

Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana

Balanço Social - 2022



Conteúdo

I.	RECURSOS HUMANOS	3	III.	SEGURANÇA E SAÚDE.....	11
1.	Trabalhadores segundo a modalidade de vinculação e grupo profissional.....	3	1.	Acidentes de trabalho.....	11
2.	Trabalhadores segundo o género e o escalão etário	4	2.	Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais	11
3.	Trabalhadores segundo o nível de antiguidade	6	IV.	FORMAÇÃO PROFISSIONAL.....	11
4.	Trabalhadores segundo o nível de escolaridade	7	Ações de formação e participação.....	11	
5.	Trabalhadores admitidos e regressados.....	7	V.	RELAÇÕES PROFISSIONAIS.....	12
6.	Postos de trabalho previstos e não ocupados.....	8	1.	Relações profissionais.....	12
7.	Mudanças de situação dos trabalhadores	8	2.	Disciplina.....	12
8.	Modalidade de horário de trabalho	8	VI.	MEDIDAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	14
9.	Absentismo	9	VII.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	15
10.	Outros aspetos relevantes para efeitos de Balanço Social	9	VIII.	QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO AOS TRABALHADORES.....	17
II.	REMUNERAÇÕES E ENCARGOS.....	10	A estratégia organizacional é comunicada aos trabalhadores	18	
1.	Estrutura remuneratória por género.....	10	Existe capacidade de inovação e melhoria contínua dos serviços	19	
2.	Total dos encargos anuais com o pessoal	10			

I. Recursos Humanos

Os SSGNR para a prossecução das suas funções contaram com um total de 104 trabalhadores e 16 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 2022:

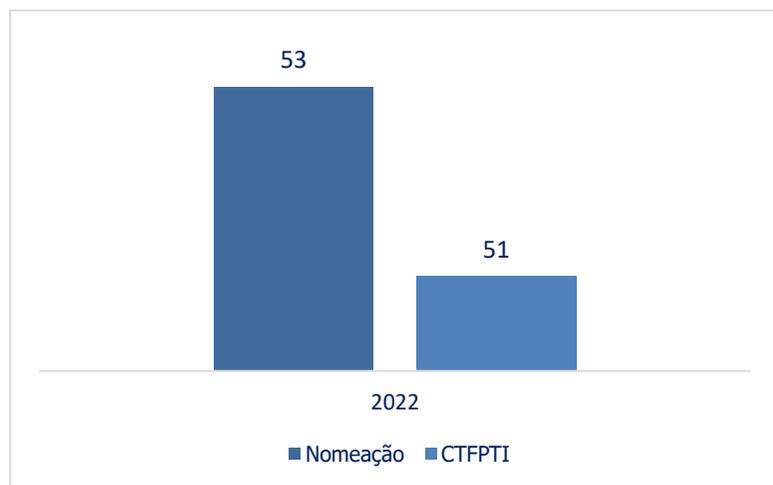


Gráfico 1 - Trabalhadores segundo a modalidade de vinculação

Em termos de percentagem, 51,00% estão vinculados em regime de nomeação (53 militares da GNR) e 49,00% em regime de contrato de trabalho e funções públicas por tempo indeterminado – CTFPTI (51 trabalhadores das carreiras gerais).

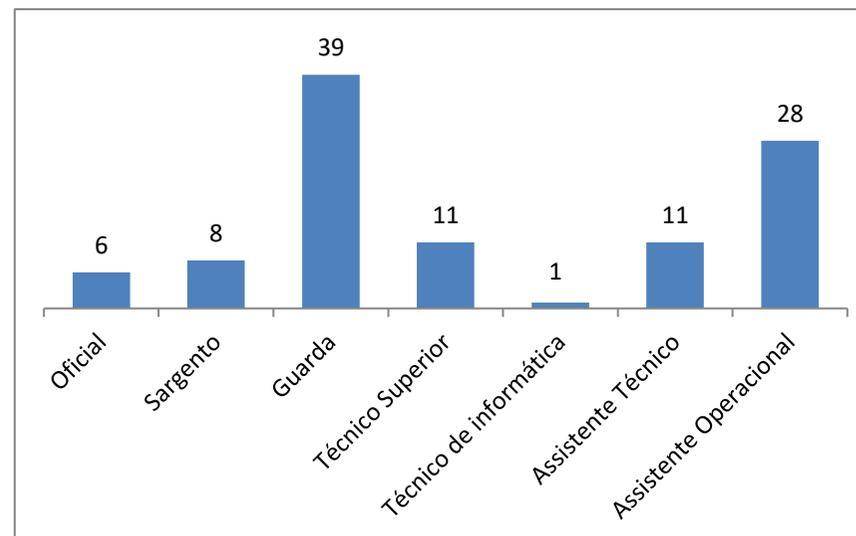


Gráfico 2 - Trabalhadores segundo a categoria profissional

Os militares da Guarda Nacional Republicana representaram 50,96% dos trabalhadores, 6 Oficiais (5,77%), 8 sargentos (7,69%) e 39 guardas (37,50%). No que respeita aos trabalhadores civis, estes distribuem-se da seguinte forma: 11 técnicos superiores (10,58%), 1 técnico de informática

(0,96%), 11 assistentes técnicos (10,58%) e 28 assistentes operacionais (26,92%).

O grupo com maior representatividade pertence à categoria militar de guardas com 39 trabalhadores (37,50%), logo seguido pela categoria de assistentes operacionais (26,92%).

Comparativamente a 2021 verifica-se uma diminuição de 6 trabalhadores, 4 militares e 2 trabalhadores civis, passando de um total de 110 para 104 trabalhadores. No que se refere aos prestadores de serviços na modalidade de avença, houve aumento de 3 prestadores, passando de 13 para 16 avançados.

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:

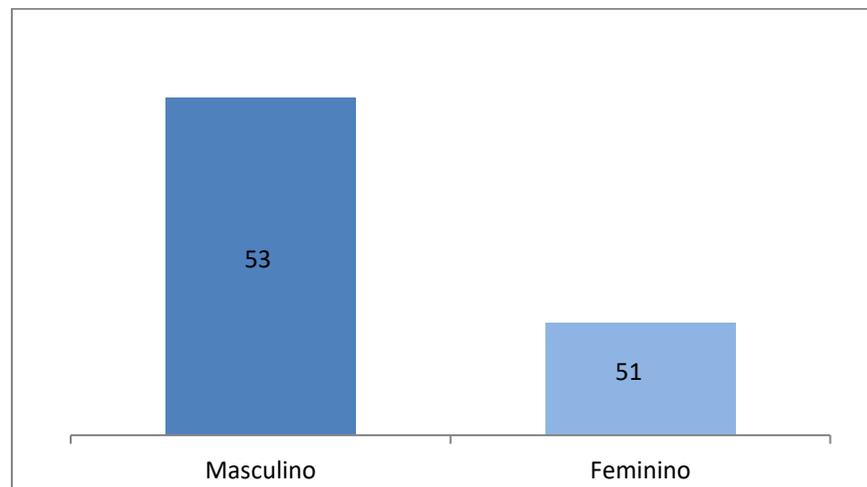


Gráfico 3 - Trabalhadores segundo o género

Do total dos trabalhadores, 53 (50,96%) são do género masculino e 51 (49,04%) são do género feminino, denotando um equilíbrio entre géneros.

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

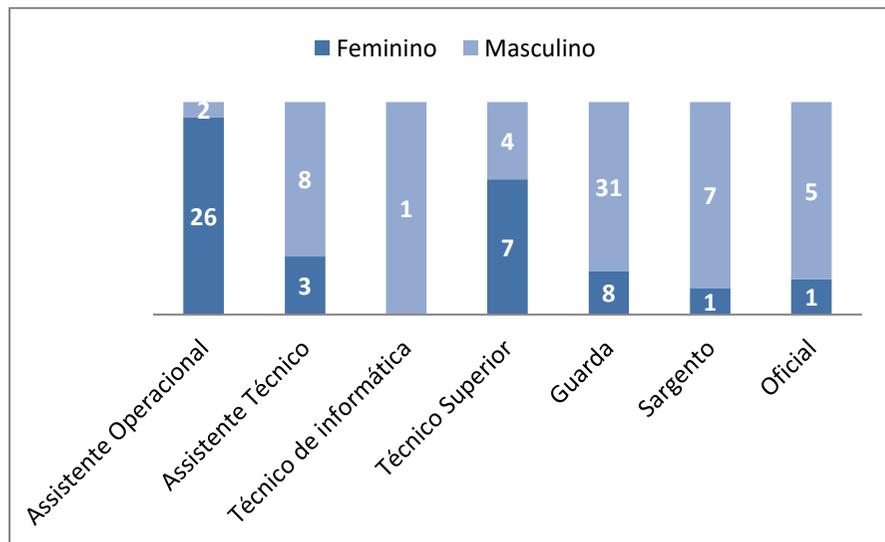


Gráfico 4 - Trabalhadores por grupo, cargo ou carreira segundo o género

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

Quanto à média de idades dos trabalhadores, a mesma manteve-se praticamente inalterada, passando de 49,58 para 50,23 anos, estando o maior número de trabalhadores (26) distribuídos no escalão etário dos 45 a 49 anos, representando 25,00% da totalidade, seguindo-se o escalão etário dos 50 aos 54 anos, com 20 trabalhadores (19,23%) e os escalões dos 40

aos 44 anos e dos 60 aos 64, ambos com 15 trabalhadores, que correspondem, cada um, a 14,42% do efetivo total.

