805	56,51 €

Tabela 40 – Movimentos de vendas efetuados

Em termos globais, durante o ano de 2020, verificou-se uma quase insignificante descida nos totais de vendas. Ainda assim, e no cômputo global, por efeitos de uma maior procura via online conforme já atrás referido, os Serviços Farmacêuticos conseguiram manter uma excelente dinâmica de vendas, praticamente igualando os resultados obtidos no ano anterior, o que, atendendo ao dramático contexto de saúde pública existente, é, pois, de assinalar com grande relevância o alcance de tais resultados, inclusive os obtidos também pelo aumento das vendas com participação médica (6,81%), quando comparado com o ano de 2019.

DESCRIÇÃO	2019	2020	VARIAÇÃO
Vendas gerais	971.479,45€	951.414,93€	-2,07%
Prescrição médica	226.698,05€	242.143,39€	6,81%
Total	1.198.447,50€	1.193.558,32€	-0,41%

Tabela 311 – Movimentos de vendas efetuados nos últimos dois anos

3.12 APOIO A ESTUDANTES

O apoio a estudantes dos SSGNR, constitui-se como 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.

Como já foi referido, os Serviços Sociais têm vindo a aumentar a capacidade de alojamento para estudantes, de forma a conseguirem corresponder às necessidades apresentadas, de tal modo que, no último triénio, houve um acréscimo de 91 alunos alojados, passando de 197 alunos, no ano letivo 2019/20, para os atuais 288, procedendo-se, ao mesmo tempo, à melhoria das condições do alojamento, privilegiando a opção por quartos individuais.

No ano letivo 2020-21 os alojamentos destinados a este fim tiveram uma ocupação efetiva de 288 estudantes, representando uma taxa de ocupação de 92,01% da capacidade disponível, conforme se pode constatar no quadro seguinte:

LARES E RESIDÊNCIAS ACADÉMICAS		CAPACIDADE	OCUPAÇÃO EFETIVA	% OCUPAÇÃO
Lisboa	Lar Masculino	14	11	78,57%
	Lar Feminino	38	38	100,0%
Porto	Lar Masculino	17	14	82,35%
	Lar Feminino	38	38	100,0%
Coimbra	Lar Feminino	26	25	96,15%
Évora	Lar Masculino	24	23	95,83%
	Lar Feminino	22	22	100,0%
Lisboa	Residências Masculinas	36	36	100,0%
	Residências Femininas	52	44	84,62%
Coimbra	Residências Masculinas	26	21	80,77%
	Residências Femininas	14	12	85,71%
Braga	Residências Masculinas	3	2	66,67%
	Residências Femininas	3	2	66,67%
Total		313	288	92,01%

Tabela 42 – Ocupação nos alojamentos académicos em 31 de dezembro de 2020

Relativamente ao ano letivo anterior, verificou-se um aumento da capacidade disponibilizada em 9,06% e em mais 40,36%, se compararmos com a existente no ano letivo de 2018/19.

A concretização deste objetivo, significando uma resposta adequada às necessidades e expectativas dos beneficiários familiares estudantes, é de particular sensibilidade e importância para a missão dos Serviços Sociais, o que justificou a sua escolha para efeitos de QUAR.

3.13 OUTRAS ATIVIDADES DE APOIO SOCIAL

Em 2020, os SSGNR, para garantir uma resposta social adequada a situações de emergência, disponibilizaram 5 (cinco) novas habitações (três em Lisboa, uma no Porto e outra em Bragança), com essa finalidade. Paralelamente, também destinaram uma habitação para alojamento partilhado, especialmente dirigida a militares que por razões de serviço se encontrem deslocados da sua residência habitual.

No âmbito do alojamento temporário de emergência, através do Gabinete de Apoio ao Beneficiário (GAB), os Serviços Sociais deram resposta positiva a todas as solicitações, fazendo 30 (trinta) atribuições de Alojamento de Curta Duração, baseadas em razões de saúde (14 pedidos), tais como intervenções cirúrgicas, exames médicos e/ou terapêuticos, e noutros motivos de força maior (16 pedidos), especialmente, perda temporária ou inabilitação da residência habitual.

Para além disso, o GAB deu continuidade ao processo de recenseamento e sinalização dos beneficiários seniores que se encontravam em situação de maior fragilidade e, também, das famílias integrantes de pessoas com deficiência grave, realizando para tal uma série de visitas domiciliárias a nível do território continental (Lisboa, Braga, Viana do Castelo, Castelo Branco e Setúbal).

