

Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana

Balanço Social - 2019



Conteúdo

NOTA INTRODUTÓRIA2

I. RECURSOS HUMANOS.....3

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

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

3. **Trabalhadores segundo o nível de antiguidade** 6

4. **Trabalhadores segundo o nível de escolaridade** 7

5. **Trabalhadores admitidos e regressados** 8

6. **Postos de trabalho previstos e não ocupados** 8

7. **Mudanças de situação dos trabalhadores**..... 9

8. **Modalidade de horário de trabalho** 9

9. **Absentismo** 9

10. **Outros aspetos relevantes para efeitos de Balanço Social**.....10

II. REMUNERAÇÕES E ENCARGOS 11

1. **Estrutura remuneratória por género**.....11

2. **Total dos encargos anuais com o pessoal**.....11

III. SEGURANÇA E SAÚDE 12

1. **Acidentes de trabalho**..... 12

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

IV. FORMAÇÃO PROFISSIONAL 13

1. **Ações de formação e participação**..... 13

V. RELAÇÕES PROFISSIONAIS 13

1. **Relações profissionais** 13

2. **Disciplina**..... 13

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

VII. CONSIDERAÇÕES FINAIS 16

VIII. QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO AOS TRABALHADORES 18

ANEXO – BALANÇO SOCIAL DOS SSGNR DE 2019 (QUADROS MODELO DGAEP)..... 38

Nota Introdutória



O Balanço Social dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana (SSGNR), elenca e evidencia os principais elementos caracterizadores da dimensão humana da Instituição, observados sobre diferentes prismas.

Neste contexto, podemos retirar uma série de ilações úteis, que, no seu conjunto, acreditamos poderem traduzir-se em informação de grande utilidade para o normal processo de gestão organizacional, permitindo, de forma coordenada, proceder aos necessários ajustamentos e/ou correções, naquilo que é a nossa política estratégica de recursos humanos.

No centro das nossas estratégias e preocupações de desenvolvimento e valorização institucional, destaca-se o esforço de melhoria contínua de uma política de gestão assente em

critérios de qualidade e excelência, não apenas ao nível das competências técnicas, mas também no plano das atitudes e dos comportamentos relacionais, dando permanente sentido ao nosso lema "*razões de servir e ajudar*" que determinam a nossa missão.

Conforme verificado no *inquérito de satisfação* feito aos trabalhadores, que serve como elemento fundamental, constatou-se, com especial agrado, a existência de um verdadeiro "entrosamento" dos trabalhadores para com a sua organização, desde logo expressada pelo reconhecimento atribuído à importância do trabalho que por todos é diariamente desenvolvido e cujo reflexo se espelha na satisfação dos nossos clientes - os *Beneficiários*.

No ano de 2019, verificou-se um fluxo pouco significativo de saídas de trabalhadores comparativamente ao

das entradas, situação que não gerou qualquer efeito negativo no cumprimento dos objetivos estabelecidos, ainda assim, por maioria de razão, esta situação nos leva a considerar a adoção de uma política de recrutamento mais efetiva para o ano de 2020 e subsequentes.

Em 31 de dezembro de 2019, os Serviços Sociais dispunham de um efetivo de 121 trabalhadores, dos quais, 61 militares e 60 civis.

Os SSGNR têm vindo, ano após ano, a tentar colmatar a falta de pessoal militar com a contratação de pessoal civil, os quais, representam 50% do mapa de pessoal. Na realidade, as necessidades de pessoal a trabalhar nos Serviços Sociais, tanto a nível dos militares como dos civis, deixaram de poder ser resolvidas meramente pela via "quantitativa", exigindo, cada vez mais, processos de seleção, recrutamento e formação que privilegiem elevados

níveis de qualificação científica, técnica e humana. É essa a grande aposta de futuro, que, diga-se, em abono da verdade, tem vindo a ser a nossa prática de seleção, com vista ao fim último que é servir e ajudar todos os nossos *Beneficiários*, sempre e a todo tempo com critérios, medidas e ações de qualidade reconhecida.

O VICE-PRESIDENTE

ARMÉNIO TIMÓTEO PEDROSO

I. Recursos Humanos

Os SSGNR, para a prossecução das suas funções, contaram com um total de 121 trabalhadores e 4 prestadores de serviço na modalidade de avença.

1. Trabalhadores segundo a modalidade de vinculação e grupo profissional

O gráfico seguinte representa o n.º de trabalhadores segundo a modalidade de vinculação em 31 de dezembro de 2019:

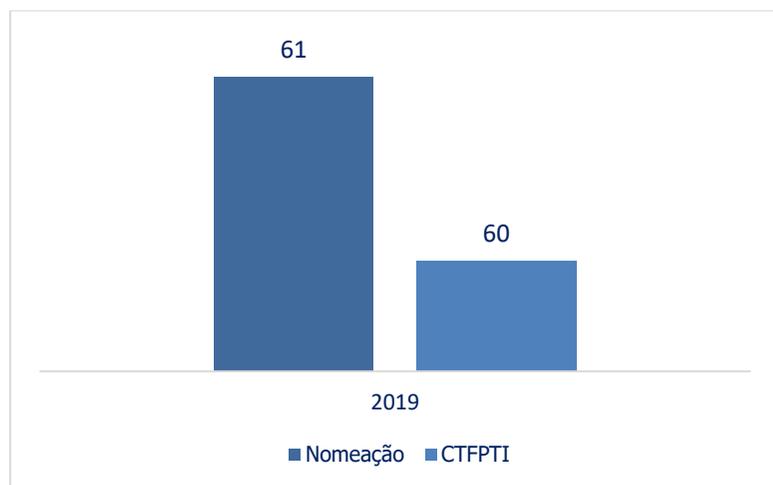


Gráfico 1 - Trabalhadores segundo a modalidade de vinculação

Em termos de percentagem, 50,41% estão vinculados em regime de nomeação (61 militares da GNR) e 49,59% em regime de contrato de trabalho e funções públicas por tempo indeterminado – CTFPTI (60 trabalhadores das carreiras gerais).

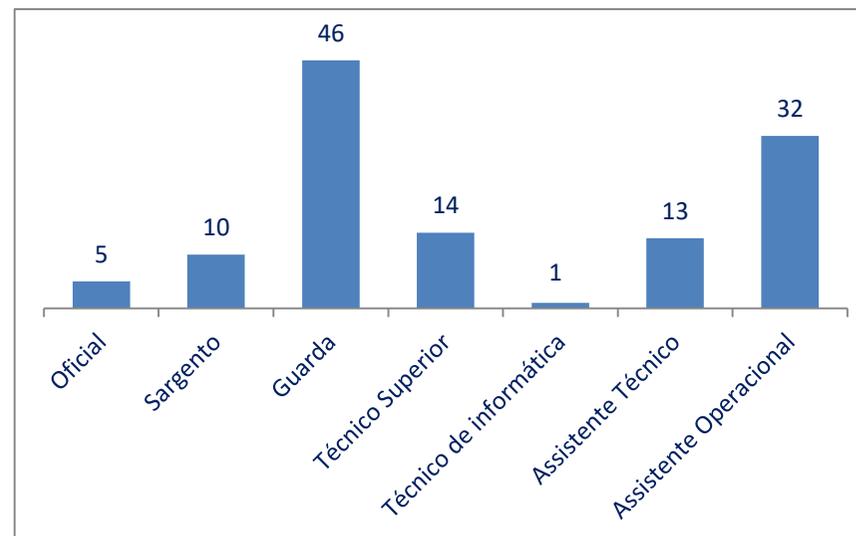


Gráfico 2 - Trabalhadores segundo a categoria profissional

Os militares da Guarda Nacional Republicana representaram 50,41% dos trabalhadores, 5 Oficiais (4,13%), 10 sargentos (8,26%) e 46 guardas (38,02%). No que respeita aos trabalhadores civis, estes distribuem-se da seguinte forma: 14 técnicos superiores (11,57%), 1 técnico de informática

(0,83%), 13 assistentes técnicos (10,74%) e 32 assistentes operacionais (26,45%).

O grupo com maior representatividade pertence à categoria militar de guardas com 46 trabalhadores, logo seguido pela categoria de assistentes operacionais.

Comparativamente a 2018 verifica-se uma diminuição de 5 trabalhadores, de 3 militares e 2 trabalhadores civis, passando de um total de 126 para 121 trabalhadores. No que se refere aos prestadores de serviços na modalidade de avença, houve aumento de 1 prestador.

2. Trabalhadores segundo o género e o escalão etário

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

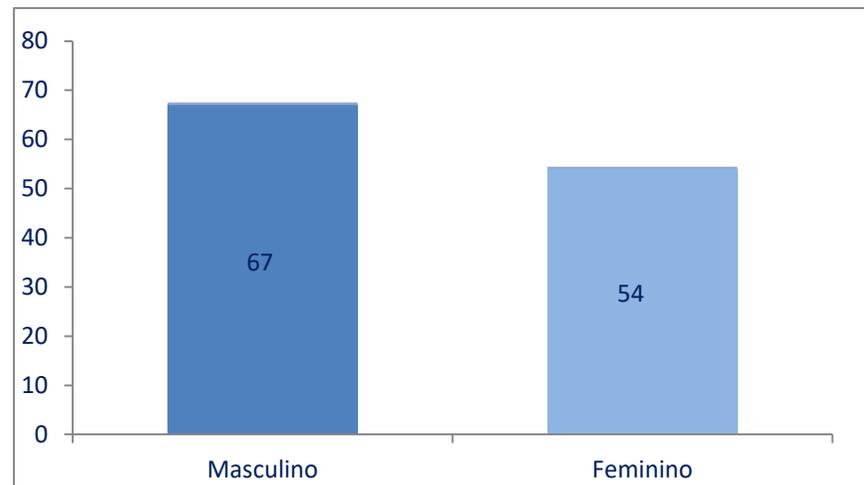


Gráfico 3 - Trabalhadores segundo o género

Do total dos trabalhadores, 67 (55,37%) são do género masculino e 54 (44,63%) são do género feminino, denotando um relativo equilíbrio entre géneros.

