



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2021

ÍNDICE

I - ENQUADRAMENTO INSTITUCIONAL	7
1. CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE.....	7
1.1 OBJETO	7
1.2 ATRIBUIÇÕES	7
1.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	8
2. CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE EXTERNO E INTERNO	9
3. 2021 – “SEGUNDO CAPÍTULO” DE UM ANO ATÍPICO (COVID-19)	12
4. CARACTERIZAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS.....	13
5. FORMULAÇÃO ESTRATÉGICA	14
5.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	14
5.2 OBJETIVOS OPERACIONAIS	15
II - AVALIAÇÃO DO QUAR 2021	16
1. QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR).....	16
2. AVALIAÇÃO DO GRAU DOS OBJETIVOS	19
2.1 COERÊNCIA ENTRE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS	28
2.2 RECURSOS HUMANOS.....	29
2.3 RECURSOS FINANCEIROS	30
2.4 ANÁLISE DOS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO.....	31
2.4.1 EFICÁCIA, EFICIÊNCIA E QUALIDADE	31
2.4.2 ANÁLISE DA PRODUTIVIDADE	32
2.4.3 ANÁLISE CUSTO-EFICÁCIA.....	33
2.4.4 APRECIÇÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS	34
3. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO.....	35
3.1 APRESENTAÇÃO ESQUEMÁTICA DO SCI	35
3.2 BENCHMARKING.....	38
3.3 PUBLICIDADE INSTITUCIONAL.....	39
4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	40

4.1	MUTUALIDADE	40
4.2	PROTEÇÃO E AÇÃO SOCIAL	40
4.3	FOMENTO DO DESPORTO E RECREIO	41
4.4	COLÓNIAS DE FÉRIAS E BALNEARES INFANTIS.....	42
4.5	FOMENTO E APOIO À HABITAÇÃO	45
4.6	OBRAS DE REMODELAÇÃO DE INFRAESTRUTURAS	45
4.7	AÇÃO CULTURAL	46
4.8	PROTOCOLOS	47
4.9	RESIDENCIAL	49
4.10	INTERCÂMBIO COM ENTIDADES EXTERNAS – CONGÉNERES.....	50
4.11	SERVIÇOS FARMACÊUTICOS	50
4.12	APOIO A ESTUDANTES.....	51
4.13	OUTRAS ATIVIDADES DE APOIO SOCIAL.....	53
5.	GESTÃO INTERNA	55
5.1	GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS.....	55
5.2	GESTÃO DE RECURSOS FINANCEIROS.....	56
5.2.1	ANÁLISE DA DESPESA	56
5.2.2	ANÁLISE DA RECEITA	58
5.2.3	ALTERAÇÕES ORÇAMENTAIS E INTEGRAÇÃO DE SALDOS	60
5.3	POLÍTICA DE FORMAÇÃO	61
5.4	AQUISIÇÕES DE BENS E SERVIÇOS E APOIO LOGÍSTICO.....	62
5.5	PARQUE AUTOMÓVEL DOS SSGNR.....	65
5.6	GESTÃO DA MARCA E IDENTIDADE.....	65
5.7	SISTEMAS E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO	65
5.8	CONSELHO CONSULTIVO	66
6.	MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	68
	ANEXO.....	73
	PROGRAMAS INSTITUCIONAIS – RECURSOS FINANCEIROS	73

ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1 – MODALIDADES DE PROTEÇÃO SOCIAL	7
TABELA 2 – ANÁLISE DE STAKEHOLDERS	10
TABELA 3 – ANÁLISE SWOT	11
TABELA 4 – TOTAL DE BENEFICIÁRIOS	13
TABELA 5 – OBJETIVOS ESTRATÉGICOS - TRIÉNIO 2021-2023	14
TABELA 6 - OBJETIVOS OPERACIONAIS – ANO 2021	15
TABELA 7 – QUAR 2021 – RESULTADOS ALCANÇADOS	18
TABELA 8 – EXECUÇÃO DO OBJETIVO 1	19
TABELA 9 – EXECUÇÃO DO OBJETIVO 2	20
TABELA 10 – EXECUÇÃO DO OBJETIVO 3	20
TABELA 11 – EXECUÇÃO DO OBJETIVO 4	22
TABELA 12 – EXECUÇÃO DO OBJETIVO 5	23
TABELA 13 – EXECUÇÃO DO OBJETIVO 6	24
TABELA 14 – EXECUÇÃO DO OBJETIVO 7	25
TABELA 15 – EXECUÇÃO DO OBJETIVO 8	26
TABELA 16 – EXECUÇÃO DO OBJETIVO 9	27
TABELA 17 – INTERAÇÃO DOS OBJETIVOS	28
TABELA 18 - GRAU DE EXECUÇÃO DE UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS	29
TABELA 19 - GRAU DE EXECUÇÃO DE UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS	30
TABELA 20 – ANÁLISE DO PARÂMETRO DE EFICÁCIA	31
TABELA 21 – ANÁLISE DO PARÂMETRO DE EFICIÊNCIA	31
TABELA 22 – ANÁLISE DOS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE	31
TABELA 23 – TAXA DE REALIZAÇÃO - PARÂMETROS E AVALIAÇÃO GLOBAL	32
TABELA 24 – ANÁLISE DAS VARIÁVEIS DA PRODUTIVIDADE	32
TABELA 25 – ANÁLISE DAS VARIÁVEIS DA RENTABILIDADE	33
TABELA 26 – PONTUAÇÃO ATRIBUÍDA AOS PARÂMETROS QUAR 2021	34
TABELA 27 – AVALIAÇÃO FINAL DO SERVIÇO EM 2021	34
TABELA 28 - MONITORIZAÇÃO DE CONTROLO INTERNO	37

TABELA 29 – RÁCIO - TOTAL DE BENEFICIÁRIOS E ORÇAMENTO PREVISTO.....	38
TABELA 30 – RESULTADOS PRESTADOS PELOS DIFERENTES SERVIÇOS SOCIAIS.....	38
TABELA 31 – PROCESSOS DE EMPRÉSTIMOS PAGOS.....	40
TABELA 32 – SUBSÍDIOS DEFERIDOS	41
TABELA 33 – ATRIBUIÇÕES NAS INFRAESTRUTURAS TURÍSTICAS	42
TABELA 34 – ÍNDICE DE OCUPAÇÃO DAS INSTALAÇÕES DA CFCC.....	43
TABELA 35 – DESCRIÇÃO DOS IMÓVEIS EM ARRENDAMENTO	45
TABELA 36 – INTERVENÇÕES NO PARQUE HABITACIONAL	46
TABELA 37 – N.º DE PARTICIPANTES NOS EVENTOS/ATIVIDADES	47
TABELA 38 – N.º E PERCENTAGEM DE PROTOCOLOS POR ÁREAS	48
TABELA 39 – OCUPAÇÕES DA RESIDENCIAL.....	49
TABELA 40 – ATRIBUIÇÕES DAS CONGÉNERES NAS IFT ´S DOS SSGNR.....	50
TABELA 41 – MOVIMENTOS NOS ÚLTIMOS DOIS ANOS.....	51
TABELA 42 – OCUPAÇÃO NOS ALOJAMENTOS ACADÉMICOS.....	52
TABELA 43 - N.º DE EFETIVOS A 31 DE DEZEMBRO DE 2021	55
TABELA 44 - DESPESA COMPARATIVA 2020/2021	56
TABELA 45 – EXECUÇÃO DA DESPESA 2021.....	58
TABELA 46 - RECEITA COMPARATIVA 2020/2021.....	59
TABELA 47 – EMPREITADAS DE OBRAS PÚBLICAS – CONCURSO PÚBLICO	63
TABELA 48 – BENS E SERVIÇOS - CONCURSOS PÚBLICOS	63
TABELA 49 – EMPREITADA – CONSULTA PRÉVIA	63
TABELA 50 – BENS E SERVIÇOS – CONSULTA PRÉVIA	64
TABELA 51 – CONCESSÃO – CONCURSO PÚBLICO.....	64
TABELA 52 – BENS E SERVIÇOS – AJUSTE DIRETO	64
TABELA 53 – EMPREITADA – AJUSTE DIRETO.....	64
TABELA 54 – MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	71

NOTA INTRODUTÓRIA



O Relatório de Atividades de 2021 dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana (SSGNR), elaborado nos termos do Decreto-Lei n.º 183/96, de 22 de setembro, e do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, de acordo com o modelo definido pelo Conselho Coordenador de Avaliação dos Serviços, procede à análise e avaliação das atividades desenvolvidas neste ano, que é o primeiro do ciclo estratégico trienal 2021-2023.

Na qualidade de Comandante-Geral e Presidente dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana, é com satisfação que assinalo os sucessos alcançados neste exercício, destacando a capacidade de adaptação e a superação dos mais variados problemas e constrangimentos decorrentes da pandemia.

A prioridade dada à criação de respostas às situações de vulnerabilidade criadas ou agravadas pelo contexto de pandemia não nos afastou da prossecução dos grandes objetivos estratégicos, incluindo os constantes no QUAR 2021, todos eles concretizados de acordo com as metas estabelecidas.

Sobre a aposta e objetivos relacionados com a reabilitação do edificado devoluto e consequente disponibilização para uso dos beneficiários, devo realçar que, dando continuidade às diferentes medidas e programas integrantes da estratégia seguida nos últimos anos, em 2021, tornou-se possível responder às necessidades críticas dos beneficiários em matéria de habitação, em todas as suas diversas funções sociais: habitação familiar, alojamento para estudantes, habitação partilhada e alojamento temporário e de emergência.

Além da conclusão do concurso de atribuição de 25 casas em regime de renda apoiada, no ano de 2021, foram reabilitadas e colocadas à disposição mais 15 novas residências para estudantes, atingindo-se os valores máximos de 349 lugares disponibilizados e 307 ocupados, com alargamento da oferta a Bragança e Faro, que se juntaram às cidades de Lisboa, Porto, Coimbra, Évora e Braga, onde já havia esse serviço.

O equilíbrio entre a procura e a oferta de soluções habitacionais, em grande medida, foi alcançado através da regularização do arrendamento apoiado (Portaria n.º 167/2017, de 22 de maio) e por impulso do Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (Portaria 374/2019, de 16 de outubro), pelo qual 41 famílias passaram a dispor de habitações totalmente remodeladas, a preços substancialmente acessíveis.

Fruto dessas opções, o património habitacional, antes em processo de acelerada degradação e perda de valor económico, tem vindo a ser recuperado para as suas funções e a tornar-se uma importante fonte de receita, garantindo a sustentabilidade da sua gestão a longo prazo e libertando recursos

financeiros para desenvolver e melhorar outras prestações sociais, designadamente, as dirigidas aos seniores em situações de maior vulnerabilidade.

Acompanhando o parecer unânime do Conselho Consultivo de 12 de outubro de 2021, no ano de 2022, será implementado um subsídio especificamente destinado aos beneficiários seniores internados em lares ou dependentes de apoio domiciliário. Este subsídio junta-se a outras ações e medidas destinadas à mitigação do isolamento pessoal e social e à criação de condições para o envelhecimento ativo e saudável, tais como o projeto piloto de Aldeia Sénior ou a primeira Colónia Sénior e, numa dimensão mais abrangente, a operacionalização do Programa de Voluntariado, que se concretizaram em 2021.

A criação de uma nova geração de apoios sociais dirigidos aos problemas do envelhecimento, bastante exigente ao nível orçamental, é permitida pela consolidação de uma situação económica e financeira saudável e pela continuada boa gestão e valorização dos recursos disponíveis, todos eles obtidos e sustentados por receitas próprias, estritamente decorrentes das quotizações e serviços prestados aos beneficiários, sem qualquer transferência do Orçamento do Estado.