Este projeto visa dar resposta adequada às necessidades dos beneficiários mais desprotegidos, pelo que a intervenção e apoio ministrado pelo GAB foi de suma importância, refletida em várias ações sociais. Releva-se, ainda, os seus 12 (doze) contactos regulares com órfãos, as 25 (vinte e cinco) visitas domiciliárias (limitadas pelo confinamento do COVID-19), os 44 (quarenta e quatro) empréstimos extraordinários e os 8 (oito) empréstimos extraordinários de saúde, resultantes dos 60 (sessenta) relatórios sociais desenvolvidos naquele ano.

Neste sentido, e para 2021, os Serviços Sociais pretendem dar continuidade ao processo de identificação de todas as situações vulneráveis, bem como identificar todos os beneficiários que se encontrem internados em estruturas residenciais para idosos (lares) ou a receber apoio domiciliário, tendo em vista a implementação de novas formas de apoio e intervenção social.

4. GESTÃO INTERNA

4.1 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

A gestão dos recursos humanos em 2020 foi realizada com base no Mapa de Pessoal aprovado, com um efetivo global de 225 postos de trabalho dos quais 68 referentes a trabalhadores a termo certo, para apoiar na época balnear.

Os SSGNR para a prossecução das suas funções contaram com um total de 113 trabalhadores e 5 prestadores de serviço na modalidade de avença, tendo diminuído em 8 trabalhadores face ao igual período de 2019. A média de idades dos trabalhadores de 49,20 diminuiu de forma quase insignificativa (de 49,27 para 49,20).

Em termos de percentagem, 53,1% representa os trabalhadores em regime de nomeação, ou seja, 60 militares da GNR (-1 do que em 2019), e 43,8% em regime de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado (pessoal civil), perfazendo 53 trabalhadores (-7 do que em 2019). No que se refere à modalidade de avença, verificou-se uma percentagem muito reduzida, com uma representação de 5 prestadores de serviço.

DESIGNAÇÃO	EFETIVO A 31/12/2020
Oficiais	6
Sargentos	9
Guardas	45
Técnicos Superiores	11
Técnicos de Informática	1
Assistentes Técnicos	12
Assistentes Operacionais	29
TOTAL	113

Tabela 323- Trabalhadores a 31 de dezembro de 2020

Durante o ano de 2020, e por razões de contexto nacional e internacional pandémico (COVID-19) os SSGNR não tiveram necessidade de proceder ao normal recrutamento de trabalhadores, pelo que 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 (1 regressado e 1 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.

4.2 GESTÃO DE RECURSOS FINANCEIROS

4.2.1 ANÁLISE DA DESPESA

Em 2020, o Orçamento dos SSGNR foi de 21,5M€, contudo por força da aplicação de cativações, resultante dos normativos legais em vigor, no montante de 1.157.435€, fez com que o Orçamento corrigido se cifrasse nos 20.342.565€. No entanto, no decorrer da execução de 2020, a abertura de um Crédito Especial em Ativos Financeiros, por contrapartida dos saldos transitados, no montante de 1M€, fez com que o orçamento corrigido se tivesse fixado nos 21.342.565€.

A seguinte tabela procede a uma análise comparativa da despesa, por agrupamento, entre os exercícios de 2019 e 2020:

AGRUPAMENTOS	OE APROVADO (€)	CATIVACÕES (€)	OE CORRIGIDO (€)	DESPESA 2019 (€)	DESPESA 2020 (€)	VARIAÇÃO
Pessoal	3.941.728	0	3.941.728	3.224.448	3.065.543	-4,93%
Aquisição de Bens e Serviços	4.008.889	619.935	3.388.954	3.741.777	2.428.101	-35,11%
Transferências Correntes	536.400	0	536.400	506.640	351.387	-30,64%
Outras Despesas Correntes	657.500	537.500	120.000	34.649	67.070	93,57%
Aquisição de Bens De Capital	4.355.483	0	4.355.483	2.489.318	2.046.296	-17,80%
Ativos Financeiros	8.000.000	0	9.000.000	6.603.853	7.903.642	19,68%
TOTAL	21.500.000	1.157.435	21.342.565	16.600.685	15.862.039	-4,45%

Tabela 334- Despesa Comparativa 2019/2020

A execução orçamental foi fortemente condicionada pela situação de pandemia, registando-se uma quebra da despesa em todos os agrupamentos, à exceção dos *Ativos Financeiros*, consequência do Crédito Especial de 1M€, e das *Outras Despesas Correntes*, fruto da reclassificação de alguns procedimentos de despesa.