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

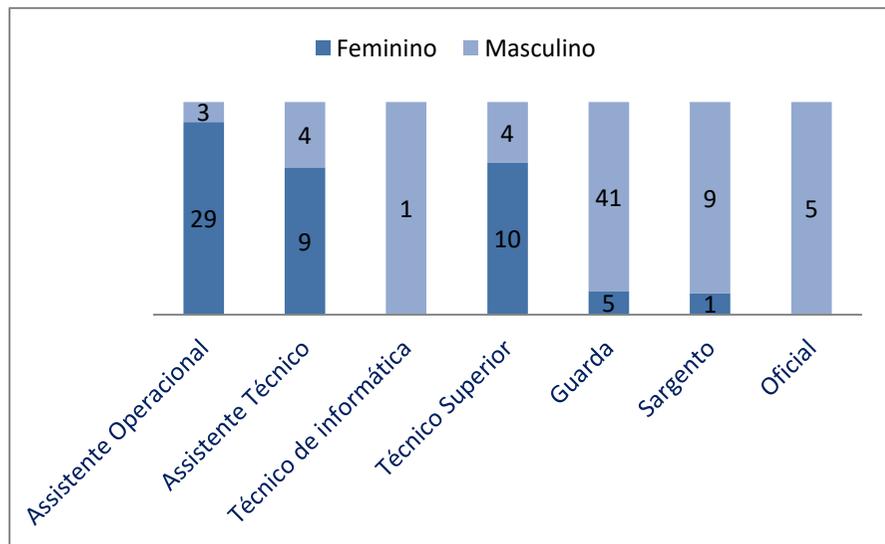


Gráfico 4 - Trabalhadores por grupo, cargo ou carreira segundo o género

É de salientar que o equilíbrio referido, apenas é garantido através do balanço entre as carreiras militares (onde o género masculino é predominante) e as carreiras civis gerais (onde existem, maioritariamente, mais trabalhadores do género feminino).

Quanto à média de idades dos trabalhadores, a mesma manteve-se praticamente inalterada, passando de 48,16 para 49,01 anos, estando o maior número de trabalhadores (29) distribuídos no escalão etário dos 45 a 49 anos, representando 23,97% da totalidade, seguindo-se o escalão

etário dos 40 aos 44 anos, com 22 trabalhadores (18,18%) e o escalão dos 50 aos 54 anos com 21 trabalhadores (17,36%).

O menor escalão etário (25-29 anos) registou apenas 2 trabalhadores e o maior escalão etário (60-64 anos) contou com 12 trabalhadores. A diferença de idades entre o indivíduo mais novo (26) e o mais velho (64) é de 38 anos.

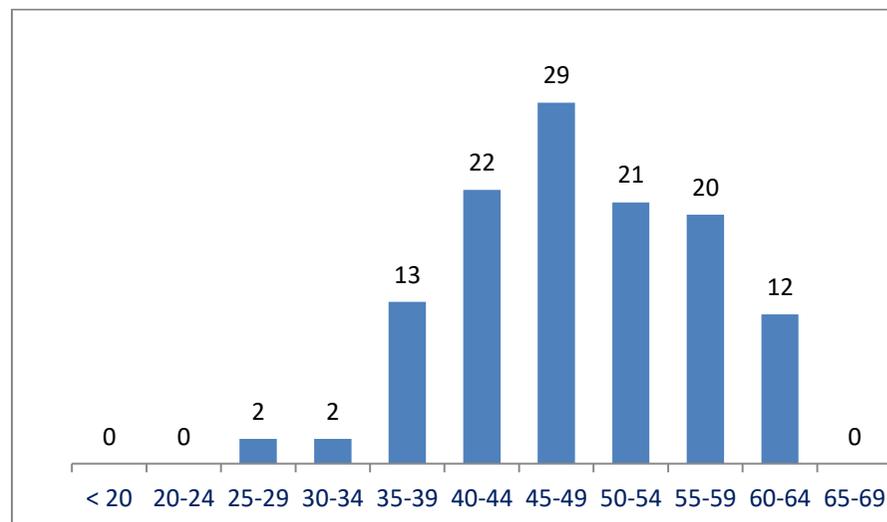


Gráfico 4 - Trabalhadores segundo escalão etário

A taxa de envelhecimento que tem como referência o somatório dos trabalhadores com idade igual ou superior a 55 anos sobre o total dos trabalhadores situa-se nos 26,45%, tendo aumentado em relação ao ano anterior que era de 23,81%.

Fazendo uma análise global à estrutura etária verifica-se que grande parte dos trabalhadores, 43,80%, tem mais de 50 anos, isto é, idades compreendidas entre os 50 e os 64 anos.



3. Trabalhadores segundo o nível de antiguidade

A faixa de antiguidade na função pública com maior expressão situa-se no intervalo "5 aos 9 anos" que congrega 29 trabalhadores, o que representa uma percentagem de 23,97% do total dos trabalhadores, seguido logo do intervalo "15 aos 19 anos" com 25 trabalhadores, representando 20,66%.

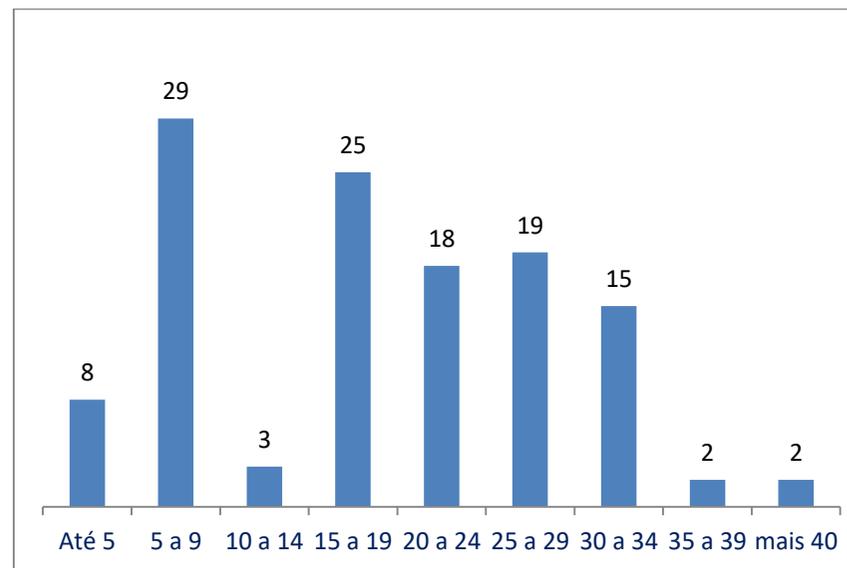


Gráfico 5 - Trabalhadores segundo o nível de antiguidade na função pública

Também na distribuição por antiguidade nos SSGNR, se verifica uma grande concentração de trabalhadores nas faixas "15 a 19 anos" com 21 trabalhadores (17,36%) e "até 5 anos" com 20 trabalhadores (16,53%).

Seguem-se as faixas de “25 a 29 anos” e de “5 a 9 anos”, com 15,70% e 14,88%, respetivamente.

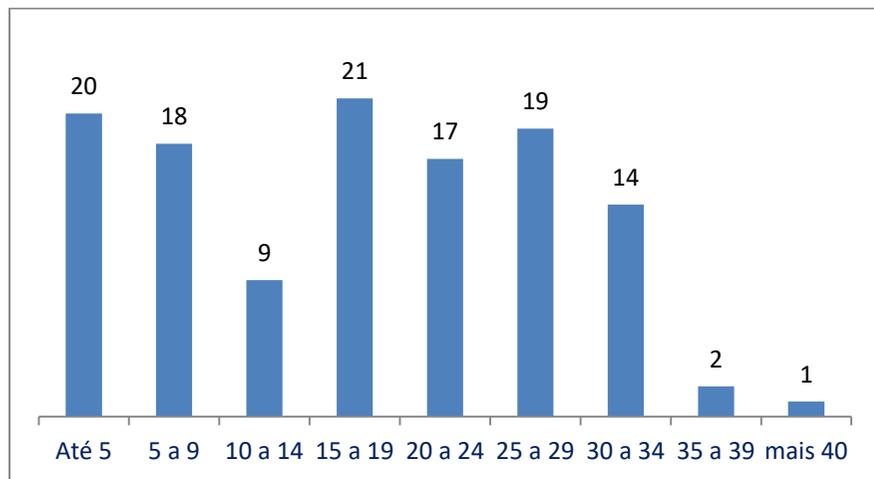


Gráfico 6 - Trabalhadores segundo o nível de antiguidade nos SSGNR

4. Trabalhadores segundo o nível de escolaridade

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

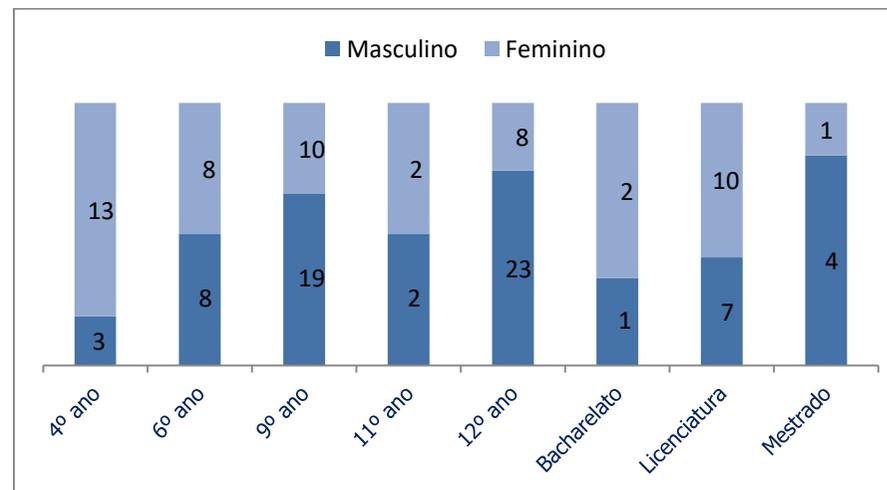


Gráfico 7 - Trabalhadores segundo o grau de escolaridade

Da análise referente ao nível de escolaridade, verifica-se que a maioria dos trabalhadores se situa com idêntica expressão nos níveis “12.º ano de escolaridade”, seguido do “9º ano de escolaridade”, com 25,62% e 23,97% em cada nível.