O menor escalão etário (25-29 anos) registou apenas 2 trabalhadores e o maior escalão etário (65-69 anos) contou com 5 trabalhadores. A diferença de idades entre o indivíduo mais novo (24) e o mais velho (66) é de 42 anos.

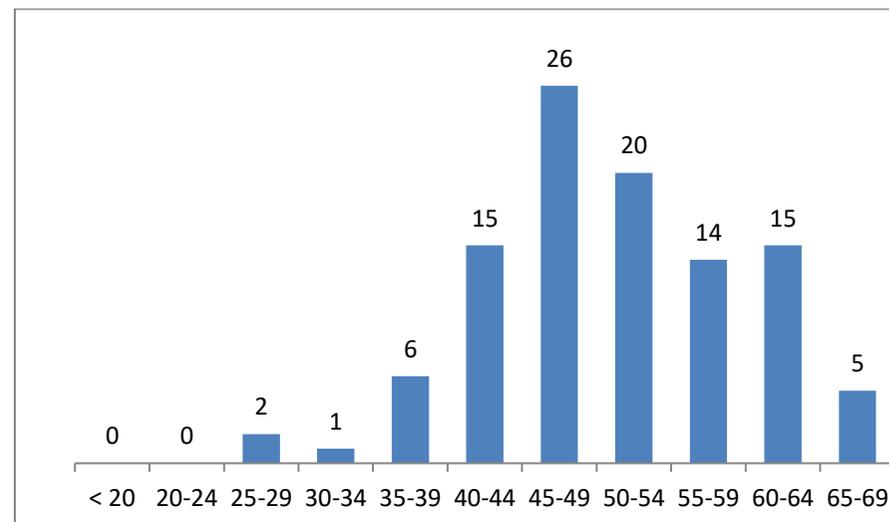


Gráfico 4 - Trabalhadores segundo escalão etário

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 32,69%, tendo aumentado em relação ao ano anterior que era de 27,27%.

Fazendo uma análise global à estrutura etária verifica-se que grande parte dos trabalhadores, 51,92%, tem mais de 50 anos, isto é, idades compreendidas entre os 50 e os 66 anos.



3. Trabalhadores segundo o nível de antiguidade

A faixa de antiguidade na função pública com maior expressão situa-se no intervalo "20 a 24 anos" que congrega 20 trabalhadores, o que representa uma percentagem de 19,23% do total, seguido do intervalo "10 a 14 anos" com 19 trabalhadores, representando 18,27%.

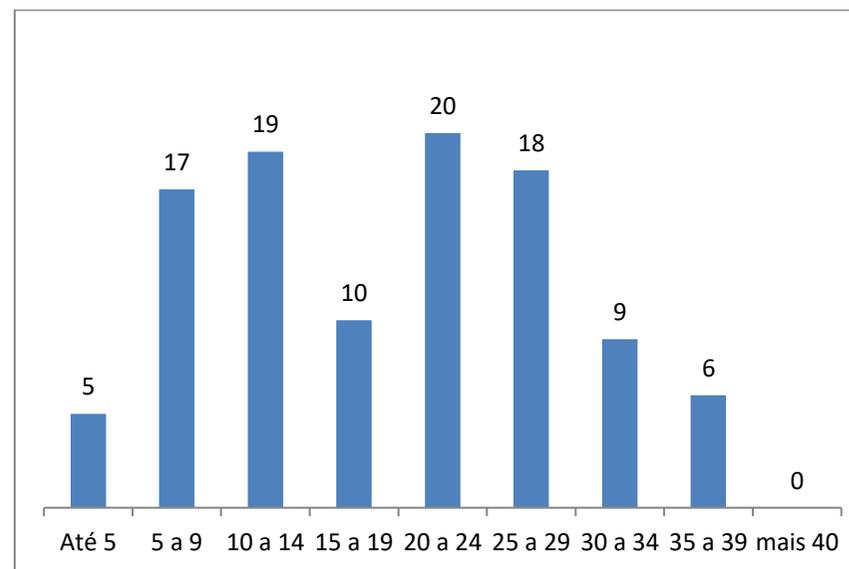


Gráfico 5 - Trabalhadores segundo o nível de antiguidade na função pública

4. Trabalhadores segundo o nível de escolaridade

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

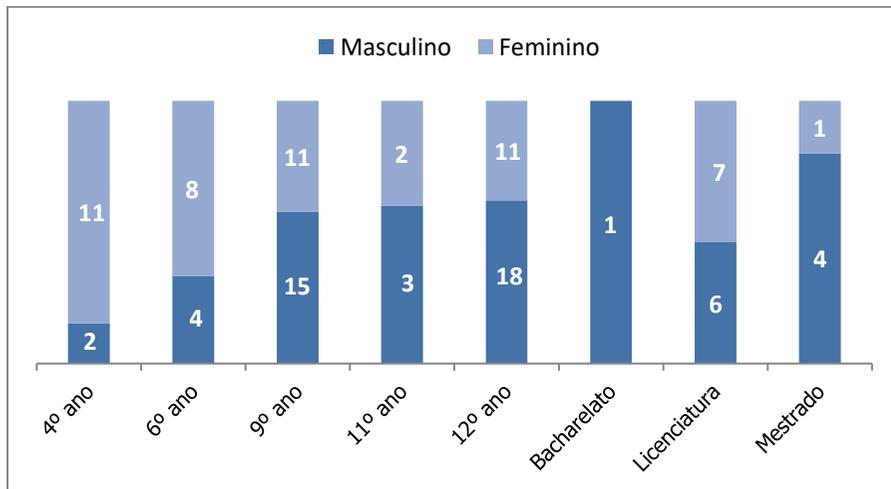


Gráfico 6 - Trabalhadores segundo o grau de escolaridade

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 29 (27,88%) e 26 (25,00%) trabalhadores, respetivamente.

A percentagem de trabalhadores com habilitação superior – Bacharelato, Licenciatura e Mestrado – é de 18,27%.

5. Trabalhadores admitidos e regressados

Durante o ano de 2022 foram admitidos 6 trabalhadores distribuídos da seguinte forma:

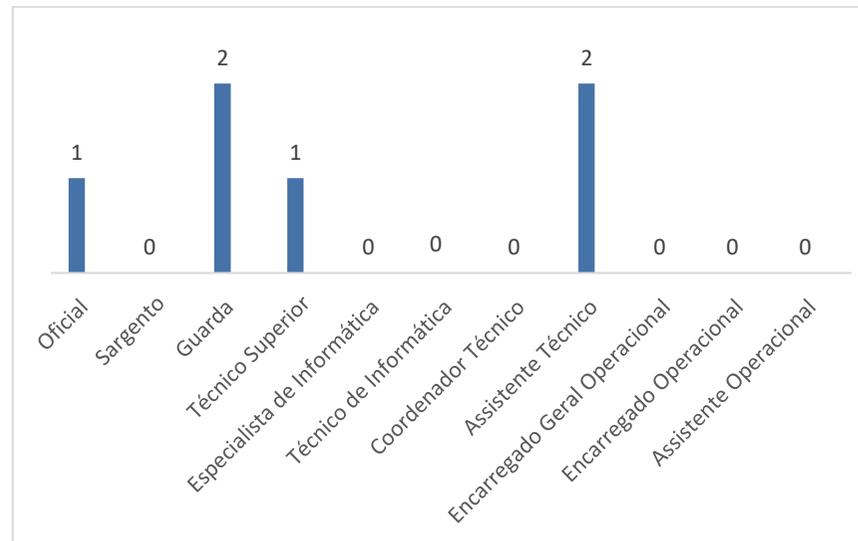


Gráfico 10 - Trabalhadores admitidos em 2022

Em 2022, foram admitidos 3 militares, um da categoria profissional de oficial e dois da categoria profissional de guardas. No que respeita a pessoal civil das carreiras gerais, foram admitidos por procedimento concursal em funções públicas por tempo indeterminado 1 trabalhador da categoria e carreira de técnico superior e 2 trabalhadores da categoria e carreira de assistente técnico. Não se admitiram quaisquer trabalhadores sazonais para o período de veraneio, optando-se pela contratação da prestação de

serviços, através de uma empresa especializada na área dos eventos, com significativas melhorias nos resultados operacionais e, também, nos custos económicos associados a essa contratação.