O agrupamento que registou uma diminuição mais pronunciada da despesa foi a *Aquisição de Bens e Serviços*, com quebras na ordem dos 35,11%, a que correspondem cerca de 1,3M€.

A diminuição da despesa justifica-se pelos condicionamentos impostos na esmagadora maioria das prestações disponibilizadas pelos SSGNR aos seus beneficiários, tais como eventos culturais, aluguer de infraestruturas turísticas, alojamentos em lares académicos e em residências de estudantes, colónias de férias, entre outros, atividades que foram suspensas ou decorreram com constrangimentos muito significativos, em razão da situação de pandemia.

Consequentemente, também as despesas com pessoal e a aquisição de bens de capital registaram quebras de 4,93% e 17,80%, respetivamente, pela não contratação de pessoal para as colónias de férias, que foram suspensas, e pela não adjudicação de alguns procedimentos aquisitivos planeados, como é o caso da colocação de painéis solares na CFCC.

Do ponto de vista global a despesa retraiu apenas 4,45%, mas, a este nível, nota-se algum enviesamento dos dados, consequência do Crédito Especial de 1M€. Não fosse esta situação e estaríamos a falar de uma quebra da despesa de maior dimensão.

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

AGRUPAMENTOS	OE APROVADO (€)	CATIVACÕES (€)	OE CORRIGIDO (€)	VALOR EXECUTADO	DESVIO	TAXA DE EXECUÇÃO
Pessoal	3.941.728	0	3.941.728	3.065.543	-876.185	77,77%
Aquisição de Bens e Serviços	4.008.889	619.935	3.388.954	2.428.101	-960.853	71,65%
Transferências Correntes	536.400	0	536.400	351.387	-185.013	65,51%
Outras Despesas Correntes	657.500	537.500	120.000	67.070	-52.930	55,89%
Aquisição de Bens De Capital	4.355.483	0	4.355.483	2.046.296	-2.309.187	46,98%
Ativos Financeiros	8.000.000	0	9.000.000	7.903.642	-1.096.358	87,82%
TOTAL	21.500.000	1.157.435	21.342.565	15.862.039	-5.480.526	74,33%

Tabela 45 – Execução da despesa 2020

4.2.2 ANÁLISE DA RECEITA

A arrecadação da receita resulta, exclusivamente, 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, não incluindo 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 (2019)	RECEITA COBRADA LÍQUIDA (2020)	VARIAÇÃO DA RECEITA
04 - Taxas, multas e outras penalidades	12.000	12.000	11.598	11.267	-2,85%
05 - Rendimentos de propriedade	1.743.000	1.743.000	1.329.704	1.247.621	-6,17%
06 - Transferências correntes	4.700.000	4.700.000	4.738.374	4.583.490	-3,27%
07 - Venda de bens e serviços correntes	4.975.000	4.975.000	4.128.878	3.696.212	-10,48%
08 - Outras receitas correntes	200.000	200.000	194.970	42.327	-78,29%
15 - Reposições não abatidas nos pagamentos	1.000	1.000	5.547	1.209	-78,20%
Total das Receitas Correntes	11.631.000	11.631.000	10.409.070	9.582.128	-7,94%
09 - Venda de bens de investimento	1.619.000	1.619.000	0	0	0,00%
10 - Transferências de Capital	0	21.486	0	21.486	100,00%
11 - Ativos Financeiros	8.000.000	8.000.000	7.696.596	6.932.772	-9,92%
13 - Outras receitas de capital	250.000	250.000	172.945	185.480	7,25%
Total das Receitas de Capital	9.869.000	9.890.486	7.869.540	7.139.738	-9,27%
Total Receitas do Ano	21.500.000	21.521.486	18.278.610	16.721.866	-8,52%
16 - Na posse do serviço - Consignado	0	31.294.361	29.616.435	31.294.361	5,67%
TOTAL	21.500.000	52.815.847	47.895.046	48.016.226	0,25%

Tabela 346- Receita Comparativa 2019/2020

Uma vez que estes Serviços Sociais vivem exclusivamente de recursos próprios, as despesas e as receitas tendem a evoluir de forma simétrica, ou seja, à semelhança do ocorrido na despesa, também a receita registou uma quebra em 2020, fruto da crise conjuntural de pandemia sanitária. De realçar que todos os capítulos das receitas correntes registaram uma retração face ao ano transato, com especial destaque para a venda de bens e serviços correntes que, em termos absolutos, registou uma queda mais acentuada, cerca de 0,43 M€ (10,48%). Na sua globalidade, as receitas correntes registaram uma quebra de 7,94%.