A percentagem de trabalhadores com habilitação superior – Bacharelato, Licenciatura e Mestrado – é de 20,66%.

5. Trabalhadores admitidos e regressados

Durante o ano de 2019 foram admitidos 71 trabalhadores distribuídos da seguinte forma:

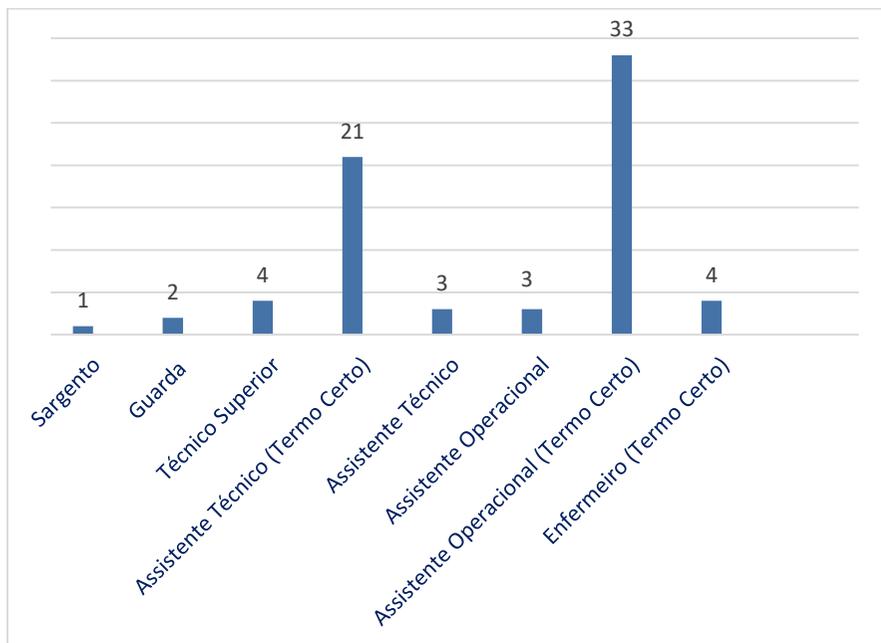


Gráfico 10 - Trabalhadores admitido em 2019

Por procedimento concursal com termo resolutivo certo foram contratados 21 trabalhadores da categoria de Assistente Técnico, 33 trabalhadores da categoria de Assistente Operacional e 4 trabalhadores da carreira especial

de enfermagem. A contratação destes 58 trabalhadores visou dar a adequada resposta às necessidades existentes nas Colónias, durante o período de veraneio, ou seja, entre julho e setembro.

Foram, ainda, admitidos 1 trabalhador da categoria profissional de Sargento da GNR, 2 da categoria profissional de Guarda da GNR, 4 trabalhadores da categoria de Técnico Superior (1 por procedimento concursal e 3 com recurso ao regime de mobilidade), 3 da categoria de Assistente Técnico e 3 da categoria de Assistente Operacional, ambas através do regime de mobilidade.

Do total de militares, saíram 2 da categoria de Oficial, 1 da categoria de Sargento e 3 da categoria de Guarda. Dos trabalhadores civis, saíram 2 Técnicos Superiores, 2 Assistentes Técnicos e 8 Assistentes Operacionais.

6. Postos de trabalho previstos e não ocupados

Em 2019 ficaram por ocupar 40 postos de trabalho previstos no mapa pessoal, pela não abertura de procedimento concursal, nomeadamente 5 militares da categoria de Oficial, 4 militares da categoria de Sargento, 11 militares da categoria de Guarda, 4 Técnicos Superiores, 3 Assistentes Técnicos, 11 Assistentes Operacionais e 2 Informáticos.

7. Mudanças de situação dos trabalhadores

No ano de 2019, verificaram-se 8 alterações por promoção nas carreiras militares e registaram-se 43 alterações obrigatórias do posicionamento remuneratório.

Nos trabalhadores das carreiras civis, verificaram-se alterações obrigatórias do posicionamento remuneratório em 3 Técnicos Superiores e 1 Assistente Técnico, decorrentes das suas avaliações e em conformidade com o disposto pelo n.º 2 do artigo 16º da Lei n.º71/2018, de 31 de dezembro (LOE 2019).

8. Modalidade de horário de trabalho

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

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

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

De salientar ainda que, também conforme decorrente do n.º 2 do art.º 25º da LOE 2019, aprovada pela Lei n.º71/2018, de 31 de dezembro, os SSGNR aplicaram por imperativo legal a promoção da utilização de horários flexíveis, os quais visam "*facilitar a conciliação da vida profissional com a pessoa*", sendo que a mesma foi considerada para efeitos de QUAR deste organismo.

9. Absentismo

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

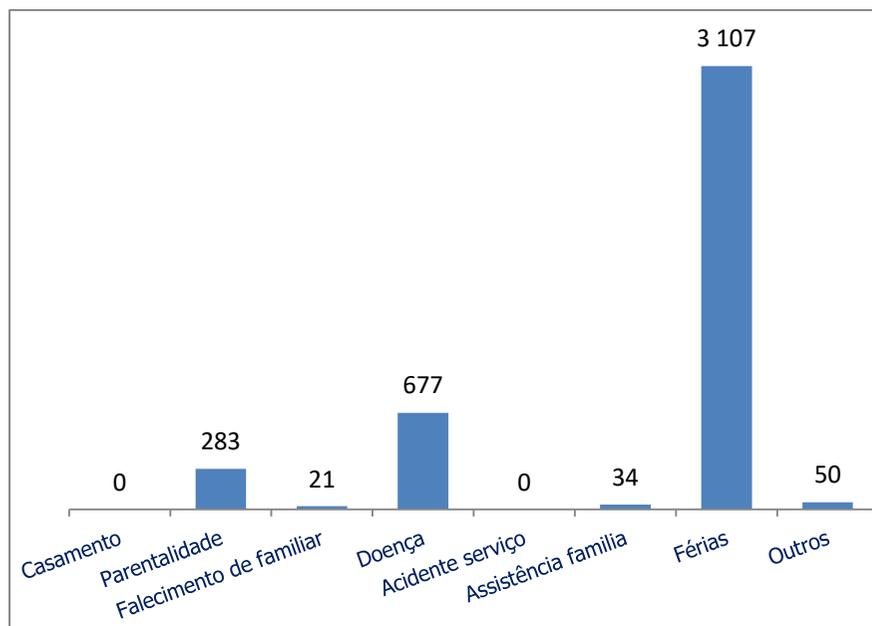


Gráfico 11 - Motivos de ausência ao trabalho (n.º de dias)

Em 2019 o número total de ausências ao trabalho foi de 4.172 (mais 378 dias do que no ano transato). Deste total, o motivo mais significativo prende-se com a ausência por conta do período de férias que totaliza 3.107 dias, o que representa um total de 81,89% do total das ausências. Se extrairmos as ausências dos trabalhadores devido aos períodos de férias, contam-se 1.065 dias de ausência, representando 18,11%.

As ausências ao trabalho por motivos de doença/acidente em serviço dos trabalhadores, somaram 677 dias (16,23%).

A taxa de absentismo que se traduz no número de dias de ausência sobre o número de dias trabalháveis é de 13,79%.

Quanto às ausências por motivos de parentalidade, foram contabilizados 166 dias de ausência em trabalhadores do género masculino, por licença prolongada, e 117 dias em trabalhadores do género feminino.

As ausências por doença tiveram maior incidência nos trabalhadores do género feminino, de resto tal como havia acontecido no ano anterior.

10. Outros aspetos relevantes para efeitos de Balanço Social

Em 2019, os SSGNR contaram com 4 trabalhadores na modalidade de avença, mais 1 do que no ano anterior, sendo que todos tiveram despacho do Ministério das Finanças e da Administração Pública.

Não se contabilizaram quaisquer trabalhadores estrangeiros, e no que toca a trabalhadores portadores de deficiência, contabilizou-se 3 trabalhadores, o que equivale a uma taxa de trabalhadores portadores de deficiência de 2,5%.

Relativamente às horas não trabalhadas por motivo de greve, não houve qualquer registo em 2019.