6. Postos de trabalho previstos e não ocupados

Em 2022 ficaram por ocupar 53 postos de trabalho previstos no mapa pessoal, pela não abertura de procedimentos, nomeadamente 3 militares da categoria profissional de oficial, 7 militares da categoria profissional de sargento, 18 militares da categoria profissional de guarda, 7 técnicos superiores, 7 assistentes técnicos, 9 assistentes operacionais e 2 informáticos, dos quais 1 da carreira de especialista de informática e 1 da categoria de técnico de informática.

7. Mudanças de situação dos trabalhadores

No ano de 2022, verificou-se um total 23 alterações na mudança da situação dos trabalhadores. Assim, registaram-se alterações obrigatórias do posicionamento remuneratório de pessoal militar, designadamente de 4 oficiais, 2 sargentos e 17 guardas. Nos trabalhadores das carreiras gerais civis, não houve qualquer alteração.

8. Modalidade de horário de trabalho

O período normal de trabalho estipulado, nos SSGNR, encontra-se em conformidade com o n.º 1 do artigo 105.º da Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas, aprovada pela Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, 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, de resto conforme previsto no artigo 27.º do Estatuto Militar da Guarda Nacional Republicana (EMGNR) aprovado pelo Decreto-Lei n.º 30/2017, de 22 de março, e pela Portaria n.º 222/2016, de 22 de julho, que estabelece e regula o horário de referência semanal dos militares da Guarda Nacional Republicana, pelo que foram 53 os militares (43 masculinos e 10 femininos) abrangidos pelo horário específico, e 51 os civis (10 masculinos e 41 femininos) abrangidos por horários rígidos.

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 1 do art.º 22º da LOE 2022, aprovada pela Lei n.º 12/2022, de 27 de junho, os SSGNR aplicaram por imperativo legal a promoção da utilização de horários flexíveis, os quais visam "*a conciliação da vida profissional com a vida*

peçoal e familiar”, sendo que a mesma foi considerada para efeitos do QUAR 2022 destes Serviços Sociais.

9. Absentismo

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

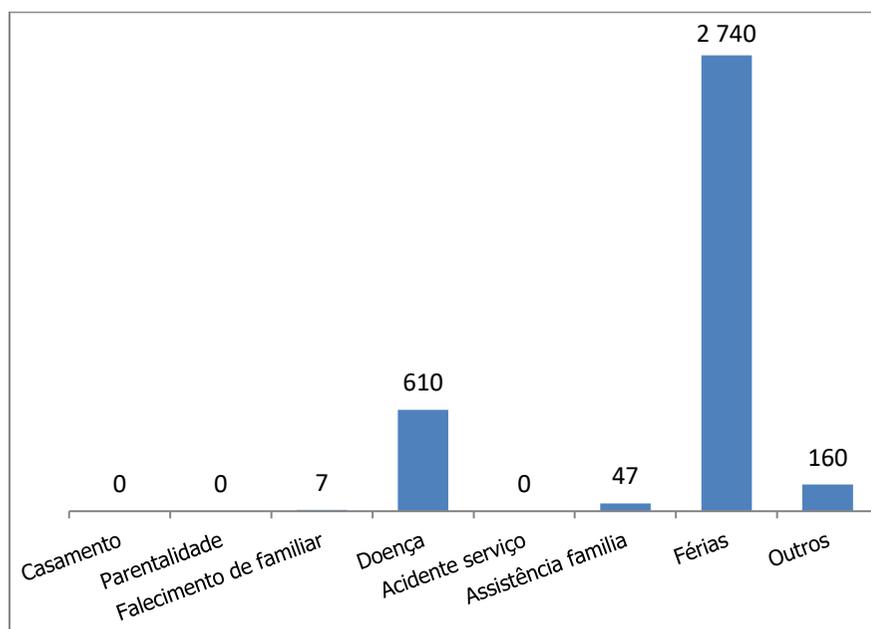


Gráfico 11 - Motivos de ausência ao trabalho (n.º de dias)

Em 2022 o número total de ausências ao trabalho foi de 3.564 (menos 239 dias do que no ano de 2021). Deste total, o motivo mais significativo prende-se com a ausência por conta do período de férias que totalizou 2.740 dias,

o que representa um total de 76,88% do total das ausências. Se extrairmos as ausências dos trabalhadores devido aos períodos de férias, contam-se 824 dias de ausência, representando 23,12%.

As ausências ao trabalho por motivos de doença/acidente em serviço dos trabalhadores, somaram 610 dias (17,12%), ou seja, menos 167 dias do que no ano anterior.

A taxa de absentismo que se traduz no número de dias de ausência sobre o número de dias trabalháveis é de 15,16%.

Quanto às ausências por assistência à família (47 dias) e por falecimento de familiar (7 dias), totalizam 1,32% e 0,20%, respetivamente.

As ausências por doença tiveram maior incidência nos trabalhadores do género feminino, correspondendo a 72,74% do absentismo verificado.

10. Outros aspetos relevantes para efeitos de Balanço Social

Em 2022, os SSGNR contaram com 16 trabalhadores na modalidade de avença, mais 3 do que no ano anterior.

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 2,88%.

Relativamente às horas não trabalhadas por motivo de greve, não houve qualquer registo em 2022.

II. Remunerações e Encargos

1. Estrutura remuneratória por género

Tendo como referência as remunerações mensais base ilíquidas, mais os suplementos regulares e/ou adicionais/diferenciais remuneratórios de natureza permanente do mês de dezembro, verifica-se que o escalão remuneratório que congrega maior número de trabalhadores é o “501-1.000€” com 32 trabalhadores (27 femininos e 5 masculinos), ou seja, 30,77% do total de trabalhadores. Segue-se o escalão remuneratório que varia entre “1.501-1.750€” e o escalão remuneratório “1.751-2.000€”, cada um com 18 trabalhadores e uma representatividade de 17, 31%.

Assim, a remuneração mínima auferida pelos trabalhadores corresponde a 171,00€ para trabalhadores a tempo parcial, todos do género feminino, e de 709,46€ para trabalhadores a tempo completo que no caso é do género masculino. Por sua vez, a remuneração máxima auferida correspondeu a 4.237,971€ para o género masculino e a 2.487,04€ para o género feminino, naturalmente tendo em atenção as respetivas categorias e cargos, que, no caso em apreço, a do género masculino é superior à do género feminino.

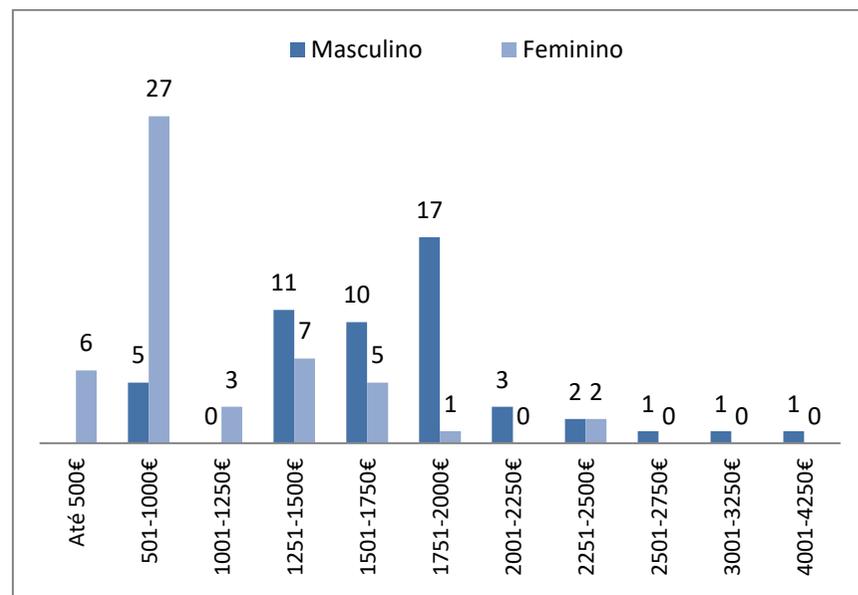


Gráfico 12 - Remunerações mensais por género – nº de trabalhadores

2. Total dos encargos anuais com o pessoal

Em 2022 o total dos custos com o pessoal (excluindo pessoal em regime de avença) foi de 2.877.156,87€. A maior fração corresponde à “remuneração base” (incluindo subsídio de férias e de natal) que tem um peso de 70,80% no total dos encargos, seguida da rubrica de “outros encargos com pessoal” que resulta em 19,43% (inclui despesa com a CGA e SS), seguido da rubrica “suplementos remuneratórios” com 5,34%, e por fim a de “prestações sociais” com 4,43%.