Já no que respeita às receitas de capital, foram os ativos financeiros que registaram uma diminuição da receita cobrada mais abrupta, com uma redução de 0,76 M€, face ao período

homólogo. Também por aqui se pode constatar da necessidade que os SSGNR tiveram em solicitar um Crédito Especial de 1 M€ em ativos financeiros, no sentido de tentar minimizar a quebra de receita verificada. Quanto à totalidade das receitas de capital, verificou-se uma redução de 9,27%. Por sua vez, quando agregadas as receitas correntes e as de capital verificou-se uma redução da receita na ordem dos 1,5 M€ (-8,52%).

4.2.3 ALTERAÇÕES ORÇAMENTAIS E INTEGRAÇÃO DE SALDOS

Até 31 de dezembro de 2020 foram efetuadas 41 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.

Na gestão diária, os SSGNR primam pela observância dos preceitos legais, assim como pelos princípios orçamentais instituídos, sendo de destacar o apoio da SGMAI e da DGO no controlo da execução orçamental. Durante o exercício de 2020, os SSGNR procuraram focalizar o seu esforço numa melhor e mais eficiente cobrança de receita, bem como no aumento da celeridade em todo o processo da despesa.

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 2019, o montante de 31.294.360,86€.

Como referido na análise da despesa, em 2020, foi aberto um Crédito Especial de 1 M€ em ativos financeiros, por contrapartida dos saldos transitados.

Quanto aos saldos de 31 de dezembro de 2020, apurou-se um montante de 1.859.827,01€ (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 2021) cifra-se em 32.154.187,87€.

4.3 POLÍTICA DE FORMAÇÃO

Em 2020, foram realizados 10 cursos de formação profissional externa, tendo abrangido 11 participações, num total de 209 horas, um valor relativamente baixo, resultante das condições específicas deste ano, mas também justificado pelo facto de nos últimos anos ter sido feito um grande investimento em formação, essencialmente em áreas de elevada tecnicidade e, como tal, determinante para a eficaz laboração dos serviços.

Também deve ser levado em conta que os condicionamentos conjunturais determinaram uma menor oferta formativa por parte de entidades formadoras, que passou a assentar, essencialmente, na formação *online*, o que acabou por condicionar, ainda mais, a predisposição dos trabalhadores em avançarem para aquele tipo de formação, situação que não poderemos dissociar de uma idade média a rondar os 50 anos, com tudo o que isso implica de apetência pelas novas tecnologias.

Ainda assim, deve realçar-se o esforço desenvolvido pelos Serviços Sociais, ao longo dos últimos anos, no sentido de proporcionar formação a todos os seus trabalhadores, particularmente, nas áreas mais tecnológicas, designadamente nas informáticas. Por tudo o que se disse, em 2020, o desenvolvimento da política de formação dos SSGNR foi muito condicionado, traduzindo-se num investimento de apenas € 3.839,00€.

4.4 AQUISIÇÕES DE BENS E SERVIÇOS E APOIO LOGÍSTICO

Durante o ano de 2020, e à semelhança de anos anteriores, procedeu-se à aquisição de bens e serviços para satisfazer as necessidades dos SSGNR, de acordo com as prioridades de concretização dos objetivos traçados para o exercício, nas diversas áreas da missão.

