

Subsistema de Avaliação – SIADAP 1

PARECER DA SGAI SOBRE A AUTOAVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA SSGNR (2018)

ENQUADRAMENTO

- Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 29/2000, de 13 de março, pelo Decreto-Lei n.º 72-A/2010, de 18 de junho, pelo Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, pela Declaração de Retificação n.º 30/2014, de 18 de junho, pelo Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto e pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, que aprova um conjunto de medidas de simplificação e modernização administrativa.
- Decreto Regulamentar n.º 29/2012 de 13 de março, que aprova a orgânica da Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna.
- Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro com as alterações introduzidas pela Lei n.º 64-A/2008, de 31 de dezembro, Lei n.º 55-A/2010, de 31 de dezembro e pela Lei n.º 66-B/2012, de 31 de dezembro, que aprova o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP), atribui à SGAI a competência para emissão de parecer com análise crítica das autoavaliações constantes dos relatórios de atividades elaborados pelos demais serviços da Administração Interna (AI).

Os resultados finais do QUAR sustentam a autoavaliação do serviço, a qual tem caráter obrigatório e é sujeita a análise crítica por parte da SGAI, através do presente parecer.

De acordo com o estipulado pela Lei, a avaliação do desempenho dos serviços deve obedecer aos seguintes procedimentos:

- i. Envio à SGAI, **até 15 de abril** de cada ano, do relatório de atividades, o qual deve incluir a autoavaliação do serviço nos termos previstos no n.º 2 do artigo 15.º da Lei do SIADAP;
- ii. **Emissão de parecer**, por parte da SGAI, com análise crítica da autoavaliação. Comunicação ao serviço e ao respetivo membro do Governo;
- iii. Após o parecer da SGAI, **a menção** (*Desempenho Bom, Satisfatório ou Insuficiente*) proposta pelo dirigente máximo do serviço, como resultado da autoavaliação, **deve ser homologada ou alterada pelo respetivo membro do Governo**.
- iv. Posteriormente, a SGAI elabora uma **análise comparada** de todos os serviços do ministério com vista a:
 - a. Identificar os serviços que se distinguiram positivamente ao nível do seu desempenho;
 - b. Identificar os serviços com maiores desvios, não justificados, entre objetivos e resultados ou que, por outras razões consideradas pertinentes, devam ser objeto de heteroavaliação e disso dar conhecimento ao Conselho Coordenador do Sistema de Controlo Interno da Administração Financeira do Estado (CCSCIAFE) para os efeitos previstos na Lei do SIADAP.

v. **Divulgação** dos resultados da avaliação:

- a. Cada entidade procede à divulgação da autoavaliação na sua página eletrónica;
- b. Caso o parecer da SGA, com análise crítica da autoavaliação, seja discordante da proposta de menção apresentada pela entidade, em função dos resultados alcançados ou pela falta de fiabilidade do sistema de indicadores de desempenho, deve o mesmo ser obrigatoriamente divulgado juntamente com a autoavaliação.

Ficha Técnica

Entidade	SSGNR (Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana)
Ano em Avaliação	2018
Menção Proposta pelo Dirigente Máximo na Autoavaliação	BOM (pág. 67 RAA)
Parecer da SGAI/Proposta de Menção	Com base nos resultados do QUAR e na informação adicional constante da autoavaliação, aos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana, deverá ser atribuída a avaliação de Desempenho Bom , nos termos da alínea a) do n.º 1 do art.º 18º da Lei n.º 66-B/2007, concordando-se, neste caso, com a menção proposta pelo dirigente máximo em sede de autoavaliação.