ENCARGOS COM PESSOAL	VALOR (EUROS)	%
Remunerações Base	2.036.852,23 €	70,80%
Suplementos remuneratórios	154.074,64 €	5,34%
Prestações Sociais	127.432,20 €	4,43%
Outros encargos com pessoal	558.797,80 €	19,43%
TOTAL	2.877.156,87 €	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 19.585,12€, o que equivale a um valor de remuneração base ilíquido mensal a 14 meses de 1.398,93€ por trabalhador.

Em 2022 não foram pagos quaisquer valores referentes a prémios de desempenho, reposicionamentos por opção gestonária e benefícios sociais.

III. Segurança e Saúde

1. Acidentes de trabalho

No ano de 2022, não se registaram acidentes de trabalho.

2. Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais

Durante o ano de 2022, não houve qualquer custo associado a prevenção de acidentes e doenças profissionais.

IV. Formação Profissional

Ações de formação e participação

Foram realizados em 2022, 12 cursos de formação profissional externa e 3 curso de formação interna, que abrangeram 39 participações, num total de 312 horas, equivalendo a uma taxa de tempo investido em formação de 0,18%. É de realçar o facto dos SSGNR terem feito nos últimos anos um esforço significativo em termos de formação, contudo no ano de 2022, ainda não foi possível recuperar a dinâmica de formação que nos caracterizou no passado, sendo que para 2023, espera-se o retomar de mais e melhores ações de formação. O investimento em formação foi de 3.699,88€.

V. Relações Profissionais

1. Relações profissionais

Nos SSGNR existem 3 trabalhadores civis sindicalizados e 4 trabalhadores militares com relações a associações socioprofissionais da GNR.

2. Disciplina

Ao longo de 2022 não foi instaurado nenhum processo disciplinar. De realçar que não foram considerados quaisquer processos por acidente em serviço e administrativos na presente análise. A taxa de indisciplina cifrou-se em 0,0%.

Durante o ano de 2022 foram atribuídos 17 louvores para premiar e distinguir qualidades profissionais, humanas e competências demonstradas no trabalho desenvolvido nos Serviços Sociais.

Principais Indicadores do Balanço Social

RECURSOS HUMANOS		2021	2022	Diferença 2021-2022
Taxa de Feminização	N.º trabalhadores do sexo feminino/N.º Total de Trabalhadores x 100	49,09%	49,04%	-0,05%
Taxa de Masculinização	N.º trabalhadores do sexo masculino/N.º Total de Trabalhadores x 100	50,91%	50,96%	0,05%
Média de Idades	Somatório da Idades/N.º Total de Trabalhadores	49,58	50,23	0,65
Leque Etário	Idade do trabalhador mais idoso-Idade do trabalhador mais novo	42	42	0
Taxa de Envelhecimento	N.º trabalhadores com mais de 55 anos/N.º Total de Trabalhadores x 100	27,27%	32,69%	5,42%
Taxa de Tecnicidade	Oficiais. + Sargentos + Técnicos Superiores/N.º Total de Trabalhadores x 100	24,85%	24,04%	-0,81%
Rácio de Trabalhadores por Dirigente Superior	N.º de dirigentes superiores/Total de trabalhadores	2,80%	2,97%	0,17%
Rácio de Trabalhadores por Dirigente intermédio	N.º de dirigentes intermédios/Total de trabalhadores	11,46%	12,22%	0,76%
Nível Médio de Antiguidade	Somatório das antiguidades/N.º Total de Trabalhadores	19,09	18,92	-0,17
Taxa de Habilitação Superior	N.º Bach. + Lic. + Mest. + Dout./N.º Total de Trabalhadores x 100	17,27%	18,27%	1%
Taxa de Admissão	N.º Total de admissões/N.º Total de Trabalhadores x 100	4,55%	5,77%	1,22%
Taxa de Saída	N.º Total de saídas/N.º Total de Trabalhadores x 100	8,18%	10,58%	2,4%
Taxa de Reposição	N.º Total de admissões/ N.º Total de saídas x 100	55,6%	54,55%	-1,05%

RECURSOS HUMANOS		2021	2022	Diferença 2021-2022
Taxa de Absentismo	N.º dias de ausência por trabalhador/N.º de dias úteis no ano x 100	13,67%	15,16%	1,49%
Remuneração Base Média Anual	Somatório dos encargos com remuneração base/N.º Total de Trabalhadores	18.540,82€	19.585,12€	1.044,30€
Remuneração Base Média Mensal Ilíquida	Somatório dos encargos com remuneração base/N.º Total de Trabalhadores/14	1.324,34€	1.398,93€	74,59€
Taxa de Participação em Formação	N.º participantes nas formações/N.º Total de Trabalhadores x 100	10%	37,50%	27,50%
Taxa de Investimento em Formação	Somatório dos encargos com formação/Somatório dos encargos com pessoal x 100	0,22%	0,18%	-0,04%
Taxa de Tempo Investido em Formação	N.º de horas investidas em formação/potencial anual de horas trabalháveis x 100	0,91%	0,19%	-0,72%

Tabela 3 – Indicadores do Balanço Social

VI. Medidas de Responsabilidade Social

Durante o ano de 2022 foram retomadas algumas das medidas tendentes à implementação de políticas de gestão de recursos humanos mais focadas naquilo que são as condições de base potenciadoras do *bem-estar* dos trabalhadores, em ordem à existência de um ambiente organizacional saudável e de compromisso com o objetivo último de se prestar um melhor e mais adequado serviço aos clientes dos SSGNR – os seus Beneficiários.

Neste contexto, consideramos que as medidas de responsabilidade social adotadas em 2022, tiveram, a par de outras medidas, como sejam as do voluntariado, maior expressão no ano ora em consideração. Importa pois realçar também o facto de, paralelamente, os Serviços Sociais, terem tido forte preocupação em criar e/ou dinamizar um conjunto amplo de programas e medidas especificamente dirigidas às fragilidades próprias dos beneficiários, especialmente dos mais idosos, mas também, e de forma complementar, a criação dos subsídios de internamento em lar e de apoio domiciliário, os quais, conjugados com outras iniciativas desenvolvidas nestes últimos anos, tais como o projeto da Aldeia Sénior, as Colónias para Seniores, o Recenseamento de Idosos Isolados e o próprio Programa de Voluntariado, contribuíram para a existência de prestações sociais mais robustas, dirigidas e focadas.

Internamente, os SSGNR continuaram e aprofundaram a sua política de gestão de recursos humanos assente 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 atividade profissional e vida pessoal de resto como inscrito no seu QUAR 2022.

Ainda durante o ano de 2022, para além da retoma das atividades regulares, que haviam sido afetadas pelo período pandémico, realizaram-se ações de divulgação internas sobre os grandes objetivos dos SSGNR, visando, assim, o fortalecimento e envolvimento dos trabalhadores para com a sua organização.

A comemoração do “Dia dos Serviços Sociais”, a par do “Dia da Criança”, “Dia das Atividades em Família”, “Excursões Temáticas”, entre outros, feitas a nível nacional, mas também a realização de diversos eventos comemorativos e o reconhecimento do mérito dos trabalhadores, através da atribuição de 17 louvores a militares e civis, é sinal evidente de uma política de gestão em que as pessoas são o capital essencial e, por conseguinte, o ativo mais precioso da nossa organização, afinal ela só existe porque existe Guarda.

VII. Considerações Finais

Em 2022, os SSGNR apresentaram do ponto de vista dos seus recursos humanos, um mapa de efetivos algo deficitário. Assim, considerando a existência de um mapa de pessoal aprovado para 225 efetivos, estavam, contudo, apenas preenchidos 104 lugares dos quais, 53 militares com relação jurídica de nomeação definitiva e 51 civis com contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado.

Neste contexto importa salientar o seguinte:

- No que respeita à tipologia de carreira, e atendendo ao universo dos 104 efetivos, verifica-se a existência de 51,00% de militares e 49,00% de civis, o que se traduz numa paridade entre carreiras especiais e carreiras gerais;
- Também é de referir a existência de perfeito equilíbrio entre géneros nos SSGNR, com uma taxa de feminização de 49,04% e de masculinização de 50,96%;
- A idade média situa-se nos 50,23 anos e 32,69% dos trabalhadores têm mais de 55 anos;
- Destaca-se ainda a existência de 16 trabalhadores na modalidade de avença de modo a colmatar necessidades prementes, mais 3 do que no ano anterior.