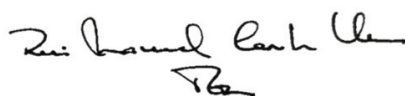
Deste Relatório, a par da análise e avaliação muito positiva do trabalho realizado e dos resultados alcançados, ressalta a importância crescente do papel dos Serviços Sociais para os militares e civis da Guarda, proporcionando-lhes condições para a melhoria da sua qualidade de vida e ajudando a resolver alguns dos seus problemas pessoais e familiares mais críticos, quase sempre, decorrentes ou ampliados pelas dificuldades e exigências próprias da condição militar e do exercício da função policial.

Quando as dificuldades maiores trazidas pela pandemia pareciam ultrapassadas, o ano de 2022 inicia-se com o regresso da guerra à Europa e conseqüente perspetiva de agravamento da situação socioeconómica no nosso país, atingindo mais significativamente as famílias em situação de maior vulnerabilidade, incluindo muitos dos nossos Beneficiários.

Mais uma vez, os Serviços Sociais da Guarda, contando com a determinação, disponibilidade e profissionalismo de todos os militares e civis, homens e mulheres, que servem nesta Casa, saberão estar à altura das suas responsabilidades e cumprir as "*Razões de Servir e Ajudar*" que afirmam a nobreza do compromisso com os beneficiários e determinam a nossa Missão.

Lisboa, 15 de abril de 2022

O Presidente



Rui Manuel Carlos Clero

Tenente-General

I - ENQUADRAMENTO INSTITUCIONAL

1. CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE

1.1 OBJETO

Os Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana (SSGNR), integrados no Ministério da Administração Interna (MAI), constituem-se como uma pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia administrativa e financeira e de património próprio, tendo por objeto contribuir para a *melhoria do nível de vida dos Beneficiários*, assegurando-lhes o acesso a um leque diversificado de prestações no âmbito da proteção social complementar.

1.2 ATRIBUIÇÕES

Os SSGNR desenvolvem a sua atividade num espectro muito alargado de áreas, conforme definido pelo seu Estatuto, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 262/99, de 8 de julho.

MODALIDADES DE PROTEÇÃO SOCIAL	CARACTERÍSTICAS
Esquemas sociais complementares	Visam fundamentalmente assegurar uma prestação pecuniária, a pagar de uma só vez, por morte do beneficiário.
Ação social	Pagamentos de subsídios aos beneficiários, tais como, assistência sanitária, materno-infantil, escolar, invalidez, desamparo e velhice, órfãos e habitação, carência económica, outras situações extraordinárias.
Ação cultural	Proporcionar aos beneficiários atividades de natureza cultural.
Fomento do desporto e recreio	Constituição e manutenção de instalações desportivas e sua organização, manutenção de parques de campismo e casas de veraneio e/ou repouso, patrocínio de excursões, etc.
Mutualidade	Concessão de empréstimos a beneficiários, tais como, empréstimos pessoais (pessoais e de saúde), empréstimos de habitação (aquisição, construção e obras) e empréstimos extraordinários (extraordinários e de saúde).
Fomento e apoio da habitação	Promoção de aquisição e construção de casas económicas, destinadas a serem arrendadas ou adquiridas pelos beneficiários.
Outras atividades de natureza de apoio e ação social	Atividades e/ou serviços, tais como Serviços Farmacêuticos, Apoio Social ao beneficiário, e outras que o Conselho de Direção considere como adequadas e tempestivas.

Tabela 1 – Modalidades de Proteção Social

1.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Estatutariamente, os SSGNR têm como órgãos colegiais o Conselho de Direção (CD), o Conselho Consultivo (CC) e a Comissão de Fiscalização (CF). Em termos de organograma, e para a condução e realização das suas atividades e atribuições, os SSGNR estão estruturados da seguinte forma:

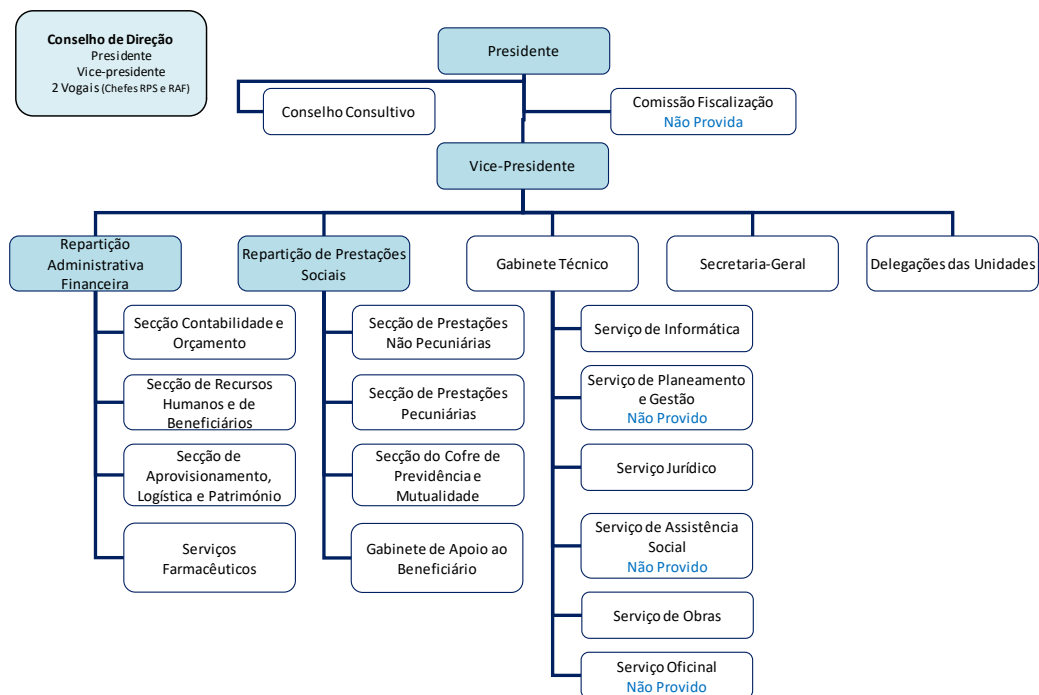


Figura 1 - Organograma

As atividades de proteção são desenvolvidas no seio da Repartição de Prestações Sociais (RPS), que integra a Secção de Prestações Não Pecuniárias (SPNP), a Secção de Prestações Pecuniárias (SPP), a Secção do Cofre de Previdência e Mutualidade (SCPM) e o Gabinete de Apoio ao Beneficiário (GAB).

As atribuições de apoio técnico-administrativo competem à Repartição Administrativa e Financeira (RAF), à qual incumbe promover e assegurar a eficácia das funções inerentes à gestão dos recursos humanos, financeiros e materiais, integrando, a Secção de Contabilidade e Orçamento (SCO), a Tesouraria, a Secção de Aprovisionamento, Logística e Património (SALP), a Secção de Recursos Humanos e Beneficiários (SRHB) e os Serviços Farmacêuticos (SF).

O Gabinete Técnico (GT), órgão de assessoria e execução técnica, tem como atribuições a elaboração de estudos, pareceres, relatórios e propostas, dando também execução a projetos respeitantes às mais diversas áreas de intervenção dos respetivos serviços. Para o efeito, integra o Serviço Jurídico (SJ), o Serviço de Informática (SI) e o Serviço de Obras (SO).

À Secretaria-Geral (SG) compete executar as tarefas de receção e encaminhamento do expediente, de apoio geral e de arquivo.

Além dos órgãos descritos, os SSGNR possuem ainda extensões nas Unidades da Guarda organicamente definidas, designadas por Delegações, que servem de interlocutor junto dos beneficiários. As Delegações são presididas, por inerência de funções, pelo Comandante da Unidade, o qual é responsável pela gestão do pessoal e pelo apoio logístico necessário ao seu bom funcionamento.

2. CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE EXTERNO E INTERNO

Os Serviços Sociais, para a formulação da sua estratégia, dividem os seus *stakeholders* em dois grandes grupos, os externos e os internos. O sucesso da missão organizacional dos SSGNR depende, em boa parte, da participação das partes interessadas, sendo que, por essa razão, torna-se imperativamente necessário assegurar que as suas expectativas e necessidades sejam conhecidas e consideradas nos diferentes processos de decisão.

<i>Stakeholders</i>	O que esperam dos SSGNR	O que esperam os SSGNR	Grau de Poder	Grau de influência	Grau de interesse
Internos					
Trabalhadores	<ul style="list-style-type: none"> - Reconhecimento profissional - Progressão na carreira - Bom ambiente e boas condições de trabalho - Oferta de formação adequada - Valorização remuneratória em função do desempenho e mérito evidenciados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Competência e empenho - Domínio do negócio e dos processos internos da organização - Espírito de equipa/missão - Adesão consciente e determinada às boas práticas e atitude pró-ativa na satisfação das necessidades dos beneficiários 	Médio	Médio	Elevado
Externos					

Beneficiários	<ul style="list-style-type: none"> – Respostas oportunas e de qualidade aos seus problemas – Profissionalismo, competência e proximidade no relacionamento – Transparência, lealdade e equidade na atribuição das diferentes prestações 	<ul style="list-style-type: none"> – Avaliação crítica e reconhecimento do esforço e da qualidade do serviço (feedback) – Atitude proactiva e participativa (sugestões) – Envolvimento e participação ativa na vida dos SSGNR – Fidelização à instituição (permanência pós-aposentação) 	Elevado	Elevado	Elevado
Guarda Nacional Republicana (GNR)	<ul style="list-style-type: none"> – Soluções de qualidade adequadas às necessidades dos seus militares e civis – Contributos oportunos e consequentes para o bem-estar da grande Família da Guarda – Defesa e replicação dos valores e princípios que caracterizam a Guarda 	<ul style="list-style-type: none"> – Consideração dos SSGNR como instrumento relevante na melhoria das condições para o cumprimento da Missão da Guarda – Reforço das sinergias de ligação à Guarda, enquanto “razão de existência” e mais importante “<i>elo de ligação</i>” com os beneficiários – Apoio e interação nas atividades que se pretendem disponibilizar aos beneficiários 	Elevado	Elevado	Elevado
Tutela	<ul style="list-style-type: none"> – Cumprimento da Missão atribuída, de acordo com as orientações, opções estratégicas e documentos de gestão aprovados – Apoio social complementar de qualidade aos militares e civis da GNR 	<ul style="list-style-type: none"> – Apoio e reconhecimento institucional – Aprovação de legislação considerada adequada às necessidades dos SSGNR – Disponibilidade e interesse na resolução de processos que envolvam outros ministérios 	Elevado	Elevado	Médio
Parceiros	<ul style="list-style-type: none"> – Colaboração na partilha de serviços e de informação – Criação de valor – Cooperação estratégica e institucional (congêneres) 	<ul style="list-style-type: none"> – Cooperação com o serviço no âmbito dos compromissos assumidos – Cooperação na partilha de boas práticas (Benchmarking) – Qualidade dos produtos/serviços prestados – Condições mais vantajosas de mercado 	Reduzido	Médio	Médio
Concorrentes	<ul style="list-style-type: none"> – Concorrência baseada em reserva de mercado 	<ul style="list-style-type: none"> – Complementaridade em áreas onde os SSGNR não podem nem conseguem responder 	Reduzido	Reduzido	Reduzido

Tabela 2 – Análise de Stakeholders

A síntese da análise SWOT, conforme tabela seguinte, facilita a permanente e adequada análise contextual, contribuindo para a adoção das políticas e medidas de gestão mais consentâneas com o propósito da missão organizacional.