II. Remunerações e Encargos

1. Estrutura remuneratória por género

Tendo como referência as remunerações mensais base ilíquidas (brutas), mais os suplementos regulares e/ou adicionais/diferenciais remuneratórios de natureza permanente do mês de dezembro, verifica-se que o escalão remuneratório que congrega maior número de trabalhadores é o “501-1.000€” com 30,58%, dos quais 7 são do género masculino e 30 do género feminino. Segue-se o escalão remuneratório entre “1.501-1.750€” com 25,62% dos trabalhadores, sendo 28 do género masculino e 3 do género feminino.

Assim, a remuneração mínima auferida pelos trabalhadores corresponde a 120€ para trabalhadores a tempo parcial e que, são coincidentes com o género feminino, e de 635,07€ para trabalhadores a tempo completo que no caso é do género masculino. Por sua vez a remuneração máxima auferida corresponde a 4.068,01€ para o género masculino e a 2.152,51€ para o género feminino, naturalmente tendo em atenção as respetivas categorias, que, no caso em apreço, a do género masculino é superior à do género feminino.

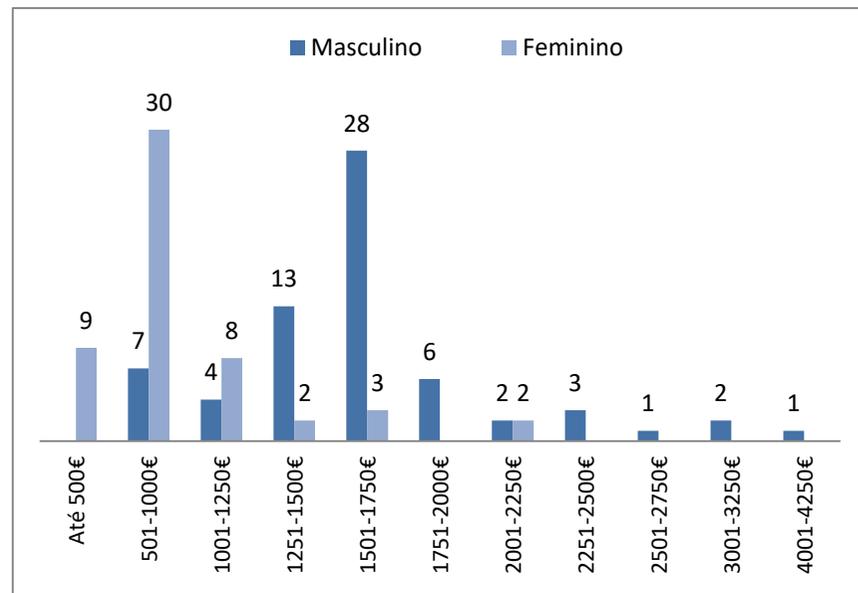


Gráfico 12 - Remunerações mensais por género – nº de trabalhadores

2. Total dos encargos anuais com o pessoal

Em 2019 o total dos custos com o pessoal (excluindo pessoal em regime de avença) foi de 3.174.066,56€. A maior fração corresponde à remuneração base (incluindo subsídio de férias e de natal) que tem um peso de 70,16% no total dos encargos, seguida da rubrica de outros encargos com 19,45% (inclui despesa com a CGA e SS), despesas com suplementos remuneratórios com 5,32%, e por fim as prestações sociais com 5,07%.

ENCARGOS COM PESSOAL	VALOR (EUROS)	%
Remunerações Base	2.226.811,16 €	70,16%
Suplementos remuneratórios	168.842,68 €	5,32%
Prestações Sociais	161.013,93 €	5,07%
Outros encargos com pessoal	617.398,79 €	19,45%
TOTAL	3.174.066,56 €	100%

Tabela 1 - Tipos de encargos com o pessoal

A remuneração base média anual que corresponde ao total dos encargos com a remuneração base sobre o total dos trabalhadores dos SSGNR é de 18.403,40€, o que equivale a um valor de remuneração base ilíquido mensal a 14 meses de 1.314,53€ por trabalhador.

Em 2019 não foram pagos quaisquer valores referentes a prémios de desempenho e benefícios sociais.

III. Segurança e Saúde

1. Acidentes de trabalho

No ano em referência registaram-se 3 acidentes de trabalho (taxa de incidência de 2,48%), todos eles com baixa, resultando em 90 dias de ausência ao serviço.

2. Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais

Durante o ano de 2019, os custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais totalizaram o montante de 13.897,41€, conforme se pode constatar no quadro seguinte:

Segurança e saúde no trabalho	Valor (€)
CFCC - Aquisição Calçado Cozinha CFCC	619,67 €
CBIQ - Aquisição Vestuário Profissional CBIQ	167,25 €
CBICC - Aquisição Coletes Alta Visibilidade	89,70 €
RESIDENCIAL - Aquisição de Lâmpadas de Emergência	206,64 €
Aquisição de Seguros Diversos	4 366,50 €
CFCC/CBIQ - Inspeção Segurança Alimentar, Higiene e Saúde	1 168,50 €
CFCC - Inspeção Parque Infantil	92,25 €
HS LISBOA - Inspeção Rede de Gás	516,60 €
IFT VILAMOURA - Inspeção Gás	804,60 €
Taxa Serviços Segurança Contra Incêndios Edifícios	5 259,11 €
LF ÉVORA - Inspeção Caldeiras de Gás	95,01 €
CFCC - Inspeção Gás	80,00 €
Manutenção/Revisão Extintores	394,72 €
LF PORTO - Aquisição de Extintor	36,86 €
Total	13 897,41 €

Tabela 2 - Custos com a prevenção de acidentes

IV. Formação Profissional

1. Ações de formação e participação

Foram realizados em 2019, 21 cursos de formação profissional externa e 1 curso de formação interna, que abrangeram 38 participações, num total de 1682 horas, equivalendo a uma taxa de tempo investido em formação de 0,71%. Das 38 participações em ações de formação, 22 trabalhadores foram abrangidos por pelo menos 1 formação, representando 18,18% dos trabalhadores dos SSGNR. O investimento em formação foi de 5.187,00€.

Durante o ano de 2019 foram atribuídos 26 louvores para premiar e distinguir qualidades profissionais, humanas e competências demonstradas no trabalho desenvolvido nos Serviços Sociais.

V. Relações Profissionais

1. Relações profissionais

Nos SSGNR existem 3 trabalhadores civis sindicalizados e 5 trabalhadores militares com relações a associações socioprofissionais da GNR.

2. Disciplina

Ao longo de 2019 não foi instaurado nenhum processo disciplinar. De realçar que não foram considerados quaisquer processos por acidente em serviço e administrativos na presente análise. A taxa de indisciplina cifrou-se em 0,0%.

Principais Indicadores do Balanço Social

RECURSOS HUMANOS		2018	2019	Diferença 2018-19
Taxa de Feminização	N.º trabalhadores do género feminino/N.º Total de Trabalhadores x 100	43,65%	44,63%	0,98%
Taxa de Masculinização	N.º trabalhadores do sexo masculino/N.º Total de Trabalhadores x 100	56,35%	55,37%	-0,98%
Média de Idades	Somatório da Idades/N.º Total de Trabalhadores	48,16	49,01	0,85
Leque Etário	Idade do trabalhador mais idoso - Idade do trabalhador mais novo	44	38	6
Taxa de Envelhecimento	N.º trabalhadores com mais de 55 anos/N.º Total de Trabalhadores x 100	23,81%	26,45%	2,64%
Taxa de Tecnicidade	Oficiais. + Sargentos + Técnicos Superiores/N.º Total de Trabalhadores x 100	23,81%	23,97%	0,16%
Rácio de Trabalhadores por Dirigente Superior	N.º de dirigentes superiores/Total de trabalhadores	3,17%	3,31%	0,14%
Rácio de Trabalhadores por Dirigente intermédio	N.º de dirigentes intermédios/Total de trabalhadores	10,32%	7,44%	-2,88%
Nível Médio de Antiguidade	Somatório das antiguidades/N.º Total de Trabalhadores	16,25	18,45	-2,2%
Taxa de Habilitação Superior	N.º Bach. + Lic. + Mest. + Dout./N.º Total de Trabalhadores x 100	22,88%	20,66%	-2,22%
Taxa de Admissão	N.º Total de admissões/N.º Total de Trabalhadores x 100	69,84%	50,41%	-19,74%
Taxa de Saída	N.º Total de saídas/N.º Total de Trabalhadores x 100	63,49%	54,55%	-8,94%
Taxa de Reposição	N.º Total de admissões/ N.º Total de saídas x 100	147,06%	92,42%	-54,64%

RECURSOS HUMANOS		2018	2019	Diferença 2018-2019
Taxa de Absentismo	N.º dias de ausência por trabalhador/N.º de dias úteis no ano x 100	12,04%	13,79%	1,75%
Remuneração Base Média Anual	Somatório dos encargos com remuneração base/N.º Total de Trabalhadores	17.288,92€	18.403,39€	1.114,47€
Remuneração Base Média Mensal ilíquida	(Somatório dos encargos com remuneração base/N.º Total de Trabalhadores)/14	1 234,92 €	1.314,53€	79.61€
Taxa de Participação em Formação	N.º participantes nas formações/N.º Total de Trabalhadores x 100	35,71%	31,40%	-4,31%
Taxa de Investimento em Formação	Somatório dos encargos com formação/Somatório dos encargos com pessoal x 100	0,03%	0,16%	0,13%
Taxa de Tempo Investido em Formação	N.º de horas investidas em formação/potencial anual de horas trabalháveis x 100	0,46%	0,71%	0,25%

Tabela 3 – Indicadores do Balanço Social

VI. Medidas de Responsabilidade Social

Durante o ano de 2019 foram dados alguns importantes passos no sentido de fomentar os alicerces necessários à adoção de um conjunto de medidas estruturais tendentes àquilo que serão as melhores práticas de responsabilidade social.