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

Pontos Fortes:

- Em 2022, o vencimento líquido médio dos trabalhadores militares e civis passou de 1.324,34€ para 1.398,93€, ou seja, houve um aumento médio de 5,6%.
- Apesar de não se tratar de um número substancialmente significativo, ainda assim 41,35% dos trabalhadores de ambas as carreiras (especiais e gerais) auferem de um rendimento líquido superior a 1.501,00€, sendo que 9,62% dos trabalhadores apresentam remunerações líquidas superiores a 2.001,00€;
- A taxa de participação em formação aumentou em 31,35% face ao ano transato, com um registo total de 41,35%;
- Não foi instaurado nenhum processo disciplinar, sendo que a taxa de indisciplina se cifrou em 0,0%.

Em 2022, 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 muito positivos. Na realidade,

consideramos que o envolvimento e simbiose existente entre todos é, pois, um fator crítico, decisivo e determinante para a existência de uma melhor organização, sempre em prol dos serviços prestados aos *Beneficiários*.

Pontos Fracos:

- A taxa de tecnicidade, manteve-se praticamente idêntica face ao ano transato (de 24,85% para 24,04%), situação que não sendo preocupante, deverá merecer reflexão;
 - Apesar da taxa de participação em formação ter aumentado, o investimento alocado à mesma decresceu, tendo a taxa de investimento em formação passado de 0,22% para 0,12%, ou seja, um decréscimo de 0,10%;
 - A taxa de tempo investido em formação, ou seja, o n.º de horas alocadas a formação, diminuiu significativamente, tendo passado de 0,91% para 0,21%, ou seja, um decréscimo de 0,70%;
 - Verificou-se uma diminuição no número de trabalhadores, saldando-se em menos 6 trabalhadores face ao ano anterior;
 - Os trabalhadores que auferem menos de 1.000€ líquidos representam 36,54% do universo total;
 - A taxa de envelhecimento aumentou de 27,27% para 32,69%, ou seja, um agravamento de 5,42%, que também se expressa na média de idades, que passou de 49,58 para 50,23 anos;
- A taxa de absentismo aumentou de 13,67% para 15,16%, ou seja, um aumento de 1,49%.

VIII. Questionário de Satisfação aos Trabalhadores

Os Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana (SSGNR), assumindo a importância da audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação do serviço, tal como se estabelece na alínea f) do n.º 2 do artigo 15º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, definiram um conjunto de indicadores quantitativos e qualitativos, devidamente enquadrados no âmbito da política de qualidade, cuja validação, no essencial, decorre da realização de um questionário aos seus trabalhadores, com periodicidade anual.

O questionário de 2022, ajustando-se aos propósitos da informação n.º 01/CD/2023, de 25 de janeiro, foi alvo de ligeiras alterações, tendo sido reduzido para apenas 20 questões (-6 do que em 2021), e em alinhamento com as melhores práticas em uso na administração pública, mantendo-se o figurino havido no ano anterior e em tudo semelhante ao que se faz na metodologia CAF (Common Assessment Framework).

O modelo de questionário adotado pretendeu tornar o inquérito mais conciso e objetivo, evitando-se assim a “desistência” a meio do questionário, situação que ocorre muitas vezes em resultado da saturação dos inquiridos quando se deparam com questionários demasiado longos, podendo levar não só a respostas aleatórias e sem qualquernexo, ou mesmo à ausência que qualquer resposta.

I – Contexto Organizacional

O ano de 2022 caracterizou-se por ser um ano em que, de forma geral, se retomaram as normais atividades sociais desenvolvidas pelos SSGNR no âmbito das suas atribuições. Assim, pese embora ainda tivessem ocorrido alguns constrangimentos, falhas ou situações não totalmente alinhadas com aquilo que poderia ter sido um ano de franco crescimento, tal como foi o ano pré-pandemia de 2019, a realidade é que, de forma consistente, se atingiram praticamente os valores quantitativos e qualitativos que sempre caracterizaram esta organização.

Este foi um ano que ficou marcado pela mudança, para melhor, daquilo que é a sua missão organizacional, e que, apesar de terem ocorrido manifestações e/ou acontecimentos menos positivos, a verdade é que, no que respeita a recursos humanos, propósito essencial deste relatório, o sentimento de pertença e de solidariedade é tão ou mais forte do que aquele que já existia antes da crise pandémica.

Neste contexto, os resultados do inquérito, sem deixarem de refletir alguma frustração, provavelmente, explicada pelo agravamento geral das condições socioeconómicas, com o aumento do custo de vida a não ser acompanhado pela valorização dos rendimentos do trabalho, confirmam a existência de um forte sentimento de unidade e compromisso no seio da Serviços Sociais, potenciado pelo bom

ambiente profissional, vivido entre trabalhadores e chefias, que garante adequados níveis de motivação pessoal e empenhamento profissional, em favor do melhor cumprimento da nossa Missão.

II – Metodologia do Inquérito de Satisfação

No presente inquérito de satisfação, teve-se por preocupação desenvolver um questionário dirigido aos trabalhadores, melhorando o já existente, com um conjunto de 20 questões, mais objetivas, sintetizadas e focadas nos serviços prestados pela organização SSGNR, bem como às suas relações de interação profissional, permitindo, desta forma, aferir as perceções de usufruto entre estes e a instituição Serviços Sociais.

A realização deste inquérito permite ao Conselho de Direção, entre outras constatações, perceber as necessidades, expectativas e anseios sentidos pelos trabalhadores nas suas múltiplas interações, quer ao nível da organização, quer no que respeita aos beneficiários, podendo daí retirar as consequentes e devidas ilações.

Neste sentido, e de forma informática, através da plataforma Lime Survey, foi efetuado o respetivo “Inquérito de Satisfação 2022”, respeitando-se o anonimato de todos os trabalhadores, condição essencial a uma “auscultação” que se quer e se deseja transparente, sincera e isenta. Nesta sequência, seguem-se os resultados obtidos, sendo que, sempre que possível, é feita comparação com os resultados do ano anterior, consubstanciados neste relatório do Balanço Social de

2022. O questionário decorreu entre 28 de março e 10 de abril, tendo abrangido um universo de 33 inquiridos, em 6 diferentes dimensões de análise, subdivididas em diferentes afirmações, consoante o tema proposto.

1- Satisfação Global dos Trabalhadores com a Organização SSGNR

A estratégia organizacional é comunicada aos trabalhadores

Resposta	Percentagem (2021)	Percentagem (2022)	Varição (%) 2022/2021
Discordo Totalmente	4,29	3,03	-1,26
Discordo	10,00	21,21	11,21
Sem Opinião Formada	11,43	9,09	-2,84
Concordo	40,00	39,39	-0,61
Concordo Totalmente	34,29	27,27	-7,02

No que respeita à questão em apreço, verifica-se que uma parte muito significativa dos trabalhadores, 66,66%, considera que os SSGNR comunicam a sua estratégia aos trabalhadores, situação que de resto é evidenciada pela promoção de reuniões de divulgação efetuadas ao longo do ano junto dos trabalhadores, mas também porque os Serviços Sociais disponibilizam um conjunto amplo de documentos de gestão na sua página institucional e na intranet, sendo de relevar a existência de

documentação relativa às linhas estratégicas norteadoras da condução e do rumo que esta organização prossegue e projeta para os anos subsequentes. Neste contexto, poder-se-á afirmar, com plena consciência, de que os SSGNR, de forma clara, objetiva e transparente, elucidam todos os seus *Stakeholders*, sejam eles internos ou externos. Também por essa razão, compreende-se esta manifestação positiva de respostas, ainda que não se deixe de assinalar o facto de 24,24% dos trabalhadores terem manifestado discordância. Este número, que não deixa de ter a sua expressão, poderá evidenciar desconhecimento por parte de alguns trabalhadores da existência dos documentos de gestão acima referidos. Neste sentido, há que tentar perceber se essa é uma evidência, e se assim for, oportunamente e em sede própria, nomeadamente em próximas reuniões entre a Direção e os trabalhadores, essa situação ser verbalmente divulgada junto de todos.