<p>PONTOS FORTES (<i>STRENGTHS</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cultura organizacional assente em princípios e valores próprios da condição militar; ✓ Situação económica e financeira saudável e modelo de gestão que privilegia e facilita a transparência e a <i>accountability</i>; ✓ Orçamento constituído exclusivamente por receitas próprias; ✓ Vasto património imobiliário em localização privilegiada; ✓ Prestígio/notoriedade da marca SSGNR; ✓ Proximidade ao beneficiário. 	<p>PONTOS FRACOS (<i>WEAKNESSES</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dificuldade de recrutamento e de fidelização de trabalhadores; ✓ Parte significativa do património imobiliário envelhecido e/ou degradado; ✓ Constrangimentos legais na execução orçamental, diminuindo a autonomia de gestão e dificultando o aproveitamento ótimo dos recursos próprios disponíveis; ✓ Complexidade de gestão logística das infraestruturas.
<p>OPORTUNIDADES (<i>OPPORTUNITIES</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Concretização de um amplo programa de reabilitação do património habitacional e consequente disponibilização aos beneficiários, com garantia de retorno social e económico (por financiamento próprio e através do PRR – Bolsa Nacional de Alojamento Urgente e Temporário); ✓ Desenvolvimento de novas e/ou renovadas modalidades de prestação, cada vez mais alinhadas com os interesses e necessidades dos beneficiários; ✓ Rápida evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's); ✓ Otimização e diversificação dos canais de comunicação; ✓ Intercâmbio, alargamento e cooperação estratégica com parceiros congéneres. 	<p>AMEAÇAS (<i>THREATS</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Alterações políticas e legislativas suscetíveis de gerar instabilidade na área de atividade; ✓ Crise europeia – fruto de situação de instabilidade vivida no leste europeu com eventuais repercussões económicas e sociais a nível regional, europeu e mundial; ✓ Degradação das condições sociais dos beneficiários (envelhecimento e isolamento); ✓ Confrontação com novas necessidades dos beneficiários; ✓ Restrições à contratação de pessoal; ✓ Constrangimentos de execução orçamental, com impacto na diversificação e oferta de produtos e serviços aos beneficiários; ✓ Resistência à mudança e inovação; ✓ Situação pandémica (COVID-19) ainda não completamente debelada.

Tabela 3 – Análise SWOT

3. 2021 – “SEGUNDO CAPÍTULO” DE UM ANO ATÍPICO (Covid-19)

Tal como já havia acontecido no ano anterior, a situação de pandemia COVID-19 afetou de forma significativa a execução das atividades planeadas para 2021, obrigando à reformulação dos objetivos estabelecidos e reorientação do esforço de utilização dos meios existentes, em função das necessidades mais críticas e imediatas sentidas pelos beneficiários, incluindo a disponibilização de todas as infraestruturas e equipamentos existentes, por forma a dar resposta a situações de isolamento preventivo, confinamento, quarentena ou de recuperação de doença.

Nos casos de maior vulnerabilidade socioeconómica, motivados ou agravados pela pandemia, foi disponibilizada ajuda imediata de emergência, designadamente, através da entrega de vales para aquisição de bens de primeira necessidade, sempre de forma personalizada, com toda a discrição, preservando-se a reserva da intimidade e dignidade dos beneficiários. Num outro plano, relativamente aos empréstimos de mútuo contraídos junto dos SSGNR, foram concedidas moratórias no pagamento das prestações a todos os beneficiários que as solicitaram.

Apesar dos condicionalismos e acrescidas exigências para construir as respostas de emergência, os Serviços Sociais não se afastaram dos compromissos assumidos, tanto no que se refere à otimização da utilização dos recursos disponíveis e à realização dos grandes projetos estratégicos em desenvolvimento:

- Reabilitação do património imobiliário, apostando na sua rentabilização e aproveitamento do efeito multiplicador, para desenvolver novas prestações e melhorar as existentes;
- Disponibilização de habitação adequada às suas diversas funções sociais (habitação familiar, alojamento de emergência, residências para estudantes, habitação partilhada, etc.);
- Revalorização das infraestruturas de repouso e lazer e promoção do acesso por mais beneficiários;
- Desenvolvimento de prestações especificamente destinadas a pessoas em situação de especial vulnerabilidade, particularmente, seniores e famílias com pessoas com deficiência grave.

As opções de conceção e implementação dos projetos e medidas enunciados obedecem a dois princípios fundamentais: garantia de elevado retorno social e de sustentabilidade económica.

Na relação com os beneficiários, têm sido e continuam a ser objetivos permanentes, incentivar o envolvimento e participação ativa na vida dos Serviços Sociais, promover a transparência e facilitar a prestação de contas, apostando na proximidade, lealdade e equidade no acesso e atribuição das diferentes prestações.

4. CARACTERIZAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

Os beneficiários dos SSGNR encontram-se integrados em diversas categorias, a saber:

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

O universo geral de beneficiários dos SSGNR perfaz um total de 112.421 beneficiários.

BENEFICIÁRIOS		
Beneficiários Titulares		
Carreira Especial Militar	Oficiais	1.515
	Sargentos	4.687
	Guardas	38.339
Carreira Gerais	Civis	485
Carreira de Guarda Florestal	Guardas Florestais	639
SUBTOTAL		45.665
Beneficiários Titulares – subscrição voluntária		
Cônjuges sobrevividos		1.234
Beneficiários Extraordinários		
Extraordinários		56
Órfãos		
Órfãos		4
Beneficiários Familiares		
Familiares		65.462
TOTAL GLOBAL		112.421

Tabela 4 – Total de Beneficiários

Assim, do total de beneficiários titulares no ativo/reserva e reforma, a categoria profissional de Oficiais representa cerca de 3,32%, a categoria profissional de Sargentos 10,26% e a categoria profissional de Guardas 83,96%. Os civis (1,06%) e os guardas-florestais (1,40%) representam 2,46% do universo total.

5. FORMULAÇÃO ESTRATÉGICA

MISSÃO

"Os SSGNR têm por objeto contribuir para a **melhoria do nível de vida** dos respetivos beneficiários, assegurando-lhes o acesso a um leque diversificado de prestações no âmbito da proteção social complementar."

VISÃO

"Afirmar-se, perante os seus beneficiários, como essencial na satisfação das suas necessidades e constituir-se como uma referência de excelência entre as instituições da mesma índole" tendo como divisa: "**Razões de servir e ajudar**".

VALORES

Os Valores definidos constituem os princípios intemporais de aplicação universal que deverão ser manifestados, quotidianamente, através da exemplar conduta ética e deontológica dos seus trabalhadores, permitindo a concretização do compromisso expresso na Visão. Assim, afirmamos como valores fundamentais da nossa Instituição: "**Camaradagem e Espírito de Corpo**", "**Solidariedade e Integração**", "**Competência e Responsabilidade**", e "**Excelência e Qualidade**".

5.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

No âmbito da análise estratégica efetuada para o triénio 2021-2023, foram definidos três Objetivos Estratégicos (OE) devidamente identificados de acordo com a metodologia do *Balanced Scorecard* – BSC.

Objetivos Estratégicos	
OE1	Otimizar e rentabilizar os processos de apoio à ação social e de revalorização patrimonial
OE2	Promover o investimento nos trabalhadores e nas tecnologias em ordem à melhoria organizacional
OE3	Melhorar a comunicação institucional e a qualidade do serviço prestado aos Beneficiários

Tabela 5 – Objetivos Estratégicos - Triénio 2021-2023

5.2 OBJETIVOS OPERACIONAIS

Na prossecução dos Objetivos Estratégicos (OE) definidos para o triénio 2021-2023, com o propósito de melhorar a capacitação das pessoas, bem como a valorização das infraestruturas e equipamentos, em ordem à prestação de um serviço que se pretende de excelência a todos os beneficiários, para concretização em 2021, os Serviços Sociais definiram os seguintes 9 (nove) Objetivos Operacionais (OO):

Objetivos Operacionais	
001	Atribuir casas com função de natureza social (habitação social familiar, residências para estudantes, alojamento temporário de emergência e habitação partilhada)
002	Reabilitar o património físico (IFT's, lares académicos e habitação com funções sociais)
003	Implementar as medidas tendentes à efetivação do SST
004	Promover o regime de teletrabalho em ordem a uma melhor gestão dos trabalhadores
005	Atribuir habitações a todas as candidaturas válidas no âmbito do "Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (PAPR)"
006	Aumentar o ticket médio dos Serviços Farmacêuticos (SF)
007	Incrementar a avaliação organizacional a 360º
008	Potenciar os níveis de motivação dos trabalhadores
009	Aumentar os níveis de satisfação dos Beneficiários

Tabela 6 - Objetivos Operacionais – ano 2021

II - AVALIAÇÃO DO QUAR 2021

1. QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR)

Por Decisão de Sua Exa. o Secretário de Estado Adjunto e da Administração Interna, nos termos do parecer vertido na Informação n.º 19/2020AG, de 29 de dezembro, foram homologados o Plano de Atividades e o QUAR de 2021.

Os SSGNR, tal como todos os organismos públicos do Estado, encontraram-se vinculados à colocação, nos respetivos QUAR, dos objetivos decorrentes dos termos inscritos na LOE, sendo que o Plano de Atividades para 2021 apresentado, foi aprovado pela Tutela através da Informação suprarreferida, com despacho de Sua Exa. o Secretário de Estado Adjunto e da Administração Interna de 30 de dezembro de 2020, tendo o Orçamento do Estado para o ano de 2021 sido aprovado a 31 de dezembro de 2020, pela Lei n.º 75-B/2020.

Neste contexto, em 2021, os Serviços Sociais deram continuidade a quatro objetivos do QUAR – dois do parâmetro de eficácia e dois do de qualidade, tendo inscrito no parâmetro de eficiência um novo objetivo e reconfigurado outro, nomeadamente o objetivo n.º 5 - *“Atribuir habitações a todas as candidaturas válidas no âmbito do Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (PAPR)”* e objetivo n.º 6 - *“Aumentar o ticket médio dos Serviços Farmacêuticos”*, respetivamente.

Por imposição legal decorrente do então Orçamento do Estado, foram definidos no Plano de Atividades para 2021, três novos objetivos, um de eficácia, *“Implementar as medidas tendentes à efetivação do SST”*, um de eficiência, *“Promover o regime de teletrabalho em ordem a uma melhor gestão dos trabalhadores”* e um de qualidade, *“Incrementar a avaliação organizacional a 360º”*.

O QUAR de 2021, com os seus nove objetivos operacionais, teve em consideração o dimensionamento dos pesos adstritos a cada parâmetro, relevando-se para o da qualidade o maior peso (50%), afinal é esse o que de melhor forma traduz o desempenho de uma organização, seguido pelo parâmetro da eficácia (30%) e alinhando o da eficiência (20%) como o de menor preponderância para efeitos dos resultados globais de avaliação em sede de SIADAP1.