1. Análise: Fundamentação/Constatações

1.1 Resultados alcançados e justificação de desvios significativos (nº 1 do art.º 15º)

Resultados alcançados no QUAR:

- Taxas de execução dos objetivos (páginas 49 à 57 do RAA):

Obj.	Taxa de Execução (%)
1	106,7%
2	100,0%
3	110,0%
4	78,0%
5	260,0%
6	62,5%
7	100,0%
8	102,5%
9	101,6%

Obj.	Indicador	Desvio
1	1	6,7%
2	2	0%
3	3	10%
4	4	-22%
5	5	160%
6	6	37,5%
7	7	0%
8	8	2,5%
9	9	1,6%

- Resumo:**

Dos 9 Objetivos Operacionais 5 foram superados, 2 foram cumpridos e 2 não foram cumpridos.

Dos 9 Indicadores 5 foram superados, 2 foram cumpridos e 2 não foram atingidos.

- Taxas de realização por parâmetros e resultados ponderados: (QUAR):**

Taxa de Realização por Parâmetro (%)		
Eficácia	Eficiência	Qualidade
105,67%	142,68%	101,95%

Resultados Ponderados (%)		
Eficácia	Eficiência	Qualidade
31,70%	42,80%	40,78%

- A Taxa de Realização Global** foi de 115,28%

Foram definidos, no QUAR 2018, 9 Objetivos Operacionais quantificados a partir de 9 indicadores. Destes objetivos, 5 foram superados, 2 foram cumpridos e 2 não foram atingidos, apresentando as seguintes taxas de realização:

OO1 – 106,7%; OO2 – 100%; OO3 – 110%; OO4 – 78%; OO5 – 260%; OO6 – 62,5%, OO7 – 100%, OO8 – 102,5% e OO9 – 101,6%.

Dos objetivos operacionais, 3 integram o parâmetro da Eficácia, 4 o parâmetro da Eficiência e 2 o parâmetro da Qualidade, cuja **Taxa de Realização** foi 105,67%, 142,68% e 101,95% respetivamente.

Os **Resultados Ponderados** de cada parâmetro foram 31,70%, 42,80% e 40,78% respetivamente.

Considerando os resultados obtidos e as ponderações definidas, a **Taxa de Realização Final** foi de 115,28%.

Desvios positivos e negativos e respetivas justificações:

Ind.nº	Descrição do indicador	Execução	Justificação
1	N.º de casas de habitação com função de natureza social atribuídas	106,7%	<p>“...em setembro de 2018, e como tal em prazo legal para efeitos de proposta de alteração ao QUAR, estes Serviços Sociais, desencadearam à altura, os necessários procedimentos, designadamente solicitando a alteração daquele objetivo operacional para “Atribuir casas com função de natureza social (habitação familiar, residências para estudantes e alojamento de emergência)”.</p> <p>Como meta, mantiveram-se as 15 casas, sendo que, foram entregues 16 casas durante o ano de 2018, tendo-se assim conseguido superar a concretização do objetivo proposto.” (pág. 49 do RAA)</p>
2	Nº de frações reabilitadas (IFT's, lares académicos e habitação social)	100%	<p>“No que a este indicador respeita, importa desde já referir que, à semelhança do ocorrido no ano anterior, também em 2018 estes Serviços Sociais deram continuidade ao desenvolvimento de amplo e diversificado conjunto de reparações, manutenções e obras que se destinaram a melhorar a qualidade das habitações com função de natureza social, mas também as das infraestruturas turísticas, a dos lares académicos e de todos os outros imóveis que se encontram sob sua posse e responsabilidade. Estas obras de valorização do património físico existente visaram não apenas proporcionar melhores condições de habitabilidade como também foram decisivas para ajudar à conservação e manutenção de todas aquelas infraestruturas.” (pág. 50 do RAA)</p>
3	Nº de sessões ministradas aos Beneficiários	110%	<p>Quanto ao n.º de sessões de esclarecimento, conferências, palestras, reuniões e seminários, o objetivo foi superado, tendo sido realizados os seguintes eventos: (pág. 50 e 51 do RAA)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apresentação do Plano de Atividades 2018 aos Sargentos do Comando Geral – 27/02/2018 2. Conselho Consultivo dos SSGNR – 06/03/2018 3. Apresentação do Plano de Atividades 2018 aos Presidentes das Delegações – 15/03/2018 4. Apresentação dos SSGNR aos Beneficiários Seniores na CFCC – 22/03/2018 5. Apresentação dos SSGNR aos Senhores Gerais da GNR (Comando) – 27/06/2018 6. Apresentação dos SSGNR ao pessoal do CARI – 16/10/2018 7. Apresentação ao pessoal do ativo, da reserva e da reforma - CMT Braga – 18/10/2018 8. Apresentação a Sua Ex^a a Senhora Secretária de Estado Adjunta e da Administração Interna (SEAAI), Dra. Isabel Oneto – 25/10/2018 9. Apresentação aos cursos de promoção a SAJ da GNR – 26/10/2018 10. Duas sessões de esclarecimento ministrada aos formandos do Centro de Formação de Portalegre – 07/11/2018 11. Apresentação (balanço) aos servidores civis e militares dos SSGNR – 27/12/2018