Existe capacidade de inovação e melhoria contínua dos serviços

Resposta	Percentagem (2021)	Percentagem (2022)	Varição (%) 2022/2021
Discordo Totalmente	1,43	3,03	+1,60
Discordo	4,29	15,15	+10,86
Sem Opinião Formada	14,29	9,09	-5,20
Concordo	37,14	42,42	+5,28
Concordo Totalmente	42,86	30,30	-12,56

No que concerne a esta questão, tendo sido também feita no ano transato, permite a análise comparativa das respostas entre os dois anos. Assim, pese embora se tenha verificado um aumento das respostas que mostram discordância, também não se deverá deixar de assinalar o facto de terem imperado as respostas positivas, ainda que no seu conjunto seja de assinalar um recuo face à ordem de grandeza que os números de 2021 demonstravam (80% vs. 72,72%). Já no que respeita a respostas sem qualquer opinião, aquilo que consideramos como uma não resposta, mais ainda numa questão tão direta, simples e objetiva, houve uma diminuição face ao ano anterior, ainda que o universo de respondentes também tivesse sido menor em 2022, conforme referido no início deste relatório.

Assim, e no seu todo, consideramos com uma interpretação positiva, na

medida em que a grande maioria dos respondentes veem nos SSGNR uma organização capaz de se inovar e com capacidade de melhoria contínua, aliás como de resto ficou demonstrado pela sua elevada capacidade de resiliência, principalmente após um conturbado período de crise, a que os Serviços Sociais sempre souberam estar na primeira linha de embate, assegurando repostas prontas, eficazes e diligentes para todos os que precisaram de ajuda. Esse facto é por todos os trabalhadores corroborado, razão pela qual também em sede de inquérito, as respostas relativas a essa capacidade de inovação e de melhoria contínua foram globalmente positivas.

2- Satisfação com as condições de trabalho

Há bom relacionamento entre colegas

Resposta	Percentagem (2021)	Percentagem (2022)	Variação (%) 2021/2022
Discordo Totalmente	1,43	0,00%	-1,43
Discordo	2,86	3,03%	0,17
Sem Opinião Formada	8,57	3,03%	-5,54
Concordo	47,14	42,42%	-4,72
Concordo Totalmente	40,00	51,52%	11,52

No que diz respeito a esta questão, verifica-se que, de uma forma geral, os trabalhadores entendem existir bom relacionamento entre colegas (93,94%), reconhecendo, assim, a existência de um grau de confiança bastante elevado nos colegas com quem trabalham, o que é um sinal muito positivo para a organização. Em termos de respostas negativas, apenas 3,03% dos inquiridos manifestaram a sua discordância.

Os equipamentos TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação são adequados

Resposta	Percentagem (2021)	Percentagem (2022)	Variação (%) 2021/2022
Discordo Totalmente	1,43	0,00%	-1,43%
Discordo	2,86%	6,06%	3,2%
Sem Opinião Formada	10,00%	6,06%	-3,94%
Concordo	44,29%	51,52%	7,23%
Concordo Totalmente	41,43%	36,36%	-5,07%

Quando questionados sobre os equipamentos em uso nos SSGNR para o desempenho das suas funções, verifica-se que 87,88% dos inquiridos responderam positivamente, percentagem que compara com os 85,72% de respostas positivas obtido em 2021.

Assim sendo, no presente inquérito de 2022, registámos um ligeiro aumento no número de respostas positivas, mas também um aumento de respostas negativas, que per fez 6,06%.

Trata-se de uma apreciação francamente favorável, que reconhece o esforço estratégico dos Serviços Sociais, baseado no investimento continuado e seletivo, para manter a necessária atualidade ao nível das TIC.

O mobiliário de trabalho (secretária/cadeiras) é adequado

Resposta	Percentagem (2021)	Percentagem (2022)	Varição (%) 2021/2022
Discordo Totalmente	1,43%	0,00%	-1,43%
Discordo	0,0%	9,09%	9,09%
Sem Opinião Formada	8,57%	0,00%	-8,57
Concordo	51,43%	57,58%	6,15
Concordo Totalmente	38,57%	33,33%	-5,24%

No que a esta questão respeita, é de assinalar o facto de praticamente todos os trabalhadores (90,91%) revelarem satisfação com a qualidade dos equipamentos em uso nos Serviços Sociais, situação que na mesma ordem de grandeza já havia ocorrido também no ano anterior. Ainda assim, e em termos

de respostas negativas, apenas três trabalhadores responderam discordar com a qualidade dos equipamentos proporcionados pelos SSGNR.

Há condições de higiene e limpeza nas instalações

Resposta	Percentagem (2021)	Percentagem (2022)	Varição (%) 2021/2022
Discordo Totalmente	2,86%	0,00%	-2,86%
Discordo	2,86%	0,00%	-2,86%
Sem Opinião Formada	4,29%	6,06%	1,77%
Concordo	44,29%	48,48%	4,19%
Concordo Totalmente	45,71%	45,45%	-0,26%

Nesta questão, e comparativamente ao ano de 2021, verificou-se um aumento da concordância relativa às condições de higiene e limpeza nas instalações em mais 3,93% de respostas positivas, sendo de destacar o facto de não ter havido qualquer resposta negativa em relação a esta matéria, ao contrário do ano anterior em que 5,72% dos trabalhadores manifestarem o seu desagrado.

3 - Na gestão de recursos humanos, reconheço que:

O Horário de trabalho é adequado

Resposta	Percentagem (2019)	Percentagem (2018)	Variação (%) 2018/2019
Discordo Totalmente	1,43%	6,06%	4,63%
Discordo	5,71%	21,21%	15,5%
Sem Opinião Formada	8,57%	3,03%	-5,54%
Concordo	51,43%	39,39%	-12,04%
Concordo Totalmente	32,86%	30,30%	-2,56%

No que concerne a esta questão, verifica-se que 69,7% dos trabalhadores concordam com o horário de trabalho em vigor, ainda assim houve um aumento muito significativos dos trabalhadores que não se reviram nessa interpretação, mostrando insatisfação com o seu horário de trabalho.

Existem medidas facilitadoras da vida profissional com a pessoal

Resposta	Percentagem (2021)	Percentagem (2022)	Variação (%) 2021/2022
Discordo Totalmente	1,43%	3,03%	1,6%
Discordo	4,29%	9,09%	4,8%
Sem Opinião Formada	10,0%	6,06%	-3,94%
Concordo	52,86%	45,45%	-7,41%
Concordo Totalmente	31,43%	36,36%	-4,93%

Em relação às medidas facilitadoras da vida profissional com a pessoal, 81,81% dos inquiridos manifestaram concordância, ainda assim no ano de 2021, o resultado havia sido um pouco mais expressivo, com um quantitativo de 84,29%. No que concerne a respostas negativas, as mesmas traduziram-se pelo aumento face ao ano de 2021, com 12,12% dos inquiridos a darem nota negativa, quando no ano transato havia sido de 5,72%.

É promovido o desenvolvimento de competências, nomeadamente através de formação

Resposta	Percentagem (2021)	Percentagem (2022)	Variação (%) 2021/2022
Discordo Totalmente	5,71%	12,12%	6,41%
Discordo	17,14%	27,27%	10,13%
Sem Opinião Formada	18,57%	12,12%	-6,45%
Concordo	27,14%	27,27%	0,13%
Concordo Totalmente	31,43%	21,21%	-10,22%

Em 2022, apesar de a maioria dos inquiridos (48,48%) responderem concordar com a existência da promoção de competências através de formação, ainda assim, um número muito significativo de trabalhadores demonstrou insatisfação (39,39%) como resposta a esta questão, sendo que, comparativamente a 2021, houve um aumento de 16,54% de respostas negativas em relação a esta matéria.

É promovida a igualdade de tratamento e oportunidades

Resposta	Percentagem (2021)	Percentagem (2022)	Variação (%) 2021/2022
Discordo Totalmente	4,29%	6,06%	1,77%
Discordo	10,0%	27,27%	17,27%
Sem Opinião Formada	18,57%	18,18%	-0,39%
Concordo	30,0%	15,15%	-14,85%
Concordo Totalmente	37,14%	33,33%	-3,81%

Na presente questão, a maioria dos inquiridos respondeu discordar ou não dar qualquer opinião (51,51%), sendo que os restantes 48,48% manifestaram concordância relativamente ao facto de percecionarem a existência de igualdade de tratamento e de oportunidades.

4 - Sinto motivação pessoal para:

Aprender novos métodos de trabalho

Resposta	Percentagem (2021)	Percentagem (2022)	Variação (%) 2021/2022
Discordo Totalmente	2,86%	3,03%	0,17%
Discordo	4,29%	3,03%	-1,26%
Sem Opinião Formada	7,14%	9,09%	1,95%
Concordo	30,0%	51,52%	21,52%
Concordo Totalmente	55,71%	33,33%	-22,38%

No que respeita a esta questão, verifica-se que grande parte dos inquiridos, 84,85%, respondeu de forma concordante. No que respeita a respostas discordantes os números apresentam-se semelhantes aos verificados no ano anterior.