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2021									
Ministério da Administração Interna									
Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana									
Missão: Os SSGNR têm por objeto contribuir para a melhoria do nível de vida dos respetivos beneficiários, assegurando-lhes o acesso a um leque diversificado de prestações no âmbito da proteção social complementar.									
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE)									
OE 1 Otimizar e rentabilizar os processos de apoio à ação social e de revalorização patrimonial									
OE 2 Promover o investimento nos trabalhadores e nas tecnologias em ordem à melhoria organizacional									
OE 3 Melhorar a comunicação institucional e a qualidade do serviço prestado aos Beneficiários									
OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)			Meta 2020	Meta 2021	Concretização			Desvios	
					Resultados	Classificação			
				Superou		Atingiu	Não atingiu		
EFICÁCIA									
30%									
OB 1									
25%									
Atribuir casas com função de natureza social (Hab. Soc. Fam; Res. Estudantes; Aloj. Temp. Emerg; Hab.Partilhada)									
Ind 1 N.º de casas com funções sociais atribuídas									
20									
30									
34									
113,33%									
0,00%									
0,00%									
↑ 13,33%									
Peso 100%									
OB 2									
25%									
Reabilitar o património físico (IFT's, lares académicos e habitação com funções sociais)									
Ind 2 N.º de frações reabilitadas (IFT's, lares académicos e habitação com funções sociais)									
25									
27									
30									
111,11%									
0,00%									
0,00%									
↑ 11,11%									
Peso 100%									
OB 3									
50%									
Implementar as medidas tendentes à efetivação do SST									
Ind 2 N.º de trabalhadores abrangidos no âmbito do SST									
n.a									
70									
74									
105,71%									
0,00%									
0,00%									
↑ 5,71%									
Peso 100%									
EFICIÊNCIA									
20%									
OB 4									
50%									
Promover o regime do teletrabalho em ordem a uma melhor gestão dos trabalhadores									
Ind 4 (n.º de trabalhadores em teletrabalho / n.º total de trabalhadores)*100									
n.a									
7%									
9,52%									
136,00%									
0,00%									
0,00%									
↑ 36,00%									
Peso 100%									
OB 5									
25%									
Atribuir habitações a todas as candidaturas válidas no âmbito do Programa "Arrendamento com Projeto de Reabilitação"									
Ind 5 (n.º de habitações atribuídas / n.º total de candidaturas válidas)*100									
n.a									
90%									
100,00%									
111,11%									
0,00%									
0,00%									
↑ 11,11%									
Peso 100%									
OB 6									
25%									
Aumentar o ticket médio dos Serviços Farmacêuticos (SF)									
Ind 6 [(Ticket médio 2021 / Ticket médio 2020)-1]*100									
n.a									
2%									
2,21%									
110,50%									
0,00%									
0,00%									
↑ 10,50%									
Peso 100%									
QUALIDADE									
50%									
OB 7									
50%									
Incrementar a avaliação organizacional a 360º									
Ind 7 Índice do grau de envolvimento/comprometimento multidirecional (chefias e trabalhadores)									
n.a									
[4,0;4,2]									
4,13									
0,00%									
100,00%									
0,00%									
⇒ 0,00%									
Peso 100%									
OB 8									
25%									
Potenciar os níveis de motivação dos trabalhadores									
Ind 8 Índice do grau de motivação e/ou satisfação dos trabalhadores									
[4,3;4,5]									
[4,3;4,5]									
4,43									
0,00%									
100,00%									
0,00%									
⇒ 0,00%									
Peso 100%									
OB 9									
25%									
Aumentar os níveis de satisfação dos Beneficiários									
Ind 9 Índice de satisfação dos Beneficiários em relação aos serviços e/ou produtos SSGNR									
[4,3;4,5]									
[4,3;4,5]									
5,00									
111,11%									
0,00%									
0,00%									
↑ 11,11%									
Peso 100%									

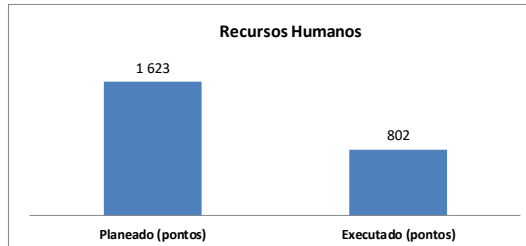
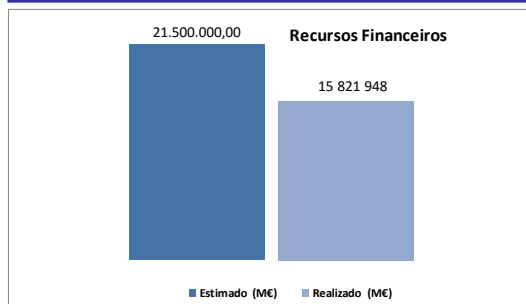
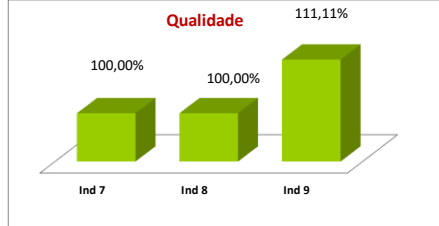
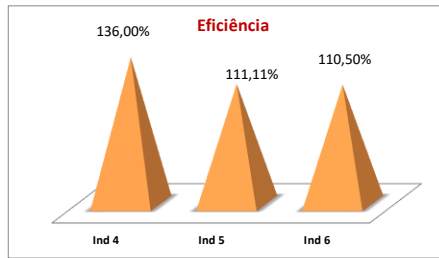
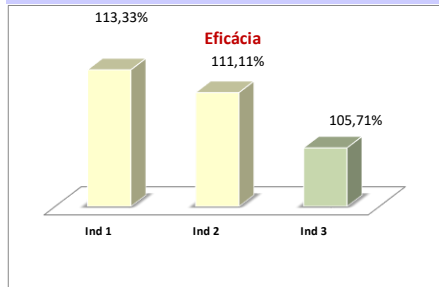
Explicação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação obtida em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado - Meta N)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Meta N - Resultado)/Meta].

O resultado obtido em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objetivo que incorporam.

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Militares				
Oficiais - Direção superior	20	60	60	0
Oficiais	12	72	36	36
Sargentos	8	120	72	48
Guardas	6	342	252	90
Civis - Carreiras Gerais				
Técnico Superior	12	216	132	84
Coordenador Técnico	9	18	0	18
Assistente Técnico	8	336	96	240
Encarregado Geral Operacional	7	14	0	14
Encarregado Operacional	6	12	0	12
Assistente Operacional	5	355	145	210
Civis - Carreiras Especiais				
Enfermeiro	12	48	0	48
Especialista de Informática	12	12	0	12
Técnico de Informática	9	18	9	9
TOTAL		1623	802	821
Orçamento (M€)		Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento		21 500 000	15 821 948	5 678 052
PIDDAC				

Parâmetros			Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação		30%	Ponderação 20%	Ponderação 50%
			108,97%	123,40%	102,78%
Avaliação final do serviço					
Bom		Satisfatório		Insuficiente	
x					
108,76%					



Listagem das Fontes de verificação

Indicador 1	Reportes aos níveis de serviço
Indicador 2	Reportes aos níveis de serviço
Indicador 3	Reportes aos níveis de serviço
Indicador 4	Reportes aos níveis de serviço
Indicador 5	Reportes aos níveis de serviço
Indicador 6	Reportes aos níveis de serviço
Indicador 7	Ficha técnica do inquérito de satisfação aos trabalhadores e chefias
Indicador 8	Ficha técnica do inquérito de satisfação aos trabalhadores
Indicador 9	Ficha técnica do inquérito de satisfação aos beneficiários

Tabela 7 – QUAR 2021 – Resultados alcançados

2. AVALIAÇÃO DO GRAU DOS OBJETIVOS

EFICÁCIA

Objetivo 1

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

Indicador 1							
Meta 2021	30	Resultado	34	Taxa de Realização	113,33%	Desvio	13,33%

Tabela 8 – Execução do Objetivo 1

Indicador 1: Desde o ano de 2017 que os SSGNR inscrevem no seu QUAR, como objetivo determinante de eficácia, a atribuição de casas com função de natureza social, nomeadamente, habitação social familiar, residências para estudantes, alojamentos de emergência e, desde 2021, habitação partilhada.

Neste contexto, além das casas disponibilizadas em regime de arrendamento apoiado, foram atribuídas 34 (trinta e quatro) novas habitações, das quais, 29 (vinte e nove) através do Concurso n.º 210 do Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (PAPR), 4 (quatro) destinadas ao alojamento temporário de emergência e 1 (uma) para utilização como habitação partilhada, uma modalidade com crescente procura e de grande interesse, sobretudo para os militares do ativo que, por imposição do serviço, se encontram deslocados das suas residências de origem ou habituais.

Por força das exigências de disponibilidade e mobilidade, próprias da condição militar e do exercício da função policial, a habitação é um dos problemas mais críticos para os nossos beneficiários e seus agregados familiares, daí, a prioridade de ação e de investimento dada à prossecução deste objetivo, de tal forma que, mesmo num ano de continuadas dificuldades e constrangimentos, a meta proposta foi superada com um desvio positivo de 13,33%. Trata-se de um resultado meritório, traduzindo uma resposta oportuna às diferentes solicitações de habitação, que deverá ser prosseguida e aprofundada nos próximos anos, com a relevância de objetivo inscrito no QUAR, integrado no eixo estruturante de valorização e ação patrimonial.

Objetivo 2

Reabilitar o património físico (IFT's, lares académicos e habitação com funções sociais)

Indicador 2							
Meta 2021	27	Resultado	30	Taxa de Realização	111,11%	Desvio	11,11%

Tabela 9 – Execução do Objetivo 2

Indicador 2: Em 2021, os Serviços Sociais deram continuidade ao desenvolvimento de um amplo e diversificado conjunto de obras estruturais, mas também de reparações e manutenções de conservação, sempre com o propósito de melhorar a qualidade do património imobiliário, com incidência na habitação familiar, lares académicos e residências de estudantes, mas também ao nível das infraestruturas e equipamentos de repouso e lazer. Releva-se o esforço de investimento na requalificação e expansão da rede de residências académicas, acompanhando a procura junto dos polos universitários, nomeadamente em Lisboa (Chelas, Alto do Pina e Ajuda) e em várias outras cidades de distrito como Bragança, Braga, Porto, Coimbra, Évora e Faro.

Foram completamente reabilitadas 30 habitações, antes devolutas e muito degradadas, colocando-as à disposição dos beneficiários com todas as condições de dignidade, segurança e conforto, o que se traduziu na superação da meta estabelecida para o Objetivo 2, com uma taxa de concretização de 111,11%.

Objetivo 3

Implementar as medidas tendentes à efetivação do SST

Indicador 3							
Meta 2021	70	Resultado	74	Taxa de Realização	105,71%	Desvio	5,71%

Tabela 10 – Execução do Objetivo 3

Indicador 3: Em 2021 os Serviços Sociais deram início à implementação de algumas das medidas que terão de adotar durante o decorrer do triénio ora vigente, pelo que foram dados os primeiros passos naquilo que são o conjunto de medidas tendentes à efetivação da Saúde e Segurança no Trabalho (SST), o qual, pela sua complexidade e abrangência, pressupõe o desenvolvimento de uma série de etapas e protocolos de execução a desenvolver quer ao nível da segurança e higiene, quer a nível da saúde dos trabalhadores. A este propósito é de realçar a dualidade da relação jurídica de trabalho dos trabalhadores existentes no mapa de pessoal destes SSGNR, com um efetivo constituído por militares e civis, respetivamente.

A inscrição do presente objetivo no parâmetro de eficácia, que decorreu da Lei do Orçamento do Estado, corresponde a cerca de 60% do total de efetivos existentes, tendo um prazo de execução coincidente com a estratégia da organização para o triénio 2021-2023, tratando-se assim de um objetivo plurianual e, por conseguinte, de desenvolvimento faseado nas suas múltiplas vertentes de ação operacional.