Assim, e por se entender que a implementação de políticas de gestão de recursos humanos, focalizadas naquilo que são as condições de base potenciadoras do bem-estar dos nossos trabalhadores, são consideradas como sendo verdadeiramente críticas para a existência de um ambiente organizacional de excelência, com reflexo direto no impacto último prestado aos nossos clientes – os *Beneficiários*.

Neste contexto, consideramos que as medidas de responsabilidade social pese embora se tratem de medidas de implementação progressiva, ainda assim, tiveram maior expressão em 2019, ano em que, entre outras medidas, houve evidente empenho em se atender a uma política de gestão baseada na existência de práticas de recrutamento responsáveis, não discriminatórias e atentas à igualdade de oportunidades, assim como à criação de condições que permitam um melhor equilíbrio entre a vida profissional e a dimensão extra profissional dos trabalhadores, de resto, até evidenciado pelo facto de estes SSGNR terem, à data, um trabalhador em regime de teletrabalho.

Mas o ano de 2019 ficou também marcado por se ter constituído como o ano de arranque para aquilo que serão as ações de voluntariado a desenvolver-se nos anos subsequentes, e que, entre outras, passarão pela ajuda comunitária, com especial incidência junto dos mais idosos.

Paralelamente, durante o ano aqui em avaliação, realizaram-se uma série de ações de comunicação sobre os grandes objetivos de curto/médio prazo dos SSGNR, visando o fortalecimento do compromisso/envolvimento dos trabalhadores para com a sua organização.

A comemoração do dia dos Serviços Sociais feita pelas várias delegações a nível nacional, mas também a realização de diversos eventos comemorativos e o reconhecimento do mérito dos trabalhadores, através da atribuição de 26 louvores a militares e civis, é sinal evidente de uma política de gestão em que as pessoas são o capital essencial e naturalmente o ativo mais precioso da nossa organização.

VII. Considerações Finais

Em 2019, o Balanço Social dos SSGNR assentou sobre um quadro de efetivos algo deficitário. Na verdade, considerando o mapa de pessoal aprovado para aquele ano, que contemplava 227 efetivos, estando preenchidos 179, dos quais 121 efetivos com relação jurídica de nomeação definitiva (61 militares) e contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado (60 civis), 58 em contrato de trabalho em funções públicas a termo resolutivo certo.

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

- No que respeita à tipologia de carreira, é de referir que, do universo dos 121 efetivos, verifica-se a existência de 50,41% de militares e 49,59% de civis, o que se traduz no segundo ano consecutivo de verdadeiro equilíbrio entre carreiras especiais e carreiras gerais;
- Também é de referir a existência de um certo equilíbrio entre géneros nos SSGNR, com uma taxa de feminização correspondente a 44,63;
- A idade média situa-se nos 49,01 anos e 26,45% dos trabalhadores têm mais de 55 anos;

- Destaca-se ainda a existência de 4 contratos de prestadores de serviços em regime de avença, de modo a colmatar necessidades prementes.

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

Pontos Fortes:

- A taxa de tecnicidade aumentou, ainda que de forma muito ténue face ao ano transato (de 23,81% para 23,97%);
- Apesar de não se tratar de um número substancialmente significativo, ainda assim 39,68% dos trabalhadores de ambas as carreiras (especiais e gerais) auferem de um rendimento ilíquido superior a 1.501,00€, sendo que 9,1% dos trabalhadores apresentam remunerações ilíquidas superiores a 2.001,00€;
- Não foi instaurado nenhum processo disciplinar, sendo que a taxa de indisciplina se cifrou em 0,0%.

Em 2019, deu-se continuidade à política de envolvimento/integração dos trabalhadores naquilo que é a missão dos SSGNR, desde logo refletida através dos resultados obtidos em sede de inquérito de satisfação anual realizado aos trabalhadores, os quais foram, uma vez mais, muito positivos. Na realidade, consideramos que o envolvimento e simbiose existente entre todos é, pois, um fator crítico, decisivo e determinante

para a existência de uma melhor organização, sempre em prol dos serviços prestados aos *Beneficiários*.

Pontos Fracos:

- Verificou-se uma diminuição no número de trabalhadores, saldando-se em menos 5 trabalhadores face ao ano anterior;
- Apenas 14,06% dos trabalhadores de ambas as carreiras (especiais e gerais) auferem um rendimento líquido superior a 1.751,00€, sendo que 38,02% dos trabalhadores apresentam remunerações líquidas abaixo dos 1.000,00€.
- A taxa de envelhecimento é de 26,45%, sendo que 43,80% dos trabalhadores têm mais de 50 anos de idade, o que pode representar um fator crítico na gestão da mudança e adaptação à crescente inovação tecnológica e complexidade organizacional.

VIII. Questionário de Satisfação aos Trabalhadores

No âmbito da sua política de qualidade e na sequência do desenvolvimento de ações que permitam a melhoria de desempenho dos SSGNR e dando cumprimento ao disposto na alínea f) do n.º 2 do artigo 15º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, realizou-se, entre os dias 13 a 21 de fevereiro de 2020, um questionário de satisfação aos seus trabalhadores, referente ao ano de 2019.

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

Neste sentido, e atendendo ao facto de os Serviços Sociais considerarem crítica este tipo de “auscultação” entendeu-se, numa lógica de fazer “mais com menos”, refazer o inquérito de satisfação, com um total de apenas 24 questões, tornando-o assim mais objetivo, conciso e focado nas questões que verdadeiramente interessam, promovendo a adesão de trabalhadores ao mesmo, e minimizando as probabilidades de desistência por parte dos inquiridos.

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

Num universo de 121 trabalhadores, obtiveram-se 34 respostas completas e 13 incompletas, num total de 47 respostas, o que corresponde a 39% do universo de trabalhadores, representando uma diminuição de 13% face ao inquérito realizado no ano anterior.

Os inquiridos foram convidados a responder a quatro dimensões de análise, que foram subdivididas em diferentes afirmações, consoante o tema proposto. Para aferir o nível de concordância relativa às questões colocadas, os trabalhadores tiveram como opção os seguintes diferentes níveis de resposta:

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

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

I - Contexto Organizacional – Prestígio dos SSGNR

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

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

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

I – Contexto Organizacional

Prestígio dos SSGNR

Os SSGNR são uma organização com uma imagem positiva

Resposta	Percentagem (2019)	Percentagem (2018)	Variação (%) 2018/2019
Discordo Totalmente	0,00%	0,00%	0,00%
Discordo	2,1%	0,00%	2,1
Sem Opinião Formada	8,5%	9,23%	-0,73
Concordo	61,7%	64,62%	-2,5%
Concordo Totalmente	27,7%	21,54%	6,16

No que respeita à questão em apreço, verifica-se que uma parte muito significativa dos trabalhadores, 89,4% considera que os SSGNR são uma Instituição com uma forte imagem institucional, sendo que, 27,7% acham mesmo que a imagem é substancialmente positiva, traduzida por uma abertura ao exterior, não estando por essa razão fechada, afastada e isolada do “resto do mundo”.

Pese embora a esmagadora maioria lhe atribua um resultado positivo (89,4%), ainda assim, houve quem não se pronunciasse (8,5%), não manifestando por essa mesma razão qualquer opinião. Comparativamente ao ano transato, regista-se um balanço idêntico, mas ainda assim, mais positivo, especialmente expressado pelo aumento do número de respondentes com resposta francamente positiva, saldada em +6,16%.

Os SSGNR têm um papel relevante para os Beneficiários

Resposta	Percentagem (2019)	Percentagem (2018)	Variação (%) 2018/2019
Discordo Totalmente	0,00	0,00%	0,00
Discordo	2,1%	0,00%	2,10
Sem Opinião Formada	2,1%	1,54%	0,56
Concordo	48,9%	55,38%	-6,48
Concordo Totalmente	46,9%	36,92%	9,98

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

Afinal mais de 95% das respostas obtidas foram no sentido de que os SSGNR desempenham um papel de relevância para os Beneficiários, quando no ano anterior havia sido um pouco menos (92%). Daquele universo, 48,9% dos respondentes manifestaram concordar com a afirmação colocada e 46,9% manifestaram total concordância. Apenas 2,1% não manifestou qualquer opinião sobre a questão apresentada, de resto percentagem igual aos trabalhadores que discordaram com a questão.

Também nesta questão, uma vez mais, registámos pequeníssimas alterações face ao inquérito do ano anterior, o que denota uma consciencialização acrescida por parte de todos os trabalhadores, militares e civis, do quão importante é a missão destes Serviços Sociais para todos aqueles que se encontram no ativo ou na reserva e/ou reforma, beneficiam dos serviços e dos apoios proporcionados por esta grande casa da Guarda Nacional Republicana.

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

Resposta	Percentagem (2019)	Percentagem (2018)	Varição (%) 2018/2019
Discordo Totalmente	2,1%	0,00%	2,1
Discordo	10,6%	0,00%	10,6
Sem Opinião Formada	8,5%	15,38%	-6,88
Concordo	55,3%	60,00%	-4,7%
Concordo Totalmente	23,5%	18,46%	5,04%

Relativamente a esta questão, a mesma mereceu concordância positiva por parte de 78,8% dos inquiridos, sendo que destes, 55,3% responderam que concordam e 23,5% responderam concordar totalmente. No entanto, e apesar do aumento global de respostas à questão do “concordo Totalmente” face ao ano de 2018 (+5,04%), ainda assim, houve quem emitisse opinião discordante ao contrário daquilo que havia sucedido no inquérito de 2018 com ausência de qualquer resposta negativa. Em termos globais, registámos um balanço positivo nesta questão, pois as pessoas acreditam que os SSGNR têm uma postura positiva face à mudança e à modernização.