Desenvolver trabalho em equipa

Resposta	Percentagem (2021)	Percentagem (2022)	Variação (%) 2021/2022
Discordo Totalmente	1,43%	3,03%	1,6%
Discordo	4,29%	3,03%	-1,26%
Sem Opinião Formada	4,29%	9,09%	4,8%
Concordo	35,71%	45,45%	9,74%
Concordo Totalmente	54,29%	39,39%	-14,9%

Com esta questão pretendeu-se apurar os valores de entreajuda e camaradagem existentes entre os trabalhadores. Face ao ano transato de 2021, verificam-se resultados muito idênticos, o que, traduz um bom relacionamento entre os trabalhadores, situação que se reflete aos mais variados níveis de execução dos processos e procedimentos existentes nos SSGNR, e que serve, também, como constatação de um ambiente saudável na organização, de resto conforme se pode observar em muitas outras questões do inquérito.

Trabalhar nos SSGNR com satisfação

Resposta	Percentagem (2021)	Percentagem (2022)	Varição (%) 2021/2022
Discordo Totalmente	1,43%	3,03%	1,6%
Discordo	2,86%	9,09%	6,23%
Sem Opinião Formada	10,0%	9,09%	-0,91%
Concordo	22,86%	39,39%	16,53%
Concordo Totalmente	62,86%	39,39%	-23,47%

Os valores apurados nesta questão servem para se determinar o índice de satisfação dos trabalhadores no âmbito do QUAR de 2022.

No que respeita à presente questão, verifica-se que uma parte muito significativa dos trabalhadores (78,78%) trabalham com satisfação nos SSGNR, o que, de certa forma, poderá também traduzir um forte sentimento de pertença e identificação com o trabalho que quotidianamente desenvolvem. Ainda assim, houve quem tivesse manifestado desacordo em relação a esta questão, espelhado numa percentagem de 12,12% do universo total.

A manifestação de satisfação com que praticamente 80% dos inquiridos se manifesta e reconhece encontra-se satisfeito por trabalhar nos SSGNR, é

sinal de que o produto do trabalho quotidianamente desenvolvido pelos trabalhadores desta organização, é um trabalho que resulta em qualidade acrescida e reconhecida pelos beneficiários, situação que nos congratula e nos dá ânimo a prosseguir com a política de gestão adotada, pese embora as fragilidades, dificuldades e constrangimentos com que diariamente nos deparamos, afinal não há organizações perfeitas, mas não desistimos e todos os dias “vamos à luta”.

Finalmente, importa realçar que resultado das respostas a esta questão-chave, ficou um pouco abaixo do registado no ano anterior (4,03 vs. 4,42).

Constata-se que o indicador proposto em sede de QUAR é muito elevado, dificilmente alcançável, especialmente, em contextos de fragilidade socioeconómica, não parecendo razoável apontar para valores de objetivo situados no limite superior da escala.

Apesar de todos os constrangimentos e dificuldades, não sendo tão relevante como nos anos anteriores, deve sublinhar-se, ainda assim, o resultado alcançado, superando o nível 4, o que não pode deixar de ser interpretado como altamente meritório.

5 - Satisfação com as Chefias de Secção/Serviços

Lidera através do exemplo

Resposta	Percentagem (2021)	Percentagem (2022)	Variação (%) 2021/2022
Discordo Totalmente	1,43%	0,00%	-1,43%
Discordo	2,86%	15,15%	12,29%
Sem Opinião Formada	12,86%	15,15%	2,89%
Concordo	42,86%	42,42%	-0,44%
Concordo Totalmente	40,0%	27,27%	-12,73%

Nesta questão e comparando com os resultados de 2021, verifica-se um aumento das respostas discordantes em 10,86%, e também uma diminuição nas percentagens das repostas positivas em 13,17%. Estes números apesar da oscilação verificada face ao ano transato, ainda assim são suficientemente robustos no que respeita ao entendimento por parte dos trabalhadores em relação às suas chefias diretas, como pessoas que lideram através do exemplo ético e deontológico.

Aceita sugestões de melhoria

Resposta	Percentagem (2021)	Percentagem (2022)	Variação (%) 2021/2022
Discordo Totalmente	1,43%	0,00%	-1,43%
Discordo	1,43%	6,06%	4,63%
Sem Opinião Formada	7,14%	24,24%	17,1%
Concordo	45,71%	36,36%	-9,35%
Concordo Totalmente	44,29%	33,33%	-10,96%

Com esta questão e apesar dos resultados não estarem à altura do verificado no ano anterior, ainda assim, não deixam de consubstanciar um bom indicador na medida em que o mesmo traduz uma perceção positiva por parte dos subordinados em relação às suas chefias diretas. Assim, verifica-se que praticamente 70% dos inquiridos manifestaram-se positivamente e apenas cerca de 6% não entenderam nesse sentido.

Acompanha os trabalhadores e dá feedback sobre o seu desempenho

Resposta	Percentagem (2021)	Percentagem (2022)	Variação (%) 2021/2022
Discordo Totalmente	1,43%	0,00%	-1,43%
Discordo	5,71%	21,21%	15,5%
Sem Opinião Formada	10,0%	6,06%	-3,94%
Concordo	40,0%	39,39%	-0,61%
Concordo Totalmente	42,86%	33,33%	-9,53%

Nesta questão, apesar de haver uma grande maioria de trabalhadores (72,72%) que concordam com o facto das suas chefias acompanharem de perto o seu trabalho e darem o respetivo *feedback* sobre o seu desempenho, ainda assim, e ao contrário do ocorrido no ano anterior (2021), houve um aumento considerável de respostas discordantes em mais 14,07%, com um total acumulado de 27,27%, quando em 2021 havia sido de 17,14%.

Gere os conflitos profissionais e das equipas

Resposta	Percentagem (2021)	Percentagem (2022)	Variação (%) 2021/2022
Discordo Totalmente	1,43%	0,00%	-1,43%
Discordo	4,29%	12,12%	7,83%
Sem Opinião Formada	12,86%	18,18%	5,32%
Concordo	40,0%	42,42%	2,42%
Concordo Totalmente	41,43%	27,27%	-14,16%

De uma forma geral, obteve-se também nesta questão, uma maioria de respostas muito positivas, ainda que tivesse diminuído em relação ao ano anterior, assumindo assim, uma percentagem de 69,69% do total dos inquiridos.

Todavia, e em comparação com o ano anterior, verificamos que em 2021, existiu um aumento no que concerne às respostas menos positivas, cenário espelhado, em 2022, pela percentagem de 12,12%, tendo havido um aumento de 6,40%.

Ainda no que diz respeito às respostas dadas sem qualquer emissão de opinião, é de notar que a percentagem passou de 12,86% (em 2021) para 18,18% (em 2022), sofrendo um aumento de 6,06%.

6 - Satisfação com o Conselho de Direção

Lidera através do exemplo

Resposta	Percentagem (2021)	Percentagem (2022)	Variação (%) 2021/2022
Discordo Totalmente	1,43%	3,03%	1,6%
Discordo	2,86%	9,09%	6,23%
Sem Opinião Formada	14,29%	15,15%	0,86%
Concordo	37,14%	45,45%	8,31%
Concordo Totalmente	44,29%	27,27%	-17,02%

Os trabalhadores inquiridos consideraram que a liderança da Direção dos SSGNR é bastante positiva, uma vez que 72,72% dos trabalhadores responderam favoravelmente a esta questão, ainda que tenha existido um decréscimo de 8,71% em relação ao ano anterior.

No que concerne às respostas discordantes, é apresentada, no ano em apreço, uma percentagem de 12,12%, o que representa um aumento de 7,83% em comparação com o ano de 2021.

Quanto às respostas dadas sem opinião formada, estas perfazem uma percentagem de 15,15% dos inquiridos, resultando num ligeiro aumento face ao ano transato (+0,86%).

Informa os trabalhadores sobre assuntos relevantes da organização

Resposta	Percentagem (2021)	Percentagem (2022)	Variação (%) 2021/2022
Discordo Totalmente	1,43%	6,06%	4,63%
Discordo	11,43%	21,21%	9,78%
Sem Opinião Formada	14,29%	6,06%	-8,23%
Concordo	35,71%	39,39%	3,68%
Concordo Totalmente	37,14%	27,27%	-9,87%

Também nesta questão, verifica-se o facto da maioria dos trabalhadores responder de forma positiva (66,66%), ainda que este valor, comparativamente, seja mais baixo do que o de 2021 (-6,19%).

No que respeita às respostas discordantes, estas perfazem um total de 27,27% do universo de inquiridos, valor este que aumentou em 14,41% em relação ao ano antecedente.

Importa também referir que, em termos de respostas com opinião não formada, houve uma diminuição em 8,23% face a 2021, passando de 14,29% para 6,06%.