4	$[1 - (\text{Montante da dívida } n / \text{Montante da dívida } n-1)] * 100$	78%	<p>"No decorrer do exercício de 2018 os SSGNR recuperaram 15,3% (133.302,65€) da dívida existente a 31/12/2017 (870.786,34€). Todavia, no decorrer do exercício de 2018, registou-se um aumento de dívidas respeitantes ao próprio ano que se cifrou nos 168.758,44€ fazendo com que a receita por cobrar no final do ano de 2018 seja de 906.242,13€." (pág. 51 do RAA)</p>
5	$[1 - (\text{Montante da receita } n / \text{Montante da receita } n-1)] * 100$	260%	<p>"...para o cumprimento deste objetivo inscrito em QUAR, é de destacar a reabilitação do património devoluto, de resto estabelecido como objetivo nuclear e do qual esperamos um efeito multiplicador em diferentes modalidades de apoio social, tal como o alojamento temporário de emergência, residências para estudantes, alojamento partilhado, e também pelo retorno económico, a usar em favor dos beneficiários em situações de maior fragilidade social, pessoal e económica."</p> <p>Com a regularização dos contratos existentes, conseguiu-se um aumento significativo da obtenção da receita proveniente da rentabilização do património físico com 2.135.628,86€, traduzindo um aumento de 437.777,54€ face a 2017, ou seja, um acréscimo de 26%, ultrapassando assim e de forma significativa a meta traçada (10%). (pág. 52 do RAA)</p>
6	% de execução	62,5%	<p>"Neste indicador verificou-se que, durante o ano de 2018, foram traçadas 12 (doze) medidas de eficiência, aquando da elaboração da proposta de OE, das quais 6 (seis) foram implementadas, tendo resultado, ao nível da despesa, uma poupança orçamental no montante de 178.951,18€, correspondente a ganhos de eficiência na aquisição de bens e serviços, designadamente o lançamento de procedimentos aquisitivos na Plataforma VORTAL, com abertura a todos os fornecedores inscritos na plataforma. Por sua vez, o aumento da receita, cifrado em 495.809,50€, resultou da regularização dos contratos de arrendamento (400.589€), da recuperação de obrigações contraídas pelos beneficiários e não pagas ao nível da mutualidade (62.639,74€) e das rendas (11.026,63€), da renegociação de protocolos para obtenção de mais rappel (17.494,13€) e, finalmente, do arrendamento da Colónia Balnear e Infantil de Quiaios (4.060€). (pág. 53 do RAA)</p>
7	N.º de candidaturas submetidas	100%	<p>"Neste indicador verificou-se a concretização do presente objetivo com a submissão de uma candidatura por parte destes Serviços Sociais, denominada por "Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (PAPR)" ao SIEF, decorrente da Portaria n.º 186/2017, de 01 de junho, bem como, dos objetivos estratégicos do MAI que haviam sido traçados para o triénio 2017-2019, in casu do objetivo operacional de suporte e transversal a todos os organismos, definido como "Apresentação de pelo menos 1 candidatura ao Sistema de Incentivos à Eficiência da Despesa Pública". (pág. 54 do RAA)</p>
8	Índice do grau de motivação/satisfação dos trabalhadores	102,5%	<p>"A avaliação do presente indicador, corresponde à avaliação dos trabalhadores sobre a pergunta específica "Gosto de estar nos SSGNR", a qual obteve uma pontuação de 4,51, conforme se poderá constatar da tabela do inquérito de satisfação dos trabalhadores, constante deste relatório. Os valores apurados nesta questão servem para se determinar o índice de satisfação dos trabalhadores no âmbito do QUAR de 2018.</p> <p>Neste sentido, e de acordo com os resultados obtidos, 96,72% dos trabalhadores responderam de forma positiva, sendo que desse universo, 42,62% manifestaram concordar com o facto de gostarem de trabalhar nos SSGNR (+7,33% do que em 2017), e 54,10% concordarem totalmente com aquela questão (+2,63% do que em 2017). No entanto, há a registar o facto de 3,28% terem optado por não apresentar qualquer opinião formada. Nenhum trabalhador respondeu de forma negativa, ou seja, não existe nenhum trabalhador que se considere insatisfeito por trabalhar nos SSGNR.</p> <p>Assim, e desta forma, o índice de satisfação dos trabalhadores em relação à instituição que servem de forma abnegada e comprometida é de 4,51 numa escala considerada de 0 a 5."</p> <p>"...Em suma, o valor alcançado em 2018 é verdadeiramente positivo, ultrapassando, inclusive, o intervalo definido no âmbito do QUAR de 2018.</p>