Nos SSGNR o tipo de trabalho desempenhado é exigente

Resposta	Percentagem (2019)	Percentagem (2018)	Variação (%) 2018/2019
Discordo Totalmente	0,0%	0,00%	0,0%
Discordo	0,0%	3,08%	- 3,08
Sem Opinião Formada	4,3%	0,00%	4,3
Concordo	46,8%	50,77%	-3,97
Concordo Totalmente	48,9%	40,00%	8,9%

No que respeita à exigência no local de trabalho, verificou-se que, ao contrário do manifestado no inquérito de 2018, não houve, desta vez, qualquer trabalhador que tivesse emitido opinião discordante, sendo que apenas duas pessoas (4,3%) não manifestaram qualquer opinião relativamente a esta questão, o que não deixa de consubstanciar alguma estranheza existirem pessoas sem opinião formada seja relativamente a este assunto seja a qualquer outros, afinal todos nós somos seres pensantes e por inerência deveremos ter opinião relativamente a tudo aquilo que, direta ou indiretamente nos respeita, cremos!

Ainda assim, praticamente todos os trabalhadores (95,7%) manifestaram a sua concordância com a questão, o que, acreditamos ser uma decorrência

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

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

2- Posto de Trabalho

Instalações, equipamentos – conhecimento das funções desempenhadas

As instalações estão limpas e arrumadas

Resposta	Percentagem (2019)	Percentagem (2018)	Variação (%) 2018/2019
Discordo Totalmente	2,1%	1,64%	0,46%
Discordo	10,6%	4,92%	-5,68%
Sem Opinião Formada	2,1%	4,92%	-2,82%
Concordo	51,2%	62,30%	-11,1%
Concordo Totalmente	34,0%	26,23%	7,77%

Nesta questão, e comparativamente ao ano de 2018, verificou-se que houve um pequeno decréscimo de respostas de natureza positiva (-3,3%), totalizando 85,2%, sendo que deste universo, 51,2% concordaram com o facto de as instalações se encontrarem limpas e arrumadas e 34%, manifestarem a sua absoluta concordância para com a referida questão.

Em respostas substancialmente positivas verificou-se um aumento em 7,77%. Também se verificou que 2,1% dos trabalhadores não quiseram emitir qualquer opinião numa matéria que, direta ou indiretamente lhes diz respeito.

Os equipamentos são atuais e estão adequados às funções que desempenho

Resposta	Percentagem (2019)	Percentagem (2018)	Variação (%) 2018/2019
Discordo Totalmente	4,3%	1,64%	2,66%
Discordo	19,1%	11,48%	7,62%
Sem Opinião Formada	6,4%	3,28%	3,12%
Concordo	42,6%	59,02%	-16,42%
Concordo Totalmente	27,6%	24,59%	3,01%

Quando questionados sobre os equipamentos em uso nos SSGNR para o desempenho das suas funções, verifica-se que 70,2% dos inquiridos responderam positivamente, quando em 2018 obteve-se 83,61% de resposta positivas.

Assim sendo, no presente inquérito de 2019, registámos uma diminuição do número de respostas positivas, com conseqüente reflexo também no aumento de respostas negativas em mais 10,28% face ao ano anterior.

Ainda assim, o balanço é positivo, para mais quando se sabe que grande parte dos equipamentos de muitos serviços públicos existentes em Portugal se encontrarem completamente desatualizados (quer em termos de software quer em termos de hardware) e, por vezes, mesmo em estado de completa obsolescência. Neste aspeto, também os SSGNR se distinguem pela qualidade dos equipamentos tecnológicos existentes.

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

Resposta	Percentagem (2019)	Percentagem (2018)	Variação (%) 2018/2019
Discordo Totalmente	2,1%	1,64%	0,46%
Discordo	8,5%	6,56%	1,94%
Sem Opinião Formada	4,3%	3,28%	1,02%
Concordo	51,1%	63,93%	-12,83%
Concordo Totalmente	34,0 %	24,59%	9,41%

No que a esta questão em concreto respeita, houve uma tendência de respostas positivas em 2019 face a 2018, com um total de 85,1% versus 88,52%, ou seja, menos 3,42% de respostas favoráveis aos níveis de conforto existentes nas instalações dos Serviços Sociais.

Em termos de respostas negativas, apenas 10,6% dos trabalhadores, responderam discordar com a qualidade das instalações e do conforto por elas proporcionado. Apenas 4,3% dos trabalhadores não manifestaram qualquer opinião.

Tenho acesso à informação para o desempenho das minhas funções

Resposta	Percentagem (2019)	Percentagem (2018)	Variação (%) 2018/2019
Discordo Totalmente	4,3%	3,28%	1,02%
Discordo	10,6%	8,20%	2,40%
Sem Opinião Formada	2,1%	4,92%	-2,82%
Concordo	46,8%	60,66%	-13,86%
Concordo Totalmente	36,2%	22,95%	13,25%

No que concerne a esta questão - acesso à informação para o desempenho das funções, 83% responderam de forma positiva (em 2018, número de 83,6%), sendo que 46,8% concordaram com a afirmação e 36,2% concordaram na sua plenitude. Ao contrário de 2018 em que 4,92% não se pronunciaram, desta vez apenas 2,1% dos trabalhadores não se pronunciaram e sete trabalhadores (14,9%) manifestaram respostas negativas, igualando o número de trabalhadores que também responderam negativamente no ano anterior.

Conheço os Regulamentos Internos e as Regras de funcionamento dos SSGNR

Resposta	Percentagem (2019)	Percentagem (2018)	Variação (%) 2018/2019
Discordo Totalmente	0,0%	0,0%	0,0%
Discordo	4,2%	0,0%	0,0%
Sem Opinião Formada	0,0%	8,2%	-8,2%
Concordo	62,5%	63,9%	-1,4%
Concordo Totalmente	33,3%	27,9%	5,4%

Em relação às normas instituídas e respetivo conhecimento das mesmas por parte dos trabalhadores, 95,8% dos inquiridos responderam favoravelmente, o que denota, por um lado, interesse dos trabalhadores para com a organização em que trabalham e, por outro lado, pela transparência, divulgação e acessibilidade dos documentos norteadores dos SSGNR.

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

Resposta	Percentagem (2019)	Percentagem (2018)	Variação (%) 2018/2019
Discordo Totalmente	0,0	0,0	0,00%
Discordo	0,0	0,0	0,00%
Sem Opinião Formada	8,3%	5,9%	2,40%
Concordo	41,7%	52,9%	-11,20%
Concordo Totalmente	50,0%	32,4%	17,60%

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

Na realidade, e de forma quase unanime, praticamente todos os trabalhadores desta casa sabem e estão consciencializados sobre o quão importante é o contributo do seu trabalho para a concretização prática e efetiva dos serviços prestados pelos SSGNR, em que, 91,7% dos trabalhadores (em 2018, haviam sido 96,7%) responderam com grande veemência e de forma positiva a esta questão

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

Resposta	Percentagem (2019)	Percentagem (2018)	Variação (%) 2018/2019
Discordo Totalmente	0,0	0,0%	0,00%
Discordo	0,0	2,9%	-2,90%
Sem Opinião Formada	8,3%	7,4%	0,90%
Concordo	25,0%	47,1%	-22,10%
Concordo Totalmente	66,7%	33,8%	32,90%

Nesta questão, é de destacar o resultado obtido na resposta de “Concordo Totalmente”, com 66,7%, o que consubstancia um distanciamento muito considerável face ao resultado obtido em 2018. Neste sentido, e de uma forma geral, todos os inquiridos consideram a forte relação existencial entre aquilo que é produzido pelo próprio e o fim último da organização SSGNR que é, justamente, levar a bom porto a sua missão organizacional.

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

Resposta	Percentagem (2019)	Percentagem (2018)	Variação (%) 2018/2019
Discordo Totalmente	2,1%	0,0%	2,1%
Discordo	2,1%	0,0%	2,1%
Sem Opinião Formada	4,3%	6,6%	-2,3%
Concordo	51,1%	41,0%	10,1%
Concordo Totalmente	40,4%	52,5%	-12,1%

No que respeita a esta questão, verifica-se que grande parte dos trabalhadores inquiridos, 91,5%, respondeu de forma concordante. Contudo, e ao contrário do ocorrido no ano anterior em que não houve qualquer resposta de sentido discordante, verificou-se agora uma taxa de 4,2% de respostas negativas. Também tal como o inquérito do ano anterior houve quem não optasse por dizer aquilo que pensa.

Sou reconhecido pela dedicação, esforço e trabalho que realizo

Resposta	Percentagem (2019)	Percentagem (2018)	Variação (%) 2018/2019
Discordo Totalmente	12,5%	0,0%	12,5%
Discordo	0,0%	4,9%	-4,9%
Sem Opinião Formada	20,8%	21,3%	-0,5%
Concordo	41,7%	55,7%	-14,0%
Concordo Totalmente	25,0%	18,0%	7,0%

No que diz respeito a esta questão, verificou-se um aumento de respostas negativas face ao ano de 2018. Também no que concerne à percentagem de respostas positivas, assistiu-se, em 2019, a uma ligeira diminuição, com

menos 7% de respostas positivas no combinado de “Concordo” e “Concordo Totalmente”, pese embora tenham aumentado o número de pessoas com respostas francamente positivas, também em 7%. Na verdade, este aumento de respostas de satisfação mais elevada da escala, não deixa de se traduzir numa excelente aferição por parte dos trabalhadores em relação ao reconhecimento que lhes é dado pelas suas chefias.