Reconhece e premeia o desempenho avaliativo dos trabalhadores

Resposta	Percentagem (2021)	Percentagem (2022)	Varição (%) 2021/2022
Discordo Totalmente	1,43%	6,06%	4,63%
Discordo	12,86%	21,21%	8,35%
Sem Opinião Formada	18,57%	15,15%	-3,42%
Concordo	31,43%	30,30%	-1,13%
Concordo Totalmente	35,71%	27,27%	-8,44%

Relativamente a esta questão, verifica-se que 57,57% dos inquiridos responde de forma positiva, e ainda que represente uma diminuição de 9,57% face ao ano transato, constitui a maioria das opiniões manifestadas.

Contudo, e no que concerne às respostas que representam discordância, estas perfazem um total de 27,27%, refletindo um aumento de 12,98% quando comparadas com o ano de 2021.

As respostas sem opinião formada, representam 15,15% do universo total de inquiridos, tendo-se observado uma diminuição em relação ao ano anterior (3,42%).

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 2022. 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 – Satisfação Global dos Trabalhadores com a Organização			
Descrição das perguntas	Avaliação		Propostas de melhoria
	Quantitativa	Qualitativa	
A estratégia organizacional é comunicada aos trabalhadores	3,67	Suficiente	Os SSGNR deverão dar continuidade à sua política de promoção e divulgação de ações comunicacionais junto de todos os trabalhadores.
Existe capacidade de inovação e melhoria contínua dos serviços	3,82	Suficiente	
Valor Médio de respostas	3,75	Suficiente	

2 – Satisfação com as Condições de Trabalho			
Descrição das perguntas	Avaliação		Propostas de melhoria
	Quantitativa	Qualitativa	
Há bom relacionamento entre colegas	4,42	Bom	Os Serviços Sociais deverão manter e reforçar a sua aposta nas condições que proporcionam aos seus trabalhadores, atualizando e dando continuidade aos esforços de modernização das instalações e equipamentos de trabalho, bem como às condições proporcionadas em termos de higiene e limpeza nas instalações.
Os equipamentos TIC – tecnologias de informação e comunicação são adequados	4,18	Bom	
O mobiliário de trabalho (secretária/cadeiras) é adequado	4,06	Bom	
Há condições de higiene e limpeza nas instalações	4,03	Bom	
Valor Médio de respostas	4,17	Bom	

3 – Na gestão de recursos humanos, reconheço que:			
Descrição das perguntas	Avaliação		Propostas de melhoria
	Quantitativa	Qualitativa	
O horário de trabalho é adequado	3,67	Suficiente	Manter e reforçar a política de recursos humanos, apostando e melhorando as condições de formação técnica dos trabalhadores, encontrando novas e mais adequadas medidas de promoção entre a vida profissional e pessoal dos trabalhadores, atendendo sempre à prática de horários de trabalho conciliadores dessa simbiose.
Existem medidas facilitadoras da vida profissional com a pessoal	4,03	Bom	
É promovido o desenvolvimento de competências, nomeadamente através de formação	3,18	Suficiente	
É promovida a igualdade de tratamento e de oportunidades	3,42	Suficiente	
Valor Médio de respostas	3,58	Suficiente	

4 – Sinto motivação pessoal para:			
Descrição das perguntas	Avaliação		Propostas de melhoria
	Quantitativa	Qualitativa	
Aprender novos métodos de trabalho	4,09	Bom	Criar e reforçar condições de trabalho que sejam suficientemente atraentes e que facilitem as interações e os relacionamentos entre todos os trabalhadores, incentivando-os a serem cada vez melhores e mais interessados nas suas funções profissionais, e, bem assim, nas tarefas desempenhadas no seu quotidiano.
Desenvolver trabalho em equipa	4,15	Bom	
Trabalhar nos SSGNR com satisfação	4,03	Bom	
Valor Médio de respostas	4,09	Bom	

5 – Satisfação com as Chefias de Secção/Serviços			
Descrição das perguntas	Avaliação		Propostas de melhoria
	Quantitativa	Qualitativa	
Lidera através do exemplo	3,82	Suficiente	Neste grupo de respostas, pese embora os resultados sejam, todos eles, muito positivos, ainda assim, verifica-se a necessidade de se reforçar (ainda) mais os laços chefias/trabalhadores, situação que é algo a construir de forma permanente e em contínuo, podendo serem desenvolvidas e/ou criadas sinergias de cooperação mais próxima e de atribuições de responsabilidades aos trabalhadores, dando-lhes maior autonomia e responsabilidade na execução das suas tarefas.
Aceita sugestões de melhoria	3,97	Suficiente	
Acompanha os trabalhadores e dá feedback sobre o seu desempenho	3,85	Suficiente	
Gere os conflitos profissionais e das equipas	3,85	Suficiente	
Valor Médio de respostas	3,85	Suficiente	

6 – Satisfação com o Conselho de Direção			
Descrição das perguntas	Avaliação		Propostas de melhoria
	Quantitativa	Qualitativa	
Lidera através do exemplo	3,85	Suficiente	Apesar dos resultados positivos alcançados, nomeadamente no reconhecimento da forma como é feita a liderança e também a comunicação junto dos trabalhadores, regista-se alguma insatisfação, que poderá ser minimizada com melhorias ao nível da gestão dos processos avaliativos e da própria formulação do SIADAP3 e do SIGAM/GNR.
Informa os trabalhadores sobre assuntos relevantes da organização	3,61	Suficiente	
Reconhece e premeia o desempenho avaliativo dos trabalhadores	3,15	Suficiente	
Valor Médio de respostas	3,54	Suficiente	

Conclusão:

A avaliação da satisfação dos trabalhadores é verdadeiramente importante para qualquer organização, mais ainda quando desta avaliação poderá

resultar um conjunto de ilações tendentes a uma melhor gestão dos recursos humanos. Em 2022, embora menos exuberantes do que no ano anterior, os resultados traduziram, uma vez mais, um desempenho muito assinalável, com uma clara manifestação de entrosamento entre aquilo que são as expetativas dos trabalhadores e das chefias, e os resultados obtidos como produto das relações de trabalho existentes, seja as de interação pessoal, seja as de referência ao material e/ou de equipamentos e condições infraestruturais nos Serviços Sociais.

Na questão referente ao objetivo QUAR “Trabalhar nos SSGNR com satisfação”, medido através do respetivo “Índice do grau de motivação/satisfação dos trabalhadores”, o nível de respostas, em 2022, situou-se nos 4,03, um resultado muito positivo, mas aquém do verificado em anos anteriores.

Também importa sublinhar o facto de os trabalhadores, de uma forma geral, mostrarem concordância com o exercício da direção e chefia, com uma pronúncia favorável de 72,72%, relativamente ao Conselho de Direção e de 69,69%, em relação às Chefias, enquanto a manifestação de desagrado ronda os 10% e os 15%, quanto às Chefias e ao CD, respetivamente.

Apesar de positivas, estas apreciações ficaram cerca de 10% abaixo dos resultados obtidos em 2021.

Em termos de instalações, designadamente no que respeita à sua agradabilidade e conforto proporcionado, as respostas foram muito

positivas, situação que não poderá ser desassociada dos investimentos que também foram feitos a esse nível. Também se regista com apreço as respostas muito favoráveis em relação aos níveis de limpeza e de asseio das instalações, o que, em complementaridade a todas as outras evidências positivas, registadas no presente balanço social são demonstrativas do quão bem se sentem os trabalhadores destes Serviços Sociais. Naturalmente que, como em tudo na vida, há sempre quem não se reveja ou quem tudo conteste nas organizações, mas esses são uma minoria, de resto como se evidencia pelas respostas ministradas no inquérito de satisfação.

Conscientes de que o tipo de trabalho nos SSGNR é exigente, de grande complexidade e diversidade, ainda assim, acreditamos, em face dos resultados ora espelhados, que a grande maioria dos trabalhadores, revê-se na organização Serviços Sociais como a “sua” organização, pelo que se deverá dar continuidade a um conjunto amplo e vasto de políticas de gestão, holísticas e integradas, alocando os efetivos às funções para as quais as suas reais competências e características pessoais mais se adequem, evitando-se rotinas e aumentando o interesse de todos pelo trabalho que quotidianamente realizam, proporcionando, assim, as melhores condições possíveis de trabalho e de reconhecimento, valorando os mesmos e fazendo com que estes sejam cada vez mais e melhores profissionais, sempre em prol do desígnio máximo destes SSGNR, que são as suas “*Razões de Servir e Ajudar*”.

FICHA TÉCNICA

TÍTULO: Balanço Social 2022

PROPRIEDADE: Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana

AUTOR: Secção de Recursos Humanos e Beneficiários

DATA DE PUBLICAÇÃO: 31 de março 2023