			<p><i>Em suma, o valor alcançado em 2018, é muito positivo, ultrapassando os 4 pontos numa escala de 5, traduzindo-se qualitativamente em Bom". (pág. 56 e 57 do RAA)</i></p>
9	Índice de satisfação dos Beneficiários em relação aos serviços/produtos SSGNR	101,6%	<p><i>"89,52% dos inquiridos consideraram ter ficado satisfeitos ou muito satisfeitos com a oferta e prestação de serviços, aquando da utilização das infraestruturas turísticas durante a época de veraneio, pelo que também o recomendariam a outros beneficiários. Neste sentido, podemos, pois, afirmar que foi cumprida a meta estabelecida pelo QUAR, uma vez que o grau de satisfação apurado se situou, numa escala de 0 a 5, em 4,47.</i></p> <p><i>Este resultado, espelha, uma vez mais, a relevância deste tipo de serviço proporcionado pelos Serviços Sociais, evidenciando o trabalho de qualidade reconhecida por parte de todos os intervenientes na gestão das IFT, permitindo que tal meta, já de si bastante elevada, fosse alcançada com sucesso." (pág. 57 do RAA)</i></p>

Nota: os SSGNR apresentam na sua Avaliação Final (pág. 148 do RAA) uma justificação global para o cumprimento e o não cumprimento dos objetivos propostos – *"Contudo, não será demais referir as ainda existentes fortes limitações em termos de recursos humanos, as quais, condicionaram, em parte, a obtenção de resultados ainda mais convincentes."*

Indicadores com histórico:

Dos 9 indicadores, apenas 5 apresentam histórico. Verifica-se então que a taxa de indicadores com histórico é de 55,5%, sendo estes os seguintes:

- Ind.1 – A meta de 2017 é inferior à de 2018: de 10 casas de habitação com função de natureza social, estabeleceram-se para 2018 15, tendo o resultado sido superado (com 16) na medida em que existiu um incremento de 6,7% na meta estabelecida.
- Ind.3 – A meta de 2017 é igual à de 2018: 10 sessões ministradas aos beneficiários, tendo o resultado sido superado (com 11) na medida em que existiu um incremento de 10% na meta estabelecida.
- Ind.6 – A meta de 2017 é igual à de 2018: 80% de execução. Neste caso a meta estipulada para 2018 não foi cumprida, na medida em que a meta atingida foi apenas de 50%.
- Ind.8 – A meta de 2018 foi mais ambiciosa do que a relativa a 2017. Para 2017 o grau de motivação/satisfação dos trabalhadores devia estar compreendido no intervalo: [4,2;4,4], meta que foi atingida. No ano 2018 o intervalo correspondente foi: [4,3;4,5], tendo a meta sido superada.
- Ind.9 – A meta de 2017 é igual à de 2018: índice de satisfação dos beneficiários em relação aos serviços/produtos SSGNR compreendido no intervalo [4,3;4,5], tendo a meta sido superada.

1.2 Resultados alcançados e meios executados

Taxa de Realização Global do QUAR foi de 115,28%.

Relativamente à execução do **Plano de Atividades (PA)** este é apresentado com alinhamento entre os Objetivos Estratégicos, Objetivos Operacionais, Indicadores, Metas e Resultados. (pág. 25 à 57 do RAA)

Ao nível da execução dos **Recursos Humanos**, a taxa de execução é de 66,8%. (pág. 58 e 59 do RAA)

A taxa de execução ao nível dos **Recursos Financeiros** dos SSGNR, foi de 88,49%, face ao valor estimado inicialmente e indicado no QUAR, apresentando um desvio orçamental negativo de 2.069.394€. (pág. 60 à 61 do RAA)

Constata-se que os agrupamentos financeiros com maior execução financeira são os seguintes:

- Os Ativos Financeiros, que representam 45,3% do total da execução, seguidos da Aquisição de Bens e Serviços com 21,5% e do Pessoal com 20,6%. (pág. 60 e 61 do RAA)

2. Análise da Informação que Acompanha a Autoavaliação do Serviço (nº 2 do art.º 15º)

2. 1. Apreciação por parte dos utilizadores da quantidade e qualidade dos serviços prestados (avaliação de satisfação e clima organizacional)

Os SSGNR promoveram dois questionários com vista a avaliar o grau de satisfação dos trabalhadores e beneficiários.

1º Questionário:

Avaliação da satisfação dos trabalhadores relativamente às atividades que desenvolvem no seu quotidiano, bem como o que prezam sobre a Instituição e sobre as relações interpessoais (*pág. 199 à 228 do RAA*):

- Metodologia utilizada: o questionário foi disponibilizado através da Intranet;
- Período de realização do questionário: o questionário foi disponibilizado online “...entre os dias 07 a 1 de fevereiro de 2019...”;
- Universo de inquirição: O questionário foi disponibilizado na intranet dos SSGNR associado ao perfil pessoal de cada trabalhador (114 trabalhadores);
- Dimensão da amostra: foram obtidas 67 respostas o que corresponde a 52% do universo de trabalhadores, relativamente ao ano de 2017 existiu um decréscimo de 6% nas respostas obtidas;
- Tratamento e análise estatística: Não é referido no RAA a metodologia de tratamento e análise dos questionários;
- Construção do questionário: O questionário foi composto por 35 perguntas fechadas de forma a apurar o grau de satisfação dos trabalhadores relativamente a duas dimensões – Contexto Organizacional e Cooperação e Comunicação, cada uma destas dimensões é composta por duas subdivisões;

2º Questionário:

Avaliação da satisfação dos trabalhadores relativamente aos serviços prestados nas infraestruturas turísticas dos SSGNR em 2018 – época de veraneio (*pág. 232 à 247*):