Assim, foram desenvolvidos, em conformidade com as normas da contratação pública, 36 procedimentos aquisitivos, necessários para garantir a contratação desses bens e serviços, conforme as tabelas que se seguem:

N.º	OBJETO	LOCAL
17	Remodelação Total do Exterior de Quatro Edifícios e Substituição de Coberturas, Sítos na Rua Domingos Reis Quita, Alto Pina, dos SSGNR	Alto Pina
21	Remodelação Total Interior de Seis Imóveis Localizados em Bragança, Propriedade dos SSGNR	Bragança
22	Execução de Colunas de Abastecimento de Água em Doze Edifícios Sítos na Rua Vale Formoso de Cima, Lotes A1 a A6 e B1 a B6, Chelas, Propriedade dos SSGNR	Chelas
23	Reabilitação Total Exterior do Edifício do Antigo Posto de Socorros, Sítio na Rua Azinhaga Fonte do Louro, Alto Pina, Propriedade dos SSGNR	Alto Pina

34	Colocação de Marquises nas Residências de Estudantes em Coimbra, Propriedade dos SSGNR	Coimbra
35	Substituição da Caixilharia Exterior no Edifício do Lar Masculino do Porto, Propriedade dos SSGNR	Porto
36	Substituição Total de Coberturas em Edifícios Sitos na Rua Calouste Gulbenkian, n.ºs 70 e 72 em Olhão, Propriedade dos SSGNR	Olhão
37	Substituição Total de Cobertura do Edifício Sito na Rua Severo Biscaia n.º 6 na figueira da Foz, Propriedade dos SSGNR	Figueira da Foz
38	Fornecimento e Instalação de Meios e Sistemas de Segurança Contra Incêndios, Aprovados pela ANEPC, nas Instalações da CFCC, Propriedade dos SSGNR	CFCC
39	Substituição Total de Cobertura e Pintura de Paredes Exteriores em Edifício Sito na Rua das Flores, Lote 101, São Silvestre, Coimbra, Propriedade dos SSGNR	Coimbra
40	Remodelação da Cozinha na Colónia de Férias da Costa de Caparica, Propriedade dos SSGNR	CFCC
45	Obras de recuperação parcial de quatro imóveis no piso um e pintura total das fachadas do edifício da colónia de férias em porto santo, propriedade dos SSGNR	Porto Santo
49	Substituição total da cobertura da camarata e refeitório na CBIQ, propriedade dos SSGNR	CBIQ

Tabela 47– Procedimentos realizados - Empreitadas de Obras Públicas

Na prossecução dos objetivos delineados pelo Conselho de Direção para o ano de 2020, realizaram-se, no âmbito do Código dos Contratos Públicos, os procedimentos aquisitivos de bens e serviços que se seguem:

N.º	OBJETO	LOCAL
2	Gestão de Infraestruturas Turísticas dos SSGNR em 2020	Vários
6	Fornecimento de Congelados e Bacalhau para consumo nos Refeitórios dos SSGNR	Vários
7	Aquisição de Carnes Frescas e Produtos Transformados para consumo nos Refeitórios dos SSGNR	Vários
8	Aquisição de Frutas e Legumes para consumo nos Refeitórios dos SSGNR	Vários
3	Fornecimento de Bebidas para consumo nos Refeitórios dos SSGNR	Vários
10	Aquisição de Mercadorias para consumo nos Refeitórios dos SSGNR	Vários
18	Aquisição de Águas e Mercadorias Para a CFCC e Carnes para a CBIQ dos SSGNR	Vários
31	Gestão de Novas IFT's do SSGNR em 2020 - Tratamento de Roupas e Higienização	Vários
44	Aquisição de Prendas para os Filhos dos Beneficiários dos SSGNR	Vários

Tabela 48 – Procedimentos realizados – Bens e Serviços - Concursos Públicos

N.º	OBJETO	LOCAL
11	Aquisição de Produtos de Limpeza (Detergentes) para as Lavandarias da CFCC e da CBIQ e Para as Delegações dos SSGNR de Évora e do Porto	Vários
13	Manutenção do Posto de Transformação da CFCC dos SSGNR	CFCC
50	Aquisição de Mobiliário para a CFCC e IFT´s de Bragança, Propriedade dos SSGNR	Vários
51	Aquisição de Produtos de Limpeza Para os SSGNR	Vários
52	Aquisição de Eletrodomésticos Para diversas Residências dos SSGNR	Vários
53	Aquisição de Cartões de Oferta Para os SSGNR	RPS

Tabela 359 – Procedimentos realizados - Bens e Serviços – Consulta Prévia

N.º	OBJETO	LOCAL
1	Concessão da Exploração do Bar e Quiosque da Colónia de Férias da Costa de Caparica dos SSGNR	CFCC