Pelas razões de pandemia vivida em 2021, e com a panóplia de constrangimentos existentes, designadamente os respeitantes ao teletrabalho a que os trabalhadores se encontraram sujeitos, as medidas então programadas pelo Centro Clínico da GNR, nomeadamente as relativas a diagnósticos de saúde a fazer junto dos trabalhadores destes Serviços Sociais não se efetivaram na sua plenitude, pelo que se entendeu avançar com um conjunto de medidas SST mais focadas nos aspetos relativos à segurança dos trabalhadores, salvaguardando assim a máxima que assiste a este objetivo QUAR de, em alinhamento com a legislação e com o Orçamento do Estado, *"garantir o direito à prestação de trabalho em condições de segurança, higiene e saúde asseguradas pela entidade empregadora pública"*.

Neste sentido, destaca-se a aquisição de meios materiais, como por exemplo, os respeitantes à iluminação dos gabinetes e de áreas comuns, bem como a de mobiliário mais ergonómico e adequado e ainda toda uma panóplia de acessórios administrativos, tais como suportes de monitores de computadores, entre outras medidas avulsas tomadas em prol da segurança dos trabalhadores.

Os SSGNR asseguraram assim, por efeito direto e/ou indireto o bem-estar físico dos trabalhadores civis e militares, num total de 74 trabalhadores, superando o objetivo preconizado em sede de QUAR.

EFICIÊNCIA

Objetivo 4

Promover o regime do teletrabalho em ordem a uma melhor gestão dos trabalhadores

Indicador 4							
Meta 2021	7%	Resultado	9,52%	Taxa de Realização	136,00%	Desvio	36,00%

Tabela 11 – Execução do Objetivo 4

Indicador 4: O presente objetivo de eficiência, que decorre da Lei do Orçamento do Estado, visa a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar dos trabalhadores, pelo que se trata de um objetivo perfeitamente alinhado com a intenção do Governo em colocar até 25% dos trabalhadores da Administração Pública a trabalhar no regime de teletrabalho até ao final da legislatura, nomeadamente todos aqueles cujas funções sejam compatíveis com esta modalidade de trabalho à distância, e que, pela natureza das atribuições profissionais se inserem nas carreiras de técnico superior e algumas funções da carreira de assistente técnico.

Os SSGNR, têm no quadro de pessoal civil perto de 50% do seu efetivo, estando, desta forma, sensíveis para este novo paradigma, tendo dado início aos processos de identificação nominativa dos trabalhadores que se encontram naquelas condições e que, pelas funções profissionais desempenhadas, possam avançar para esta modalidade de trabalho. Assim, em 2021, os Serviços Sociais superaram a meta estabelecida, atingindo-se uma taxa de realização de 136,00% em sede de QUAR.

A este respeito dever-se-á realçar o facto de este ser um objetivo que se assume pela sua dimensão plurianual, pelo que de forma razoável, adequável e tolerável se continuará a incentivar esta modalidade de trabalho, atendendo sempre aos princípios de maximização da eficiência, eficácia e qualidade e nunca pondo em causa o cumprimento da missão organizacional destes Serviços Sociais.

Objetivo 5

Atribuir habitações a todas as candidaturas válidas no âmbito do “Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (PAPR)”

Indicador 5							
Meta 2021	90%	Resultado	100%	Taxa de Realização	111,11%	Desvio	11,11%

Tabela 12 – Execução do Objetivo 5

Indicador 5: Ao abrigo do Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (PAPR), aprovado pela Portaria 374/2019, de 16 de outubro, mediante concurso, os beneficiários candidatam-se ao arrendamento de casas devolutas, assumindo a responsabilidade pela reabilitação de casas devolutas, de acordo com as condições e especificações técnicas estabelecidas pelos Serviços Sociais que, por sua vez, garantem o financiamento das obras através de empréstimo de mútuo (até 22.500,00€), cujas prestações são deduzidas ao valor da renda ao longo da vigência do contrato, cuja prazo máximo não poderá exceder 10 anos.

As candidaturas ao PAPR são efetuadas ao abrigo do Concurso n.º 210, aberto desde 2020, com atribuições mensais, 41 no total, até 31 de dezembro de 2021. Desde o início do Programa, todas candidaturas submetidas pelos beneficiários, através do [Portal do Beneficiário](#), desde que devidamente instruídas e respeitando os requisitos exigidos, foram aprovadas com a correspondente atribuição da casa escolhida.

Deste modo, foi plenamente executado o Objetivo 3, com 100% de atribuições, em relação às candidaturas válidas, ultrapassando a meta estabelecida de 90%.

No final do ano de 2021, cerca de 40 famílias já residiam em casas reabilitadas e arrendadas nos termos do PAPR, por preços acessíveis (entre 300 euros e o valor do indexante dos apoios sociais), dando resposta aos graves problemas de acesso à habitação e promovendo a recuperação de edifícios muito degradados, em especial, na cidade de Lisboa.

Objetivo 6

Aumentar o ticket médio dos Serviços Farmacêuticos (SF)

Indicador 6							
Meta 2021	2%.	Resultado	2,21%	Taxa de Realização	110,50%	Desvio	10,50%

Tabela 13 – Execução do Objetivo 6

Indicador 6: Em 2021, num período conjuntural muito difícil do ponto de vista sanitário, os Serviços Farmacêuticos continuaram a prestar um serviço de acrescida importância para todos os Beneficiários, tendo, para efeitos de avaliação do desempenho dos SF, sido monitorizada esta atividade através do aumento do *ticket médio* dos produtos vendidos, resultando num acréscimo daquele valor (+2,21%), o qual, em parte, se deveu a uma postura comunicacional mais assertiva e próxima de todos os clientes – Beneficiários.

No âmbito da prestação de serviço da Farmácia Online, importa referir que os custos de expedição são fortemente comparticipados pelos Serviços Sociais, de forma a assegurar equidade no acesso a todos os que acedem aos produtos vendidos nos SF, independentemente da área de residência ou geografia da colocação profissional.

Neste contexto, em 2021, um dos grandes objetivos de gestão passou pelo aumento do valor médio das remessas, o qual foi conseguido, ainda que com uma esperada redução do número de encomendas, uma redução virtuosa, na medida em que acabou por refletir a diminuição das vendas “indesejáveis”, suscetíveis de pôr em causa a sustentabilidade do próprio serviço de entregas à distância que estão na base do serviço online e que, de forma complementar, mas integrada, concorre para a prestação de um serviço que se quer e se deseja mais abrangente e focado em todos os nossos Beneficiários.

Neste sentido, em 2021, foi possível alcançar o objetivo de aumento do valor médio inscrito para efeitos de QUAR, com o *ticket médio* a passar de 52,89€ para 54,06€, ou seja, uma concretização de 110,50%, superando-se a meta estabelecida de 2%.

QUALIDADE

Objetivo 7

Incrementar a avaliação organizacional a 360.º

Indicador 7							
Meta 2021	[4,0;4,2]	Resultado	4,13	Taxa de Realização	100,00%	Desvio	0,00%

Tabela 14 – Execução do Objetivo 7

Indicador 7: Este indicador resulta da avaliação que decorre diretamente da Lei do Orçamento do Estado, pelo imperativo de adoção na Administração Pública de condutas e práticas de *“boa gestão dos trabalhadores, designadamente nos domínios da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços”* e, por conseguinte, onde todos os inputs dados pelos trabalhadores no seio da organização são considerados como críticos para a boa gestão organizacional, revestindo-se, assim, de importância acrescida a sua participação no pronunciamento relativo aos mais variados aspetos da organização, da qual fazem parte ativa, independentemente do seu posicionamento hierárquico - trabalhadores e chefias.

Neste contexto, em 2021, avançou-se, pela primeira vez, com um objetivo QUAR diretamente relacionado com a denominada avaliação 360º, que configura uma significativa evolução qualitativa relativamente à abordagem clássica de efeito Top-Down. Assim, implementou-se um ciclo avaliativo verdadeiramente integrado, holístico e participativo, permitindo uma avaliação de efeito multidirecional, onde os trabalhadores avaliam as suas próprias chefias.

Neste sentido, foi dada a possibilidade a todos os trabalhadores e respetivas chefias, de se manifestarem ativamente através deste tipo de “avaliação”, por se considerar como uma boa prática de gestão.

A avaliação deste indicador decorre da resposta/valoração dos trabalhadores e chefias, sobre o nível de satisfação para com as suas próprias chefias, – “Satisfação com a liderança intermédia” e “Satisfação com a liderança de topo” –, que registou uma pontuação global combinada de 4,13 (na escala de 0 a 5), e no intervalo [4,0; 4,2], pelo que o objetivo foi atingido.

Objetivo 8

Potenciar os níveis de motivação dos trabalhadores

Indicador 8							
Meta 2021	[4,3;4,5]	Resultado	4,43	Taxa de Realização	100,00%	Desvio	0,00%

Tabela 15 – Execução do Objetivo 8

Indicador 8: A avaliação deste indicador teve por base o questionário de satisfação aos trabalhadores dos SSGNR, com 70 respondentes (o maior número de sempre obtido em inquéritos desta natureza), cuja análise detalhada é apresentada em anexo ao presente relatório de atividades. A avaliação do deste indicador decorre da resposta/avaliação dos trabalhadores e chefias, sobre nível de satisfação no trabalho – “Trabalhar nos SSGNR com Satisfação” –, que registou uma pontuação global de 4,43 (na escala de 0 a 5), valor francamente positivo e superior ao registado no ano anterior (4,42).

O valor apurado nesta questão serve para determinar o índice de satisfação dos trabalhadores no âmbito do QUAR de 2021.

O bom nível de satisfação no trabalho, é ainda mais significativo se atendermos ao elevado número de respostas ao inquérito, 70 trabalhadores, superando largamente as 52 pessoas que responderam em 2020. Também merece destaque o facto deste resultado ter sido alcançado num ano particularmente difícil, muito atribulado ao nível laboral, com parte significativa do efetivo em regime de teletrabalho, o que confirma a boa relação entre trabalhadores e chefias e a forte motivação pessoal e coletiva para o cumprimento da missão.

Tendo em conta a meta estabelecida de obtenção de um nível de resposta no intervalo [4,3; 4,5], o objetivo foi plenamente atingido.

Objetivo 9

Aumentar o nível de satisfação dos Beneficiários

Indicador 9							
Meta 2021	[4,3;4,5]	Resultado	5,0	Taxa de Realização	111,11%	Desvio	11,11%

Tabela 16 – Execução do Objetivo 9

Indicador 9: Por força da suspensão de quase todos os eventos presenciais, não foi possível fazer tantos questionários de satisfação como os pretendidos e necessários, para melhor validação da perceção de satisfação dos beneficiários sobre os SSGNR. De qualquer forma, em 2021, aproveitando o final da época de veraneio, coincidente com acalmia da situação pandémica, foi possível realizar a primeira Colónia Sénior, destinada a beneficiários com mais de 55 anos, no final da qual foi lançado um questionário de satisfação.

Tratando-se do primeiro evento depois do início da pandemia, era importante avaliar a qualidade do serviço prestado e o grau de satisfação dos nossos beneficiários, o que foi feito, através de um inquérito a todos os participantes do evento, abrangendo um universo de 41 pessoas, que se pronunciaram sobre sete questões-chave, das quais quatro de escolha múltipla e três em formato aberto, relativamente às quais responderam 97,5% dos inquiridos.

Os resultados apurados traduzem um índice de satisfação de 100%, tanto relativamente à forma como foi organizada e decorreu a primeira Colónia Sénior, como no que se refere à perceção geral sobre os Serviços Sociais.

Ainda que fosse desejável alargar os universos de inquirição, intenção prejudicada pela situação de pandemia e consequente suspensão de eventos presenciais, servimo-nos dos resultados deste inquérito para aferir do grau de execução do objetivo em apreciação, cuja meta foi definida pela obtenção de resultados de satisfação no intervalo de 4,3 a 4,5, na escala de 0 a 5.