- Metodologia utilizada: o questionário foi feito através de um formulário online;
- Período de realização do questionário: o questionário foi realizado no início do ano de 2019 e as respostas foram rececionadas entre os dias 13 e 27 de fevereiro de 2019;
- Universo de inquirição: foram disponibilizados 1720 códigos de acesso ao Inquérito;
- Dimensão da amostra: o questionário foi aplicado a 1720 beneficiários tendo sido obtidas 248 respostas o que corresponde a uma taxa de resposta de 14,4%;
- Tratamento e análise estatística: Não é referido no RAA a metodologia de tratamento e análise dos questionários;
- Construção do questionário: este foi composto por 14 questões, 13 fechadas e 1 aberta onde “Foram avaliados aspetos relacionados com o sistema informático utilizado na candidatura ao Concurso de Veraneio, cortesia na entrega da chave ou resposta a eventuais problemas ocorridos durante a estadia, características da IFT (localização, variedade das IFT, qualidade da roupa e equipamentos disponibilizados, conforto, estado de conservação) ou serviços associados como a limpeza das instalações, roupas da casa e também a relação qualidade/preço ou o grau de satisfação global. A última pergunta, aberta, permitia aos beneficiários deixarem os seus comentários e sugestões de

	<p>melhoria sobre qualquer tema relacionado com as IFT ou Concurso de Veraneio.”</p> <p>No que concerne ao grau de satisfação alcançado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No 1º questionário, o grau de satisfação global não é apresentado, no entanto é indicado o índice de satisfação dos trabalhadores em relação à instituição – é de 4,51 na escala de Likert, em que 1 – Discorda Totalmente e 5- Discorda Totalmente. (pág. 211 do RAA) • No 2º questionário, o grau de satisfação global é de 4,47, conclui-se que durante o ano de 2018, 89,52% dos inquiridos consideram ter ficado satisfeitos ou muito satisfeitos com a oferta e prestação de serviços durante a época de veraneio. <p>Da análise à avaliação da satisfação feita pelos SSGNR, conclui-se o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ A dimensão das amostras é muito reduzida, principalmente no questionário nº 2, sendo difícil retirar conclusões sustentadas; ✓ A metodologia de tratamento dos dados não é descrita para nenhum dos inquéritos aplicados, esta seria uma mais valia e um dos requisitos quando se realiza análise de dados; ✓ Em cada um dos questionários poderia ser apresentado o índice de satisfação para cada item avaliado, na medida em que é utilizada a escala de Likert, bem como o índice de satisfação global.
<p>2.2. Informação detalhada sobre o Sistema de Controlo Interno</p>	<p>O Sistema de Controlo Interno dos SSGNR é descrito em capítulo próprio no RAA. (pág. 70 à 86 do RAA)</p> <p>É apresentada a Avaliação do Sistema de Controlo Interno, constatando-se que quase todas as respostas foram respondidas de forma positiva. Obtiveram-se 23 respostas positivas, correspondendo a 95,83% e 1 resposta não aplicável (num total de 24 questões).</p> <p>Com base nas respostas às questões apresentadas no quadro de Avaliação do Sistema de Controlo Interno (pág. 81 à 84 do RAA) verifica-se que todos os itens se encontram aplicados exceto o 4.2., ou seja, à questão “<i>Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?</i>” os SSGNR afirmam que “<i>Os mecanismos existentes são os próprios de cada aplicação, no entanto ainda não foi criado um que integre todos os sistemas com capacidade para de forma autónoma repor todos os serviços existentes.</i>”</p>
<p>2.3. Referência às causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes</p>	<p>Todos os resultados obtidos referentes aos OO inscritos no QUAR, são sujeitos a análise por parte dos SSGNR. (pág. 49 à 57 do RAA)</p>
<p>2.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho, evidenciando as condicionantes que afetem os resultados a atingir</p>	<p>No que toca ao desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho (pág. 91 do RAA) os SSGNR, apresentam no seu RAA quatro medidas que merecem destaque e que tiveram um impacto positivo no desempenho.</p>
<p>2.5. Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação.</p>	<p>No que respeita à comparação do desempenho com serviços idênticos, os SSGNR apresentam no RAA (pág. 87 e 88) uma análise comparativa recorrendo à metodologia do Benchmarking:</p>