Tabela 50 – Procedimentos realizados – Concessão – Concurso Público

N.º	OBJETO	LOCAL
19	Aquisição de Serviços de Entrega de Produtos de Venda Livre ao Domicílio Para os SSGNR	Serviços Farm.
20	Aquisição de Serviços de Manutenção da Plataforma online Para os Serviços Farmacêuticos dos SSGNR	Serviços Farm.
46	Aquisição de Serviços especializados de fiscalização, controlo de qualidade e coordenação de segurança de obras do CP 38 e 40 de 2020 dos SSGNR	CFCC
48	Conservação e Assistência Técnica de Elevadores em Lisboa Propriedade dos SSGNR	Vários
54	Aquisição de Deck para a CFCC dos SSGNR	CFCC
55	Aquisição de Rede de Vedação Para a CFCC dos SSGNR	CFCC

Tabela 51 – Procedimentos realizados – Bens e Serviços – Ajuste Direto

N.º	OBJETO	LOCAL
1	Aquisição de Computadores Portáteis para os SSGNR	Sede

Tabela 52 – Procedimentos realizados – Abrigo da Acordos Quadro

Para além das aquisições realizadas através de procedimentos no âmbito do Código dos Contratos Públicos, rececionaram-se todos os pedidos de necessidades de bens e serviços, para o normal funcionamento de todas as dependências dos SSGNR, a nível nacional.

Depois de analisadas as necessidades seguiu-se a sua satisfação, quer através do recurso aos stocks existentes, quer através de consultas ao mercado, recorrendo-se na maior parte das vezes e atendendo aos montantes em causa, aos procedimentos por Concurso Público e Consulta Prévia.

4.5 PARQUE AUTOMÓVEL DOS SSGNR

O parque automóvel, propriedade dos SSGNR, apenas fazem parte quatro veículos, dois ligeiros de passageiros, um trator agrícola e um veículo de mercadorias. Atendendo à sua utilização intensiva, o veículo de mercadorias encontra-se em mau estado de conservação.

4.6 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 enorme mais-valia. 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.

4.7 SISTEMAS E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO

No que concerne à gestão do sistema informático, este é assegurado pelos efetivos (2 militares e 1 civil) que constituem o Serviço de Informática (SI), e também (quando necessário) por entidades especializadas externas, pese embora no que ao nível dos contratos de assistência técnica respeita, a manutenção dos diversos sistemas operativos é, na sua parte mais relevante, assegurada pelo próprio SI destes Serviços Sociais.

Também é de referir que as aplicações específicas dos SSGNR são permanentemente alvo de intervenções, upgrades e atualizações, por forma a se conseguir dar a mais adequada e célere resposta às múltiplas necessidades sentidas pelos vários atores/intervenientes daqueles sistemas, designadamente trabalhadores e beneficiários, pelo que no ano de 2020, e à semelhança daquilo que vai ocorrendo todos os anos, se procedeu à normal aquisição de "*licenciamento de software*",

decorrente das obrigatórias renovações de licenças dos sistemas operativos, bem como se deu continuidade aos trabalhos técnicos desenvolvidos no âmbito dos Sistemas e Tecnologia da Informação destes Serviços Sociais.

4.8 CONSELHO CONSULTIVO

O Conselho Consultivo 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. Face à situação epidemiológica COVID-19, foi realizada apenas uma sessão ordinária (a trigésima primeira sessão), em 29 de outubro, em formato VTC, através da plataforma Microsoft Teams, a partir do Comando-Geral da Guarda Nacional Republicana.

Na aludida reunião do Conselho Consultivo, efetuou-se um ponto de situação relativo à atividade desenvolvida pelos SSGNR, bem como à apreciação e votação favorável da Conta de Gerência e Relatório de Atividades de 2019, QUAR de 2020, Orçamento e Plano de Atividades de 2021 e respetivos Planos Setoriais "*Obras, Social, Eventos*".

Nesta sessão do Conselho Consultivo, e no âmbito da nova política da habitação dos SSGNR, foi efetuado um ponto de situação muito positivo sobre os resultados obtidos com a implementação do Programa "*Arrendamento com Projeto de Reabilitação*", aprovado pela [Portaria n.º 374/2019, de 16 de outubro](#), através do qual já tinham sido atribuídas 34 casas aos beneficiários dos SSGNR, 2 delas já habitadas e a grande maioria das restantes com previsão de conclusão das obras de reabilitação até ao final do ano de 2020 (o que viria a suceder).