Gosto de estar nos SSGNR

Resposta	Percentagem (2019)	Percentagem (2018)	Variação (%) 2018/2019
Discordo Totalmente	0,0%	0,0%	0,0%
Discordo	0,0%	0,0%	0,0%
Sem Opinião Formada	0,0%	3,3%	-3,3%
Concordo	37,5%	42,6%	-5,1%
Concordo Totalmente	62,5%	54,1%	8,4%

Os valores apurados nesta questão servem para se determinar o índice de satisfação dos trabalhadores no âmbito do QUAR de 2019.

De acordo com os resultados obtidos, 100,00% dos trabalhadores responderam de forma positiva, sendo que desse universo, 37,5% manifestaram concordar com o facto de gostarem de trabalhar nos SSGNR (-5,1% do que em 2018), e 62,5% concordarem totalmente com aquela questão (+8,4% do que em 2018). Nenhum trabalhador respondeu de forma negativa, ou seja, não existe nenhum trabalhador que se considere insatisfeito por trabalhar nos SSGNR.

Assim, e desta forma, o índice de satisfação dos trabalhadores em relação à instituição que servem de forma abnegada e comprometida é de 4,63 numa escala considerada de 0 a 5. Nesta questão, há a referir que, relativamente ao resultado final apurado, este foi superior ao obtido no ano de 2018 que havia sido de 4,51, verificando-se a superação do objetivo QUAR que mede precisamente os níveis de satisfação dos trabalhadores.

Comparativamente ao ano de 2018 é de relevar o facto de que, não obstante se ter verificado, em 2019, uma ligeira diminuição nas respostas "Concordo" (37,5%), ainda assim, verificou-se um aumento das respostas francamente positivas, com o "Concordo Totalmente" a atingir os 62,5% e distanciando-se do resultado obtido no ano de 2018 (54,1%). Em suma, o valor alcançado no inquérito de satisfação dos trabalhadores é muito positivo, ultrapassando, inclusive, o intervalo definido no âmbito do QUAR de 2019.

II - Cooperação e comunicação

Ajuda, colaboração e cooperação entre todos os trabalhadores

No trabalho as minhas opiniões contam e sou respeitado

Resposta	Percentagem (2019)	Percentagem (2018)	Variação (%) 2018/2019
Discordo Totalmente	2,1%	1,6%	0,5%
Discordo	2,1%	3,3%	-1,2%
Sem Opinião Formada	4,3%	11,5%	-7,2%
Concordo	51,1%	39,3%	11,8%
Concordo Totalmente	40,4%	49,2%	-8,8%

Nesta questão e comparando com os resultados de 2018, verifica-se um ligeiro aumento de respostas positivas (91,5% vs 88,5%), refletindo o reconhecimento dos trabalhadores de que as suas opiniões são, genericamente, bem acolhidas e que também há respeito por parte das chefias respetivas. Apenas 4,2% de trabalhadores manifestaram respostas discordantes.

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

Resposta	Percentagem (2019)	Percentagem (2018)	Variação (%) 2018/2019
Discordo Totalmente	0,00%	0,0%	0,0%
Discordo	4,3%	0,0%	4,3%
Sem Opinião Formada	6,4%	11,5%	-5,1%
Concordo	46,7%	39,3%	7,4%
Concordo Totalmente	42,6%	49,2%	-6,6%

No que diz respeito a esta questão, verifica-se que, de uma forma geral, os trabalhadores reconhecem e assumem a existência de um grau de confiança bastante elevado nos colaboradores com quem trabalham, o que é um sinal muito positivo para a organização SSGNR. Aliás, neste registo é de salientar o facto de 89.3% dos trabalhadores sentirem confiança nas pessoas com quem trabalham. Em termos de respostas negativas, apenas 4,3% dos inquiridos manifestaram a sua discordância.

Trabalho em equipa e apoio os restantes elementos para que os objetivos sejam cumpridos

Resposta	Percentagem (2019)	Percentagem (2018)	Varição (%) 2018/2019
Discordo Totalmente	0,0%	0,0	0,0%
Discordo	0,0%	0,0	0,0%
Sem Opinião Formada	2,1%	4,9	-2,8%
Concordo	40,4%	50,8	-10,4%
Concordo Totalmente	57,5%	44,3	13,2%

Com esta questão pretendeu-se apurar de forma mais concreta os valores de entreatajuda e camaradagem. Na realidade e face ao ano transato de 2018, registámos um aumento em 2,8% de respostas de natureza francamente positiva. Em termos de respostas não opinativas, e ao contrário de 2018, obteve-se apenas 2,1% de respostas, e em termos de respostas discordantes, não houve qualquer resposta, de resto tal como já havia sucedido no ano anterior. Esta é sem dúvida uma situação que, no global, é muito positiva para a organização SSGNR.

O trabalho em equipa é verdadeiramente crítico para que haja uma boa relação entre todos os trabalhadores, mais ainda quando se trata de uma organização onde interagem diferentes categorias profissionais, seja dentro

do universo de militares, seja na dos civis. Só assim, podemos almejar atingir o tão desejável cumprimento dos objetivos organizacionais.

2 - Relações com Chefia

2.1 - Na Secção

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

Resposta	Percentagem (2019)	Percentagem (2018)	Varição (%) 2018/2019
Discordo Totalmente	0,00%	0,00%	0,0%
Discordo	4,3%	0,00%	4,3%
Sem Opinião Formada	4,3%	3,3%	0,9%
Concordo	38,3%	41,7%	-3,4%
Concordo Totalmente	53,1%	55,0%	-1,9%

Nesta questão, e ao contrário do ocorrido em 2018, houve respostas negativas, tal como já havia acontecido em anos anteriores, mas ainda assim a sua expressão não tem relevância estatística, pelo que, pensamos ser de relevar o lado mais positivo, com 91,4% dos trabalhadores a

manifestarem-se de forma positiva, sendo que desse universo, mais de metade (53,1%) responderam no nível máximo da escala.

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

As atividades que faço são importantes e reconhecidas pelo meu superior

Resposta	Percentagem (2019)	Percentagem (2018)	Variação (%) 2018/2019
Discordo Totalmente	0,0%	0,0%	0,0%
Discordo	2,1%	0,0%	2,1%
Sem Opinião Formada	8,5%	5,0%	3,5%
Concordo	40,5%	56,7%	-16,2%
Concordo Totalmente	48,9%	38,3%	10,6%

Os trabalhadores têm, na sua maioria, uma opinião francamente positiva acerca dos seus superiores hierárquicos, tendo-se registado, em 2019, um resultado de respostas positivas de quase 90%. Contudo, e ao contrário de

2018, houve 2,1% de respostas negativas, que, pela sua quase irrelevante expressão, não causam preocupação maior. Maior estranheza é a constatação de respostas sem qualquer tipo de manifestação opinativa (8,5%), situação, de resto, que já se havia presenciado no ano anterior.

O meu superior sabe gerir eficazmente os conflitos

Resposta	Percentagem (2019)	Percentagem (2018)	Variação (%) 2018/2019
Discordo Totalmente	0,0%	0,0%	0,0%
Discordo	6,4%	3,3%	3,1%
Sem Opinião Formada	12,8%	8,3%	4,4%
Concordo	34,0%	45,0%	-11,0%
Concordo Totalmente	46,8%	43,3%	3,5%

De uma forma geral, obteve-se também nesta questão, uma maioria de respostas muito positivas, com mais 3,5% do que as obtidas em 2018, no que concerne à questão de escala máxima. Na verdade, uma taxa de respostas de 46,8% é substancialmente positiva. Ainda assim, e em termos comparativos com o ano anterior, verificamos que em 2019 houve uma tendência de respostas menos positivas, o que poderá denotar uma série de

interpretações. Também em termos de respostas houve um ligeiríssimo aumento, ainda que sem grande significado. Uma vez mais, respostas dadas sem qualquer emissão de opinião é que não conseguimos compreender, e, principalmente retirar qualquer conclusão.

2.2 - Com a Direção

Valoriza o envolvimento dos trabalhadores nos processos de tomada de decisão

Resposta	Percentagem (2019)	Percentagem (2018)	Variação (%) 2018/2019
Discordo Totalmente	6,4%	1,7%	4,7%
Discordo	8,5%	1,7%	6,8%
Sem Opinião Formada	23,4%	18,3%	5,1%
Concordo	34,0%	60,0%	-26,0%
Concordo Totalmente	27,7%	18,3%	9,3%

No que concerne a esta importante questão, há a referir que, pese embora tenha havido uma maioria significativa de trabalhadores a pronunciarem-se de forma muito positiva (27,7%), verificou-se uma diminuição em mais de ¼ dos trabalhadores que prestaram resposta "Concordo" em relação ao

seu envolvimento nos processos de tomada de decisão. Uma vez mais, também nesta resposta, houve muitos trabalhadores a imiscuírem-se de qualquer resposta. O universo de respostas negativas ficou acima do ocorrido em 2018, o que, pese embora não se traduza num número grande, ainda assim, merece alguma reflexão

Aceita sugestões de melhoria e incentiva a participação

Resposta	Percentagem (2019)	Percentagem (2018)	Variação (%) 2018/2019
Discordo Totalmente	4,3%	1,7%	2,6%
Discordo	4,3%	0,0%	4,3%
Sem Opinião Formada	12,7%	18,3%	-5,6%
Concordo	40,4%	60,0%	-19,6%
Concordo Totalmente	38,3%	20,0%	18,3%

Também nesta questão, verifica-se que a maioria dos trabalhadores responde de forma positiva (78,7%), sendo que apenas 8,6% manifestaram discordância com a mesma. Contudo, em termos de respostas com opinião não formada, houve uma ligeira diminuição em 5,6% face ao ano transato. Neste sentido, e em termos globais, há a

registar um balanço positivo, onde se denota um sentimento generalizado e partilhado naquilo que os trabalhadores sentem para com a Direção dos SSGNR.