	<p><i>“...Esta avaliação faz-se através de indicadores, que possibilitem o confronto no desempenho organizacional e operacional entre organismos com a mesma índole.”</i></p> <p><i>“No caso dos SSGNR, pela especificidade e exclusividade do serviço prestado no quadro da Administração Pública, mais especificamente na Guarda Nacional Republicana, não existe um grau elevado de comparabilidade nacional, no entanto, é de relevar a relação de cooperação estratégica entre a GNR e as congéneres nacionais e estrangeiras. Por isso, ao longo dos últimos anos, ocorreram reuniões com congéneres estrangeiras, onde foi possível partilhar ideias e formas de atuação perante situações semelhantes, o que permitiu ganhos assinaláveis para ambas as partes.”</i></p> <p><i>“Neste contexto, e relativamente à ação social complementar, é pois possível fazer uma comparação, com algumas ressalvas, com os outros Serviços Sociais do setor público, pois as suas origens são semelhantes e estão relacionadas com a necessidade de satisfazer situações que não eram abrangidas pelos regimes gerais de proteção social, assumindo assim com caráter de complementaridade ou mesmo de substituição, com intuito de conceder benefícios sociais aos Beneficiários – funcionários e agentes da Administração Pública – de forma a suprir lacunas existentes.”</i></p>
3. Outros Elementos Relevantes	
<p>3.1. Contributo dos resultados alcançados para os objetivos estratégicos</p>	<p>O RAA apresenta no ponto 6.3 uma tabela onde consta o alinhamento dos Objetivos Estratégicos e Operacionais. (pág. 36 do RAA)</p> <p>A superação de 5 objetivos operacionais assim como a superação dos 3 parâmetros do QUAR, Eficácia – 105,67%, Eficiência – 142,68% e Qualidade – 101,95%, permite-nos concluir que os resultados alcançados contribuíram para a concretização dos Objetivos Estratégicos associados.</p>
<p>3.2. Revisão de objetivos, indicadores ou metas</p>	<p>Os SSGNR solicitaram alterações ao QUAR no que respeita aos seus objetivos:</p> <p><i>“Conforme superiormente determinado pela Tutela, em abril de 2018, os SSGNR foram obrigados a incluir no seu QUAR 2018, sem prejuízo dos outros objetivos, os seguintes objetivos operacionais:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>“Atribuir casas de habitação social, nos termos do regulamento”;</i> • <i>“Implementar as medidas de eficiência orçamental incluídas na proposta de OE 2018”;</i> e • <i>“Desenvolver candidaturas no âmbito do SIEF”.</i> <p><i>Tal determinação obrigou a uma alteração do Plano de Atividades e do respetivo QUAR, constituindo-se como um compromisso para o Conselho de Direção dos SSGNR o seu cumprimento. Assim, considerando aquelas indicações, de imediato se procedeu à introdução e ajustamentos decorrentes da proposta de S. Ex^a a Secretária de Estado Adjunta e da Administração Interna, no uso da competência que lhe foi delegada, nos termos da alínea c) do n.º 1 e n.º 3 do Despacho n.º 10673/2017.</i></p> <p><i>Assim, os SSGNR procederam em conformidade com o previsto no Art.º 1 do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, promovendo a correção do Plano de Atividades de acordo com o Orçamento do Estado de 2018, aprovado através da Lei n.º 114/2017, de 29 de dezembro, e também, devidamente alinhado com as Grandes Opções do Plano para 2018 (Lei n.º 113/2017, de 29 de dezembro).”</i> (pág. 40 do RAA)</p>