No Conselho Consultivo de outubro de 2020 também foi reforçada a necessidade de agilizar os procedimentos-base do funcionamento dos SSGNR, de modo a melhorar a qualidade da resposta social, tornando-a mais eficaz e adequada às legítimas expectativas dos beneficiários, especialmente, quando confrontados com situações de vulnerabilidade inesperada, com as que têm sido geradas ou agravadas pela pandemia do Covid-19.

5. 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. Neste sentido, no ano de 2020, pese embora com as dificuldades sentidas em razão da conjuntura de grave crise pandémica (COVID-19), os SSGNR ainda que com maiores limitações, deram continuidade aos necessários procedimentos administrativos em prol daquilo que é a sua visão assente numa lógica de qualidade, sempre com o propósito último de promover e reforçar a interação dos SSGNR para com os seus beneficiários, apostando-se na maior simplificação processual decorrente de um posicionamento estratégico de escrutínio, proatividade e proximidade, assegurando uma comunicação mais fácil, eficaz, cordial e transparente, tendente a uma melhor prestação dos serviços prestados por esta organização.</p> <p>Ainda neste contexto, refira-se que, as medidas de modernização administrativa, não visam a obtenção de poupanças associadas, mas sim uma prestação de serviços mais abrangente e de melhor qualidade por forma a cumprir a nobre missão destes Serviços Sociais, ou seja, <i>"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"</i>.</p>			
Situação	Medidas previstas com vista a melhorar a atividade dos SSGNR junto dos beneficiários	Responsabilidade	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.	RPS/RAF	Implementada
	Na Sede e nas Delegações, criar e melhorar os espaços de atendimento e acolhimento.	RPS/GT	Parcialmente Implementada
	Melhorar, nos Serviços Farmacêuticos, o espaço de atendimento ao público, definindo e identificando áreas diferenciadas pelos serviços prestados – aplicação de vacinas, medição de tensão arterial, sessões de esclarecimento sobre produtos farmacêuticos disponíveis.	RAF	Implementada
	Melhorar as condições de atendimento na Colónia Balnear Infantil de Quiaios.	RPS	Implementada
	Criar condições de acessibilidade a pessoas com deficiência, na Sede, Residencial e Colónia de Férias da Costa da Caparica; entre os meios de acessibilidade previstos incluímos as casas de banho e espaços comuns, concretamente com a instalação de plataformas elevatórias.	RPS	Implementada
	Manter e editar, permanentemente, Trípticos, Newsletter, 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
	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

	Criar um manual de atendimento, de modo a permitir esclarecer os beneficiários a qualquer momento do dia (24H).	RPS	Não Implementada
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	Implementada
	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 e fax, o endereço eletrónico e 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
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	Implementada
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	Parcialmente Implementada
No âmbito de apoio ao Beneficiário, importa referir que a “Linha de Apoio ao Beneficiário” destina-se exclusivamente a um atendimento personalizado, que permita aos beneficiários proteção e confiança	Melhorar a “Linha de Apoio ao Beneficiário” através de uma maior divulgação da sua existência e sujeitando os trabalhadores afetos a este serviço, a ações de formação, de forma a aperfeiçoar o contacto com os beneficiários, designadamente sobre atendimento ao público e sobre a estrutura e competências genéricas dos SSGNR. Formar, ainda, no sentido de orientar os beneficiários, consoante as suas necessidades, para as entidades competentes estejam ou não no âmbito dos SSGNR ou GNR.	RPS	Parcialmente Implementada
	Com o número de solicitações através desta linha, é necessário adequar os funcionários com formação específica e que os mesmos sejam conhecedores da estrutura e das competências genéricas dos SSGNR.	RPS	Parcialmente Implementada

	Efetuar o encaminhamento de assuntos que os beneficiários apresentem e sejam da competência de outros serviços (ex: SAD).	RPS	Implementada
Os SSGNR desconhecem as necessidades dos 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.	CD	Implementada
	Garantir a audição do Conselho Consultivo, órgão representativo dos beneficiários.	CD	Implementada
	Criação da Carta de Qualidade que formalize o compromisso entre os SSGNR e os beneficiários, no que diz respeito à qualidade da prestação das suas atividades e serviços.	RAF	Parcialmente 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
	Permitir que todos os funcionários façam parte da solução dos problemas com que os SSGNR se confrontam.	CD	Implementada
	Garantir com os funcionários os compromissos de "QUALIDADE" e "EXCELÊNCIA" nas atividades que os SSGNR realizam.	CD	Implementada
	Garantir aos funcionários a formação adequada à sua função.	RAF	Implementada
	Efetuar inquéritos de satisfação aos funcionários	RAF	Implementada
	Proporcionar aos funcionários todas condições de trabalho (armário individual, equipamentos técnicos, local que permita realizar as suas refeições, ...).	RAF	Implementada

Tabela 53 – 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, procura evidenciar o trabalho desenvolvido pelos SSGNR ao longo do ano económico de 2020.