Lidera de forma positiva

Resposta	Percentagem (2019)	Percentagem (2018)	Variação (%) 2018/2019
Discordo Totalmente	2,1%	0,0%	2,1%
Discordo	6,4%	5,0%	1,4%
Sem Opinião Formada	12,8%	13,3%	-0,6%
Concordo	36,1%	60,0%	-23,9%
Concordo Totalmente	42,6%	21,7%	20,9%

Os trabalhadores inquiridos consideraram que a liderança da Direção dos SSGNR é deveras positiva, uma vez que 78,7% dos trabalhadores responderam favoravelmente e apenas 8,5% manifestaram discordar.

Sem opinião formada acolheu um total de 12,8% dos inquiridos, resultando em número inferior ao do ano transato. No entanto, em termos globais as respostas ministradas a esta questão, são globalmente favoráveis à gestão assumida pela Direção destes Serviços Sociais.

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

Resposta	Percentagem (2019)	Percentagem (2018)	Variação (%) 2018/2019
Discordo Totalmente	2,1%	1,7%	0,5%
Discordo	8,5%	3,3%	5,2%
Sem Opinião Formada	6,4%	15,0%	-8,6%
Concordo	38,3%	55,0%	-16,7%
Concordo Totalmente	44,7%	25,0%	19,7%

Também em relação a esta questão que se prende com a orientação, apoio e cooperação, a Direção mereceu apreciação muito positiva por parte da grande maioria dos trabalhadores com 83% a responder de forma positiva à questão. Por oposição, verificou-se 10,6% de respostas discordantes, o que traduz um aumento face ao verificado no ano anterior (5%). Comparativamente também com o ano transato de 2018 verificou-se que houve uma diminuição de respostas onde não se emitiram quaisquer opiniões. Aqui registaram-se menos 8,6% desse tipo de (não) respostas. Em suma, o resultado nesta questão é, genericamente, bastante positivo.

Matriz de Resultados

A matriz de resultados que seguidamente se apresenta, constitui a soma aritmética dos valores obtidos por questão no Inquérito de Satisfação dos Trabalhadores dos SSGNR de 2019. Assim, e de acordo com tipo de resposta dada, atribuiu-se um valor aritmético numa escala de 0 a 5, graduada de discordo totalmente a concordo totalmente, respetivamente.

I – Contexto Organizacional			
1 - Prestígio, solidez e sustentabilidade dos SSGNR			
Descrição das perguntas	Avaliação		Propostas de melhoria
	Quantitativa	Qualitativa	
Os SSGNR são uma organização com uma imagem institucional positiva	4,15	Bom	Dar continuidade à política de promoção e sensibilização de ações comunicacionais junto de todos os trabalhadores.
Têm um papel relevante perante os Beneficiários	4,40	Bom	
Têm uma postura positiva face à mudança e à modernização	3,87	Suficiente	
Nos SSGNR o tipo de trabalho desempenhado é exigente	4,45	Bom	
Valor Médio de respostas	4,22 (2018 - 4,17)	Bom	

2- Posto de Trabalho			
2.1 – Instalações e equipamentos disponibilizados para o exercício das funções			
Descrição das perguntas	Avaliação		Propostas de melhoria
	Quantitativa	Qualitativa	
As instalações estão limpas e arrumadas	4,04	Bom	Manter e reforçar a política de atualização, dando continuidade aos esforços de modernização das instalações e equipamentos dos trabalhadores
Os equipamentos são atuais e estão adequados às funções que desempenho	3,70	Suficiente	
Gosto das instalações e estas são confortáveis	4,06	Bom	
Tenho acesso à informação para o desempenho das minhas funções	4,00	Suficiente	
Valor Médio de respostas	3,95 (2018 – 3,99)	Suficiente	

2.2 - Conhecimento das funções e do que os SSGNR esperam do trabalhador			
Descrição das perguntas	Avaliação		Propostas de melhoria
	Quantitativa	Qualitativa	
Conheço os Regulamentos Internos e as Regras de funcionamento dos SSGNR	4,25	Bom	Criar a Carta da Qualidade dos SSGNR e difundi-la junto dos trabalhadores e Beneficiários; Promover a divulgação dos instrumentos de gestão junto dos trabalhadores.
Sei quais são os serviços prestados pelos SSGNR e o contributo do meu trabalho para eles	4,42	Bom	
Valor Médio de respostas	4,33 (2018- 4,25)	Bom	
2.3 - Realização pessoal e profissional			
Descrição das perguntas	Avaliação		Propostas de melhoria
	Quantitativa	Qualitativa	
Sinto que o meu trabalho diário é importante para que os SSGNR cumpram a sua Missão	4,58	Bom	Definir perfis dos postos de trabalho/referenciais de função.
Nas decisões sobre os meus objetivos individuais digo o que penso e participo	4,26	Bom	
Sou reconhecido pela dedicação, esforço e trabalho que realizo	3,67	Suficiente	
Gosto de estar nos SSGNR (QUAR)	4,63	Bom	
Valor Médio de respostas	4,28 (2018 - 4,18)	Bom	

II - Cooperação e comunicação			
1 - Ajuda, colaboração e cooperação entre todos os trabalhadores			
Descrição das perguntas	Avaliação		Propostas de melhoria
	Quantitativa	Qualitativa	
No trabalho as minhas opiniões contam e sou respeitado	4,26	Bom	Promover mecanismos de participação ativa dos trabalhadores de forma a aumentar o sentimento de pertença à casa "SSGNR"; Promover, facultar e reforçar os mecanismos de delegação de responsabilidades dos trabalhadores.
Tenho confiança nas pessoas que trabalham comigo e ajudamo-nos mutuamente	4,28	Bom	
Trabalho em equipa e apoio os meus camaradas para que os objetivos sejam cumpridos	4,55	Bom	
Valor Médio de respostas	4,36 (2018 - 4,18)	Bom	

2 - Relações com Chefias			
2.1 - Na Secção			
Descrição das perguntas	Avaliação		Propostas de melhoria
	Quantitativa	Qualitativa	
O meu superior preocupa-se comigo, ouvindo-me e encorajando-me na execução das minhas tarefas	4,40	Bom	Reforçar a comunicação dos objetivos pretendidos para os trabalhadores dando feedback constante aos mesmos.
As atividades que faço são importantes e reconhecidas pelo meu superior	4,36	Bom	
O meu superior sabe gerir eficazmente os conflitos	4,21	Bom	
Valor Médio de respostas	4,33 (2018 - 4,38)	Bom	
2.2 - Com a Direção			
Descrição das perguntas	Avaliação		Propostas de melhoria
	Quantitativa	Qualitativa	
Valoriza o envolvimento dos trabalhadores nos processos de tomada de decisão	3,68	Suficiente	Promover ações temáticas por secção junto de todos os trabalhadores;
Aceita sugestões de melhoria e incentiva a participação	4,04	Bom	Envolver os trabalhadores

Lidera de forma positiva	4,11	Bom	em decisões estratégicas de gestão
Orienta, apoia e coopera com todos (chefias e trabalhadores)	4,15	Bom	
Valor Médio de respostas	3,99 (2018 – 4,14)	Suficiente	
Valor Médio do inquérito	4,21 (2018- 4,14)	Bom	

Conclusão:

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

Neste sentido, e no que respeitou à questão “Gosto de estar nos SSGNR”, o nível de respostas situou-se nos 4,63, tendo superado o objetivo definido (102,9% de concretização) no próprio QUAR.

Os trabalhadores, de uma forma geral, também acham que a Direção dos SSGNR tem uma liderança positiva (82,1%), de resto como já havia sido

expresso também no ano anterior (77,1%), mas com alguma subida neste último ano de 2019.

Em termos de instalações, designadamente no que respeita à sua agradabilidade e conforto proporcionado, as respostas foram substancialmente favoráveis, ainda que tenha havido um pequeno decréscimo na perceção relativa à limpeza das instalações e na qualidade dos equipamentos disponíveis, tendo estes últimos obtido uma avaliação de suficiente, de resto como no ano imediatamente transato de 2018.

Conscientes de que o tipo de trabalho nos SSGNR é exigente, verificou-se que, praticamente todos os trabalhadores (88,9%) manifestaram a sua concordância com o facto do trabalho desenvolvido ser exigente, o que, tal como já referido neste relatório, acreditamos ser uma normalidade decorrente do tipo de organização que age numa “área de negócio” que por si só é de grande complexidade e diversidade.

Os SSGNR deverão continuar a dar corpo a uma política verdadeiramente holística e integrada, alocando os seus efetivos às funções para as quais as suas reais competências e características pessoais mais se adequem, evitando rotinas e tentando aumentar o interesse pelo trabalho a realizar, proporcionando, assim, as melhores condições possíveis de trabalho e conforto a todos os militares e civis que servem nestes Serviços Sociais, sempre e em prol da sua última razão de ser e existir – os Beneficiários.

FICHA TÉCNICA

TÍTULO: Balanço Social 2019

PROPRIEDADE: Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana

AUTOR: Secção de Recursos Humanos e Beneficiários

DATA DE PUBLICAÇÃO: 31 de março 2020

Anexo – Balanço Social dos SSGNR de 2019 (quadros modelo DGAEP)