Verificando-se o resultado 5, o objetivo foi plenamente conseguido, com a superação da meta estabelecida em 11,1%.

2.1 COERÊNCIA ENTRE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

No quadro que se segue, apresenta-se o contributo dos objetivos operacionais relativamente aos objetivos estratégicos definidos no âmbito da estratégia traçada para o triénio 2021-2023, com identificação das relações de causa-efeito numa lógica de “alinhamento” existente entre os mesmos.

O facto de todos os objetivos operacionais terem relação direta e/ou indireta com todos os objetivos estratégicos, deve-nos conduzir (sempre) a uma interpretação verdadeiramente holística e integrada da relação existente entre os mesmos, pois só assim poder-se-á compreender as múltiplas relações existentes entre os objetivos estratégicos e operacionais.

Atentos a esta realidade, foram considerados para o ano de 2021, em sede de QUAR, 9 (nove) objetivos operacionais e respetivos indicadores, conforme abaixo se demonstra.

	Objetivos Estratégicos		
	OE1	OE2	OE3
Objetivos Operacionais			
OO1	X		X
OO2	X		X
OO3		X	
OO4		X	
OO5	X		X
OO6			X
OO7		X	
OO8		X	
OO9		X	

Tabela 17 – Interação dos Objetivos

2.2 RECURSOS HUMANOS

No que respeita à análise do grau de utilização e das metas propostas para a gestão dos recursos humanos em 2021, resultante do quociente entre os recursos humanos planeados e os executados, registou-se um desvio total negativo de 802 pontos, tendo em conta as unidades de recursos humanos planeadas, o que corresponde a uma taxa de utilização de 49,41%, praticamente idêntica à do ano anterior, mas ainda assim inferior à registada em 2020 (50,52).

A pontuação dos efetivos executados corresponde aos dias trabalhados por cada um dos trabalhadores, contudo, por razões que se prenderam com a questão de atipicidade em razão da situação de pandemia Covid19, não houve o habitual recrutamento de pessoal para a época sazonal, preenchendo os lugares previstos no mapa de pessoal, situação que seria o procedimento normal num ano comum.

RECURSOS HUMANOS	PONTUAÇÃO	EFETIVOS PLANEADOS			EFETIVOS EXECUTADOS			DESVIO
		N.º de Efetivos	UERHP ¹	Pont.	N.º de Efetivos	UERHE ²	Pont.	
Militares								
Direção Superior	20	3	675	60	3	675	60	0
Oficiais	12	6	1 350	208	3	675	36	172
Sargentos	8	15	3 375	64	9	2 025	72	-8
Guardas	6	57	12 825	342	42	9 450	252	90
Civis								
Técnicos Superiores	12	18	4 104	216	11	2 508	132	84
Especialistas de Informática	12	1	228	12	0	0	0	-12
Enfermeiros	12	4	0	48	0	0	0	0
Técnicos de Informática	9	2	456	18	1	228	9	9
Coordenadores Técnicos	9	2	0	18	0	0	0	0
Assistentes Técnicos	8	42	9 576	336	12	2 736	96	240
Encarregado Geral Operacional	7	2	0	14	0	0	0	0
Encarregado Operacional	6	2	0	12	0	0	0	0
Assistentes Operacionais	5	71	16 188	355	29	6 612	145	210
TOTAL		225	48 777	1 703	110	24 909	802	901

Tabela 18 - Grau de execução de utilização dos Recursos Humanos

¹ UERHP – Unidade Equivalente de Recursos Humanos Planeados;

² UERHE - Unidade Equivalente de Recursos Humanos Executado.

2.3 RECURSOS FINANCEIROS

O quadro seguinte representa a execução trimestral e global do Orçamento dos SSGNR, bem como os desvios verificados em face do planeado.

RECURSOS FINANCEIROS							
NOME	PLANEADO (€)	EXECUTADO (€)				Execução global	DESVIO (€)
		Execução por trimestres					
		1º	2º	3º	4º		
Orçamento de Funcionamento (OF)	20.303.587	2.794.393	3.509.077	4.375.290	4.831.690	15.510.450 (76,39%)	4.793.138 (23,61%)
Pessoal	3.956.324	624.086	850.544	694.174	867.017	3.035.821 (76,73%)	920.503 (23,27%)
Aquisição de bens e serviços	3.443.863	355.274	434.425	602.604	893.054	2.285.357 (66,36%)	1.158.506 (33,64%)
Transferências correntes	536.400	19.011	99.651	89.347	103.488	311.497 (58,07%)	224.903 (41,93%)
Outras despesas correntes 06	55.400	2.958	3.198	13.064	6.089	25.309 (45,68%)	30.091 (54,32%)
Aquisição de bens de capital	4.348.000	94.472	518.290	829.562	1.032.189	2.474.513 (56,91%)	1.873.487 (43,09%)
Ativos Financeiros	8.500.000	1.717.603	1.702.620	2.235.886	2.033.342	7.689.451 (90,46%)	810.549 (9,54%)
Orçamento de Investimento (OI)							
Outros Valores (OV) 04							
TOTAL (OF+OI+OV)	20.839.987	2.813.404	3.608.728	4.464.637	4.935.179	15.821.947 (75,92%)	5.018.040 (24,08%)

Tabela 19 - Grau de execução de utilização dos recursos financeiros

Orçamento de Funcionamento (OF) engloba: (01) – Despesas de Pessoal, (02) – Aquisição de Bens e serviços, (06) – Outras Despesas Correntes, (07) – Despesas de Capital, (08) – Transferências de capital
 Orçamento de Investimento (OI) engloba: PIDDAC
 Outros Valores (OV) englobam: (03) a (04) e (05)

Os recursos financeiros dos SSGNR provêm exclusivamente de receitas próprias, geradas pela quotização e pelos serviços prestados aos beneficiários, não usufruindo de quaisquer transferências do Orçamento do Estado para a execução das suas diversificadas atividades.

No ano económico em análise foram cativos 1.160.013,00€, determinando o Orçamento corrigido de 20.839.987,00€, o qual foi conseguido mediante a abertura de um Crédito Especial em Ativos Financeiros no decorrer da execução de 2021, por contrapartida dos saldos transitados, no montante de 0,5M€. A realização de despesa atingiu o valor de 15.821.947,00€, o que representa uma execução de 75,92%, ou seja, superior à do ano transato de 2020 que havia sido de 74,32%.

2.4 ANÁLISE DOS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO

2.4.1 EFICÁCIA, EFICIÊNCIA E QUALIDADE

Procurando sintetizar e complementar a análise do QUAR 2021 dos Serviços Sociais, relativamente aos nove objetivos operacionais definidos, temos uma distribuição equitativa com três objetivos por parâmetro, ou seja, na "Eficácia", "Eficiência" e "Qualidade", salientando-se a superação de todos os parâmetros propostos, com 108,97%, 123,40% e 102,78%, respetivamente.

EFICÁCIA	INDICADOR			OBJETIVO OPERACIONAL			PESO EFICÁCIA	AVALIAÇÃO GLOBAL
	N.º	Peso	Resultado	Contribuição	Realização	Peso		
Obj. 1	1	100%	113,33%	100%	100%	25%	30%	108,97%
Obj. 2	2	100%	111,11%	100%	100%	25%		
Obj. 3	3	100%	105,71%	100%	100%	50%		

Tabela 20 – Análise do parâmetro de eficácia

EFICIÊNCIA	INDICADOR			OBJETIVO OPERACIONAL			PESO EFICIÊNCIA	AVALIAÇÃO GLOBAL
	N.º	Peso	Resultado	Contribuição	Realização	Peso		
Obj. 4	4	100%	136,00%	100%	100%	50%	20%	123,40%
Obj. 5	5	100%	111,11%	100%	100%	25%		
Obj. 6	6	100%	110,50%	100%	100%	25%		

Tabela 21 – Análise do parâmetro de eficiência

QUALIDADE	INDICADOR			OBJETIVO OPERACIONAL			PESO QUALIDADE	AVALIAÇÃO GLOBAL
	N.º	Peso	Resultado	Contribuição	Realização	Peso		
Obj. 7	7	100%	100,00%	100%	100%	50%	50%	102,78%
Obj. 8	8	100%	100,00%	100%	100%	25%		
Obj. 9	9	100%	111,11%	100%	100%	25%		

Tabela 22 – Análise dos parâmetros de avaliação de qualidade

PARÂMETROS	PESO OBJETIVOS OPERACIONAIS	TAXA DE REALIZAÇÃO DO PARÂMETRO	CONTRIBUTO DO PARÂMETRO	AVALIAÇÃO GLOBAL	
		(Resultado)	(Resultado Ponderado)	Quantitativa	Qualitativa
Eficácia	30%	108,97%	32,69%	108,76%	BOM
Eficiência	20%	123,40%	24,68%		
Qualidade	50%	102,78%	51,39%		

Tabela 23 – Taxa de realização - Parâmetros e Avaliação Global

2.4.2 ANÁLISE DA PRODUTIVIDADE

ÍNDICES	FÓRMULA DE CÁLCULO	CÁLCULO	RESULTADO
Taxa de Concretização Global dos Objetivos	Média Ponderada da Taxa de Realização dos Objetivos de Eficácia, Eficiência e Qualidade	$108,97\% \times 30\%$ $+ 123,40\% \times 20\%$ $+ 102,78\% \times 50\%$	108,76%
Taxa de Utilização de Recursos Humanos	$\frac{\text{Recursos Humanos Utilizados}}{\text{Recursos Humanos Planeados}}$	$\frac{802}{1.623}$	49,41%
Índice de Produtividade	$\frac{\text{Taxa de Concretização Global dos Objetivos}}{\text{Taxa de Utilização de Recursos Humanos}}$	$\frac{108,76\%}{49,41\%}$	220,12%

Tabela 24 – Análise das variáveis da produtividade

Nestes termos, é relevante referir que a produtividade dos SSGNR, em 2021, foi de 220,12%, o que significa que houve um ligeiro aumento do índice de produtividade em relação ao ano anterior (211,93%).

2.4.3 ANÁLISE CUSTO-EFICÁCIA

ÍNDICES	FÓRMULA DE CÁLCULO	CÁLCULO	RESULTADO
Taxa de Concretização Global dos Objetivos	Média Ponderada da Taxa de Realização dos Objetivos de Eficácia, Eficiência e Qualidade	108,97% x 30% + 123,40% x 20% + 102,78% x 50%	108,76%
Taxa de Utilização de Recursos Financeiros	$\frac{\text{Despesa Executada}}{\text{Orçamento Corrigido}}$	$\frac{15.821.948,00}{20.839.987,00}$	75,92%
Índice de Rentabilidade	$\frac{\text{Taxa de Concretização Global dos Objetivos}}{\text{Taxa de Utilização de Recursos Financeiros}}$	$\frac{108,76\%}{75,92\%}$	143,25%

Tabela 25 – Análise das variáveis da rentabilidade

A rentabilidade dos SSGNR em 2021 foi de 143,25%, o que representa uma situação idêntica à ocorrida em 2020 e que havia sido de 144,06%.