Neste documento, coloca-se em evidência a forma como foram executados os objetivos estratégicos planeados para o ano de 2020, 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.

Importa sublinhar que os objetivos traçados para o ano de 2020, apesar das circunstâncias ditadas pela situação de pandemia, foram prosseguidos com rigor e determinação, envolvendo todos os dirigentes e trabalhadores das mais diversas áreas, cujo desempenho profissional eficiente e eficaz foi decisivo para o alto nível qualitativo dos resultados alcançados em todos os objetivos estabelecidos e para a constante valorização da missão dos Serviços Sociais.

Os Serviços Sociais reportaram a informação presente no relatório de acordo com critérios de transparência e rigor na atuação, tentando dar visibilidade às realizações atingidas, mas também às que ficaram por atingir, por força das limitações existentes em termos de recursos humanos e dos constrangimentos orçamentais, mas também pelos fatores exógenos, nomeadamente a crise pandémica provocada pelo COVID-19 que, de sobremaneira, afetou o regular desenvolvimento das atividades destes Serviços Sociais.

Ainda assim, foi possível dar resposta às múltiplas necessidades surgidas, redirecionado o esforço de ação e a disponibilização dos recursos, prioritariamente, em função das necessidades emergentes, designadamente, as de ajuda alimentar e de outros bens de primeira necessidade, mas também a ajuda económica às famílias colocadas em situação de maior vulnerabilidade.

Considerando tudo o que foi explanado no presente Relatório e atendendo aos resultados extraídos dos vários indicadores que mediram o grau de realização dos objetivos avaliados através do QUAR, podemos afirmar que as atividades fundamentais dos SSGNR foram executadas e os objetivos atingidos ou superados, pelo que, nos termos do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, propõe-se que seja atribuída a menção de "**BOM**" ao desempenho dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana em 2020.

O Conselho de Direção

Tenente-General Rui Manuel Carlos Clero, Presidente
Coronel Arménio Timóteo Pedroso, Vice-Presidente
Major José Augusto da Silva Borges, Vogal
Major Cláudio Alexandre Sousa da Cruz, Vogal

ANEXO

PROGRAMAS INSTITUCIONAIS – RECURSOS FINANCEIROS

Programa	Subprograma	Atividades desenvolvidas	Recursos Financeiros	
			Receita (€)	Despesa (€)
			16 721 865,60 €	15 862 038,59 €
1	Proteção Social			
I	Ação social e Esquemas Sociais Complementares		4 510 280,73 €	351 387,48 €
1	Ação Social (Cofre de Previdência - AS)		4 277 901,56 €	314 175,91 €
2	Prestação Pecuniária (Cofre de Previdência - CP)		232 379,17 €	37 211,57 €
II	Fomento de Ações Culturais e Lazer		442 913,14 €	1 859 340,16 €
1	Recreio, convívio		442 913,14 €	1 859 340,16 €
III	Mutualidade		8 365 873,37 €	7 903 641,08 €
1	Concessão de Mútuos		8 365 873,37 €	7 903 641,08 €
IV	Fomento e Apoio à Habitação		2 048 686,45 €	1 176 673,09 €
1	Habitação Social		1 962 038,15 €	665 767,51 €
2	Apoio ao Estudante		86 648,30 €	510 905,58 €
V	Outras Atividades com natureza de Apoio e Ação Social		1 259 152,65 €	1 169 579,40 €
1	Saúde		1 229 746,74 €	1 129 554,95 €
2	Alimentação		29 405,92 €	40 024,45 €
2	Planeamento e Gestão			
I	Gestão de Marca e Entidade		94 959,25 €	3 401 417,38 €
1	Marca (imagem institucional)		5,26 €	17 727,91 €
2	Entidade (Interna)		94 954,00 €	314 307,83 €
3	Gestão de Pessoas		- €	3 069 381,64 €