<p>3.3. Monitorização do QUAR</p>	<p>Não foi enviado à SGAJ qualquer monitorização do QUAR.</p>
<p>3.4. Fiabilidade do sistema de indicadores de desempenho (n.º 2 art.º 25.º)</p>	<p>Na Tabela de avaliação do Sistema de Controlo Interno, (pág. 81 à 84 do RAA), é afirmado que existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria. No entanto, não se encontra instituído um mecanismo que garante a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas uma vez que <i>“Os mecanismos existentes são os próprios de cada aplicação, no entanto ainda não foi criado um que integre todos os sistemas com capacidade para de forma autónoma repor todos os serviços existentes.”</i></p> <p>A fiabilidade do sistema de indicadores de desempenho e, em especial, os indicadores do QUAR, quanto à fiabilidade e integridade dos dados, é, em termos gerais, garantida por um conjunto de mecanismos associados a aplicações informáticas e relatórios.</p> <p>No RAA, e em capítulo próprio (pág. 70 à 80 do RAA) é justificado de forma sustentada a fiabilidade do Sistema de Controlo Interno.</p>
<p>3.5. Estrutura do Relatório e coerência entre os elementos do QUAR e os documentos previsionais previstos (alínea e) do n.º1 do art.º 8.º)</p>	<p>A estrutura do Relatório de Atividades segue, em termos gerais, o previsto na Lei do SIADAP (alínea e do n.º 1 do art.º 8.º), nele incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demonstração qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados, designadamente os do QUAR; • Integra o relatório de autoavaliação e, • Integra o Balanço Social. <p>Integra também:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em capítulo próprio, as medidas de modernização administrativa implementadas, nomeadamente as relativas à desburocratização, qualidade e inovação (n.º 2 do art.º 40.º do DL n.º 73/2014, de 13 de maio e n.º 1 do art.º 2.º do DL 74/2014, de 13 de maio) (pág. 144 à 147 do RAA); • Uma análise sintética da participação dos colaboradores em formação em 2018, como parte integrante do Balanço Social (pág. 196 do RAA); <p>Verifica-se que não integra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em secção específica o reporte relativo às ações de publicidade institucional realizadas, conforme o disposto na Resolução de Conselho de Ministros n.º 47/2010, de 25 de junho, nomeadamente publicidade desenvolvida no âmbito da contratação pública. No entanto, são apresentadas no RAA algumas medidas implementadas com o objetivo de gestão da marca e da identidade da organização, que podem ter algum carácter de ações de publicidade institucional. (pág. 141 e 142 do RAA) <p>A estrutura do Relatório de Autoavaliação cumpre, em termos gerais a estrutura proposta pelo GT CCAS (Doc. Técnico n.º 1/2010, de 2010-03-04), contemplando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados (pág. 199 à 228 do RAA);

	<ul style="list-style-type: none"> Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços. (pág. 87 do RAA) <p>Contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes, tanto para o QUAR, como para o PA, com identificação das causas exógenas e/ou endógenas. (pág. 49 à 57 do RAA) <p>Coerência entre os elementos do QUAR e os documentos previsionais previstos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Relativamente à execução do Plano de Atividades, o Relatório de Atividades apresenta o grau de execução das atividades planeadas; No que respeita aos Recursos Humanos, verifica-se que existe coerência entre os dados do Relatório de Atividades e os do Balanço Social; Relativamente aos Recursos Financeiros são reportados especificamente os valores de execução do QUAR (executados face aos estimados inicialmente).
<p>3.6. Cumprimento da data limite de entrega do Relatório</p>	<p>Não foi cumprida a data limite de entrega do relatório: a data de receção na SGA foi dia 17 de Abril de 2018.</p>

4. Parecer da SGA

Em conformidade com os resultados do QUAR e na informação adicional constante da autoavaliação, de acordo com as alíneas a) a f) do n.º 2 do artigo 15.º da [Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro](#), aos SSGNR corresponde a menção de desempenho **BOM** nos termos do n.º 1 do art.º 18.º, da [Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro](#) correspondendo à menção proposta pelo dirigente máximo em sede de autoavaliação.

Nos termos do n.º 3 do art.º 18.º, da [Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro](#), submete-se a menção proposta à consideração da Tutela.

Data: 09/07/2019

A Técnica Superior

(Ana Paula Camões)

(Luísa Paula Mota)