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

PARÂMETROS	RESULTADO		PONTUAÇÃO
	OBEJTIVOS	INDICADORES	
Eficácia – Ponderação de 30%			
Objetivo 1 – Ponderação a 25%	Superado		5
Indicador 1 – Ponderado a 100%		Superado	
Objetivo 2 – Ponderação a 25%	Superado		5
Indicador 2 – Ponderado a 100%		Superado	
Objetivo 3 – Ponderação a 50%	Superado		5
Indicador 3 – Ponderado a 100%		Superado	
Eficiência – Ponderação de 20%			
Objetivo 4 – Ponderação a 50%	Superado		5
Indicador 4 – Ponderado a 100%		Superado	
Objetivo 5 – Ponderação a 25%	Superado		5
Indicador 5 – Ponderado a 100%		Superado	
Objetivo 6 – Ponderação a 25%	Superado		5

Indicador 6 – Ponderado a 100%		Superado	
Qualidade – Ponderação de 50%			
Objetivo 7 – Ponderação a 50%	Atingido		3
Indicador 7 – Ponderado a 100%		Atingido	
Objetivo 8 – Ponderação a 25%	Atingido		3
Indicador 8 – Ponderado a 100%		Atingido	
Objetivo 9 – Ponderação a 25%	Superado		5
Indicador 9 – Ponderado a 100%		Superado	

Tabela 26 – Pontuação atribuída aos parâmetros QUAR 2021

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

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

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

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

A avaliação global, resulta da seguinte fórmula:

$$5,0 \times 30\% + 5,0 \times 20\% + 4,25 \times 50\% = \mathbf{4,63}$$

A avaliação global obtém o resultado de **4,63** numa escala de 1 a 5, um resultado muito positivo, e ligeiramente superior ao resultado obtido no ano anterior (4,45).

2.4.4 APRECIACÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS

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

AVALIAÇÃO FINAL DO SERVIÇO		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
108,76%		

Tabela 27 – Avaliação final do Serviço em 2021

3. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

3.1 APRESENTAÇÃO ESQUEMÁTICA DO SCI

QUESTÕES	APLICADO		
	S	N	NA
1 – Ambiente de controlo			
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X		
As especificações técnicas do sistema de controlo interno encontram-se explanadas no Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e de Infrações Conexas, o qual encontra-se em processo de melhoria contínua, bem como nos regulamentos, guias e/ou manuais de procedimentos que asseguram o cumprimento de todos os procedimentos e fluxos operacionais.			
1.2. É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X		
A forte regulamentação existente e a verificação interna do seu cumprimento, a par do controlo financeiro do MAI e da Direção-Geral do Orçamento, por um lado e o controlo externo efetuado por entidades como a IGF, IGAI, Tribunal de Contas, entre outras, asseguram tal verificação sobre a legalidade, regularidade e boa gestão. Existem vários processos internos de controlo tais como processos de despesa que passam pelas várias Secções no sentido de se verificarem os princípios legais de aquisições. No caso da receita as verificações passam pela Tesouraria e no caso dos Serviços Farmacêuticos passam pela Diretora Técnica. Já na mutualidade, todos os processos são efetuados e verificados por diferentes trabalhadores da organização.			
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	X		
Sim, as competências nesta matéria são trabalhadas a nível da própria prática profissional e há trabalhadores com formação nesta matéria, sendo que um deles integra a equipa de controlo e auditoria. A este propósito é de referir que de acordo com o do disposto nas alíneas a) e b) do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 262/99, de 08 de julho, foi criada uma <i>Comissão de Controlo e Acompanhamento</i> (CAC) responsável pela monitorização das medidas inscritas no PGRIC, procedendo à sua avaliação e contemplando informação relevante em relatórios especialmente desenvolvidos para o efeito.			
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X		
A rigorosa observância das normas sobre os deveres gerais inerentes ao exercício de funções públicas e a acrescida exigência face à particularidade das competências destes SSGNR encontram-se devidamente explanados nos diversos documentos, contido e na decorrência da auditoria de Inspeção AUDITEM-IGAI, consubstanciada pelo relatório n.º 84/2021-PI 26/2021, ficou determinada a recomendação de se proceder à reformulação ao Código de Ética e Conduta destes Serviços Sociais, designadamente pela especificação dos comportamentos e condutas práticas a adotar pelos trabalhadores, bem como o próprio Plano de Gestão de Riscos de Corrupção a merecer devida e refletida reformulação, designadamente das próprias medidas aí previstas. Os SSGNR também procedem à obrigatoriedade de todos os seus trabalhadores terem de assumir em declaração apropriada para efeito, o sigilo e confidencialidade de informação que tenham acesso no âmbito das suas funções e que por questões éticas, morais e legais se encontram vinculados.			
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X		
Sim, existe uma política de gestão atinente a imperativos de formação no sentido de ser facultado um conjunto de conhecimentos para aplicabilidade nos documentos relativos a estas matérias, sendo que, ainda assim, em 2021, por razões explicadas em capítulo próprio deste relatório, não foram executadas formações, seminários, conferências e/ou ações de sensibilização neste domínio. A este propósito, é de realçar que também não existe obrigatoriedade legal de formação periódica neste domínio.			
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X		

Atendendo à reduzida estrutura organizacional, adota-se uma prática sistemática de reuniões de coordenação que permitem a existência de contacto permanente entre a direção superior e vários responsáveis das unidades orgânicas, bem como com os trabalhadores, sempre que necessário.			
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X		
Nos últimos anos foram realizadas auditorias por parte da Inspeção Geral de Finanças, sobre a Lei dos Compromissos e Pagamentos em Atraso, e sobre o Princípio de Unidade de Tesouraria, mas também pela Inspeção Geral da Administração Interna relativa ao Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infração Conexas, tendo a última sido realizada em outubro do ano de 2021 - PI 26/2021 – Relatório 84/2021.			
2 – Estrutura organizacional			
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X		
A Estrutura Organizacional encontra-se em conformidade com o Estatuto dos SSGNR, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 262/99, de 08 de julho, tendo sido ajustada pela falta de pessoal, com consequente adaptabilidade das competências, mantendo, contudo, a grande maioria das suas atribuições organizacionais. Ainda assim, o preenchimento dos lugares de chefia constante no organograma, já não espelha a atual situação, uma vez que, entretanto, através de ajustamentos internos, devido também à ocorrência de promoções e atribuição de lugares de chefia em acumulação, procedeu-se à harmonização entre lugar e posto correspondente da generalidade dos cargos orgânicos. Ainda assim, a total superação desta fragilidade depende da colocação de pessoal militar da categoria de oficial e sargento, em correspondência com o previsto no Mapa de Pessoal dos Serviços Sociais, o que, a curto prazo, se afigura muito difícil, tendo em conta a escassez de efetivos com que a GNR se confronta.			
2.2 Qual a percentagem de trabalhadores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X		
Os SSGNR integram diversos trabalhadores - civis e militares, sendo que o processo avaliativo do pessoal civil se encontra a 100% a nível da avaliação (SIADAP3). No que respeita aos militares estes são avaliados pelo seu próprio sistema de avaliação, inclusive os militares em cargos de chefia ou direção, os quais se encontram abrangidos pela Portaria n.º 16/2020, de 13 de janeiro que aprovou o Regulamento da avaliação do mérito dos militares da GNR.			
2.3 Qual a percentagem de trabalhadores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X		
Na totalidade dos trabalhadores, independentemente da categoria, a percentagem obtida no ano de 2021 foi de 10%, tendo superado o do ano transato de 2020.			
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo			
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X		
Os procedimentos internos são elaborados pelas respetivas unidades orgânicas, sendo que posteriormente são aprovados pelo Conselho Direção e divulgados por todos os trabalhadores.			
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X		
A competência para autorizar a despesa está delegada e subdelegada. Existem perfis na aplicação financeira que diferenciam o nível de autorização de despesa.			
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X		
É efetuado, anualmente, um plano de necessidades, tendo em conta os recursos humanos, logísticos e financeiros.			
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X		
Mediante as competências dos trabalhadores e tendo em conta as necessidades dos SSGNR, são estabelecidas novas funções aos trabalhadores sempre que viável, podendo implicar rotatividade daqueles efetivos.			
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X		
As competências estão definidas no Estatuto dos SSGNR, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 262/99, de 08 de julho, bem como nas delegações e subdelegações de competências aos diversos trabalhadores. Cada trabalhador na sua área funcional tem definidas as suas tarefas, verificações e respetivos meios de controlo.			
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões mínimos de qualidade?	X		

Cada procedimento interno existente descreve os fluxos dos processos, os centros de responsabilidade e atualização de forma a atingir a excelência processual.			
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X		
Todos os documentos em formato físico e digital que dão entrada/saída nos SSGNR passam pela SG, de forma a que possam ser devidamente numerados, digitalizados e registados, sendo que, posteriormente, são analisados pelo Vice-Presidente, no sentido de proceder ao seu despacho para as respetivas unidades orgânicas. Posteriormente são rececionados pelos responsáveis e atribuídos ao trabalhador que tratará do assunto. Quanto aos <i>emails</i> , os mesmos são numerados com a indicação da unidade orgânica respetiva.			
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X		
De acordo com as instruções do Tribunal de Contas, o referido plano e monitorizações encontram-se disponibilizados no site oficial dos SSGNR e são periodicamente remetidos ao MAI, SEAMAI, CGGNR, CPC, IGG, IGAI, IGF e SGMAI. Ainda assim e decorrente da auditoria da IGAI PI 26/2021 – Relatório 84/2021, encontra-se previsto que o processo de revisão e melhoria do PGRCIC, do Código de Ética e Conduta e inerentes procedimentos de monitorização possa ficar concluído no primeiro semestre de 2022.			
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X		
A monitorização é feita de acordo com as instruções do Tribunal de Contas, sendo a sua divulgação feita junto de todos os trabalhadores, mediante publicação na página eletrónica institucional na Internet, bem como na intranet e em Ordem de Serviço – em cumprimento da Recomendação do CPC, de 07 de abril de 2010.			
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação			
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X		
Na área da contabilidade SAP GERFIP, apoio à decisão SAP e Intranet SSGNR. Na gestão documental é feita pela Intranet e na Tesouraria através da Intranet GNR/SAP. Na área da mutualidade, gestão hoteleira e eventos, através da intranet e na área dos serviços farmacêuticos através da intranet e da aplicação <i>Winphar</i> . O suporte para gestão de vencimentos e processos individuais é executado no AS400.			
4.2 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos <i>outputs</i> dos sistemas?	X		
Os SSGNR têm uma política de salvaguarda dos seus sistemas com capacidade de reposição dos dados e da informação, sendo a mesma executada semanalmente através de <i>backups</i> automatizados.			
4.3 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X		
São produzidos relatórios das diversas atividades nas diferentes plataformas que servem de apoio à decisão.			
4.4 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X		
Os acessos têm dois níveis de segurança: o primeiro aquando do início da sessão nas estações de trabalho e a segunda nas aplicações.			
4.5 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	X		
A política de backups passa por: backups máquinas virtuais (servidores), backups da base de dados (servidores), backup das aplicações (servidores).			

Tabela 28 - Monitorização de Controlo Interno

3.2 BENCHMARKING

Neste capítulo, e relativamente à ação social complementar, é possível fazer uma comparação, ainda 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 carácter de complementaridade ou mesmo de substituição, e no intuito de conceder benefícios sociais aos seus beneficiários.

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

Grandes números	SSAP	IASFA	SSGNR		SSPSP
	2020	2020	2020	2021	(2017) ³
N.º de beneficiários (titulares e familiares)	600.000 (aprox.)	110.245	111.921	112.421	76.264
Orçamento	11 732 731,00€	94.091.709,00 €	21.500.000,00 €	21.500.000,00 €	7.234.843,00 €
Rácio	19,55 €	853,43 €	192,09 €	191,94€	94,86 €

Tabela 29 – Rácio - total de beneficiários e orçamento previsto

SERVIÇOS PRESTADOS	SSAP	IASFA	SSGNR		SSPSP
	2019	2020	2020	2021	2017
Subsídios concedidos	2.062	3103	1585	1542	65
Mútuos concedidos	66 ⁴	-	799	796	382
Protocolos	564 (Inclusão Social e Saúde)	47	457	518	42
N.º de trabalhadores	110	651	113	110	48

Tabela 30 – Resultados prestados pelos diferentes Serviços Sociais

³ Último Relatório de Atividades online disponível para consulta.

⁴ Dados referentes ao ano de 2018.

3.3 PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

De acordo com a RCM n.º 47/2010 de 25 de junho, foram publicados um total de 5 (cinco) procedimentos concursais no Diário da República e Bolsa de Emprego Público.

Assim, 2 dos procedimentos visaram a ocupação de 60 lugares, em regime de contrato de trabalho a termo certo, para trabalhadores com vínculo à Administração Pública, dos quais 19 para o desempenho de funções na Colónia de Férias da Costa da Caparica (CFCC) e 41 para a Colónia Balnear Infantil de Quiaios (CBIQ). Contudo, atendendo à situação pandémica COVID-19 e à suspensão das Colónias e de outros eventos a elas associados, não se procedeu à contratação destes trabalhadores.

Os restantes 3 procedimentos concursais publicados ao abrigo do regime da mobilidade, visaram a contratação de pessoal técnico, nomeadamente um técnico superior, um especialista de informática e um assistente técnico, sendo este último o único lugar provido.

Ainda no que respeita a recrutamento realizado durante o ano de 2021, é de referir o facto de os SSGNR terem acolhido 4 estagiários: 3 no âmbito de estágios curriculares solicitados por diversas entidades de ensino superior (M.A. – *Mente Avançada* - Escola de Formação Especializada na área de Saúde e Educação, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril e Instituto Superior de Gestão) e 1 enquadrado no Programa Extraordinário de Estágios na Administração Direta e Indireta do Estado – EstágiAP XXI.

O programa de estágios abrangeu as seguintes áreas: 1 estagiário da área de arquitetura (EstágiAP XXI), 1 estagiário nos Serviços Farmacêuticos, 1 estagiário na área dos eventos e 1 estagiário na área de Gestão de Recursos Humanos.

Os estágios revelaram-se como uma *mais-valia* para ambas as partes (estagiários e SSGNR), oferecendo um balanço muito positivo, tanto no plano das relações entre pessoas, como ao nível do desenvolvimento de competências profissionais e, essencialmente para os próprios estagiários que puderam retirar ensinamentos, experiências e conhecimentos para as suas futuras vidas profissionais.

4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

4.1 MUTUALIDADE

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

TIPO DE EMPRÉSTIMO	PAGOS	
	Quantidade	Valor
Pessoal	542	4 408 109,60 €
Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (PAPR)	38	268 678,46€
Habitação	183	2 423 820,00 €
Extraordinários	33	558 842,94 €
TOTAL	796	7 659 451,00 €

Tabela 31 – Processos de empréstimos pagos

Durante o ano de 2021 foram atribuídos 796 empréstimos, totalizando o montante de 7.659.451,00€, o que, comparativamente a 2020, em que haviam sido pagos 799 num total acumulado de 7.903.641,08€, representa uma diminuição de 3 empréstimos e um decréscimo de valor num total de 244.190,08€ (-3,08%). De destacar o facto de os empréstimos pessoais representarem 57,55% da totalidade dos deferimentos, enquanto, em oposição, os empréstimos extraordinários correspondem apenas a 7,29%.

4.2 PROTEÇÃO E AÇÃO SOCIAL

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

Na tabela que se segue, apresenta-se de forma sintética, em termos quantitativos, o número de subsídios deferidos durante o ano de 2021:

TIPO DE ASSISTÊNCIA		DEFERIDOS	VALOR TOTAL
Assistência sanitária		8	583,69€
Assistência materno-infantil	Infantil	65	17 540,13€
	Enxoval	24	2 788,17€

	Nascimento	772	115 650,00€
Assistência escolar		119	24 512,03€
Assistência e apoio domiciliário e internamento		14	4 674,68€
Assistência a órfão		32	21 181,24€
Assistência a habitação		33	7 676,58€
Assistência a funeral		231	52 993,98€
Extraordinário		6	8 856,15€
Carência Económica		12	7 652,16€
Por morte		203	45 377,01€
Reservas matemáticas		23	2 823,46€
Total		1542	312 426,82€

Tabela 32 – Subsídios deferidos

Da análise do quadro anterior, constata-se que, em 2021, foram atribuídos 1542 subsídios, correspondentes a um montante total de 312.426,82€, uma diminuição quando comparado ao ano de 2020 (-11,09%).

No âmbito desta atividade, é de destacar o apoio aos beneficiários com crianças, designadamente com os subsídios assistência materno infantil (43,52%) e assistência escolar (7,84%) que representam no seu conjunto 51,36% do montante total atribuído, tendo também a assistência a funeral um peso considerável ao ter representado 14,52% dos subsídios facultados aos beneficiários.

4.3 FOMENTO DO DESPORTO E RECREIO

A taxa de atribuição das infraestruturas tem sempre em consideração duas épocas, a de repouso e a de veraneio. Assim, em 2021, e no cômputo geral, registou-se uma ligeira subida face ao ano anterior (2020), com um acréscimo global de 11,34%, situação que, pese embora não traduza um aumento significativo, ainda assim e considerando o difícil período vivido durante o ano aqui em avaliação, não deixa de constituir um resultado que apraz registar.

Neste contexto, apesar de persistirem os efeitos da pandemia Covid-19 e consequentes exigências e condicionalismos ao nível da gestão das infraestruturas, relativamente ao ano

anterior, no período de veraneio (época alta) constatou-se um acréscimo de 483 atribuições (+32,86%), enquanto na época de repouso houve uma diminuição de 179 ocupações (-14,79%).

A redução das ocupações no período de época de repouso resultou do cancelamento das reservas e colocação das infraestruturas à disposição do efetivo militar e de outros beneficiários, para dar resposta a situações de isolamento preventivo, confinamento, quarentena ou de recuperação de doença.

INFRAESTRUTURAS	2020	2021	VARIAÇÃO #	VARIAÇÃO %
Veraneio	1.470	1.953	483	32,86
Repouso	1.210	1.031	-179	-14,79
TOTAL	2.680	2.984	304	11,34%

Tabela 33 – Atribuições nas infraestruturas turísticas

4.4 COLÓNIAS DE FÉRIAS E BALNEARES INFANTIS

4.4.1 COLÓNIA DE FÉRIAS DA COSTA DE CAPARICA

A Colónia de Férias da Costa de Caparica (CFCC) integra um conjunto de apartamentos e quartos, área de campismo (alvéolos) e outros equipamentos, designadamente desportivos, além de salas de convívio, bares e refeitório.

Em outubro de 2021, foi inaugurada a “Aldeia Sénior”, composta por 6 casas modulares, destinadas a beneficiários com mais de 55 anos, que procurem fugir ao isolamento e usufruir de condições para um envelhecimento saudável, com boas relações de vizinhança, num espaço servido por adequados equipamentos de apoio (restaurante, lavandaria, equipamentos desportivos, etc.).

A atividade da CFCC, em 2021, foi reduzida ao mínimo, exceto no período de veraneio, em que se verificou uma expressiva ocupação das infraestruturas. Relativamente ao ano anterior, assinala-se aumento de 43,58%, traduzido num acréscimo de 163 ocupações nos apartamentos de veraneio.

Quanto ao período de repouso, o que mais se destaca é a utilização dos apartamentos para acorrer às situações de emergência decorrentes da pandemia.

TIPO		2020	2021	VARIAÇÃO #	VARIAÇÃO %
Veraneio	Apartamentos	374	537	163	43,58
	Quartos	0	26	26	
Repouso	Apartamentos	343	275	-68	-19,83
	Quartos	49	36	-13	-26,53
Campismo	Alvéolos	0	0	0	
TOTAL		766	874	108	14,10%

Tabela 34 – Índice de ocupação das instalações da CFCC

4.4.2 COLÓNIAS BALNEARES INFANTIS

Em 2021, os SSGNR, por razões de segurança e de saúde pública motivadas pela pandemia COVID-19, não realizaram este tipo de atividade.

4.4.3 COLÓNIA DE SENIORES +55

Os Serviços Sociais, em 2021, realizaram pela primeira vez uma colónia de férias especialmente dedicada a seniores +55, militares reformados de diferentes categorias profissionais da Guarda e também dos mais diversos locais do país. Assim, desde Sargento-Mor até Guardas, todos puderam experienciar e gozar em perfeita comunhão e alegria, um período de lazer muito caloroso, onde com as suas respetivas famílias (nomeadamente esposas), tendo sido admitidos um total de 41 participantes.

A Colónia que teve a duração de uma semana, incluindo um conjunto diversificado de atividades lúdicas e culturais.

Os Seniores+55 responderam também a um inquérito de satisfação, tendo todos demonstrado grande entusiasmo, um elevado espírito de grupo, o que permitiu, inclusive, estabelecer novas relações de amizade e reforçar os laços já existentes entre aqueles que já se conheciam. Das várias manifestações de apreço demonstradas no inquérito, em questão de resposta aberta, destacaríamos para efeitos do presente relatório, as seguintes: - *“Experiência única. A alegria do grupo foi autêntica” (sic);*

- *“A minha experiência superou as expectativas” (sic);*

- *“O formato apresentado pareceu-me muito bem conseguido, pelo que dificilmente poderá ser ultrapassado!... Fiquei surpreendido pela amabilidade, carácter humanitário e sentido de bem servir por parte dos monitores. Excelente relacionamento, alto sentido do dever e liderança por parte do Sr. Tenente-Coronel Borges” (sic);*

“Convívio saudável com os camaradas do grupo, intercâmbio de ideias e amizade, sendo que aconteceram reencontros de 20/30 anos (ou mais) desde o alistamento ou cursos de formação” (sic);

“A experiência foi excelente, disfrutei o mais possível de acordo com o programa que achei ótimo. Gostaria de repetir. A cabeça descansou. A comida na cantina podia melhorar ou melhor deviam ser mais rápidos. A organização esteve à altura, não vejo muitos pontos negativos a não ser a cantina que deveria ser explorada pelos colegas, estão mais aptos. A organização é acima de tudo muito humana e humilde, o que eu muito aprecio. (sic)”

- *“Aprendi muito, vi coisas que nunca iria ver na vida. Deu-me muita saúde porque o divertimento e viver alegre é melhor que comprimidos. (sic)”*

Os SSGNR, em 2021, tiveram que encontrar outras formas de proporcionar atividades e/ou ações de natureza social aos seus beneficiários, pelo que a aferição da sua satisfação permitir-nos-á alinhar os nossos focos de atuação em função daquilo que, paulatinamente, vamos constatando como *mais-valias* para todos os nossos beneficiários.

Atendendo ao supra exposto, e não esquecendo que o universo da Guarda e dos nossos reformados é também ele de grande diversidade social e cultural, afinal abrangemos um universo de pessoas com condições sociais e económicas também elas muito diferentes, pessoas provenientes dos mais diversos estratos sociais, também por essa razão teremos que atender ao elencar de todo um conjunto de eventos sociais e culturais, que pelas suas várias dimensões de diferentes realidades sociais dos destinatários, possam vir a ser considerados de futuro nos planos de comunicação e eventos destes Serviços Sociais.

4.5 FOMENTO E APOIO À HABITAÇÃO

No que respeita à situação das frações habitacionais em regime de renda apoiada, o quadro seguinte demonstra a situação existente, com a tendência de estabilização desta modalidade de arrendamento.

SITUAÇÃO			ANOS			
			2020	2021	Diferença	Diferença (%)
Frações	Arrendados	Beneficiários	688	686	-2	-0,3%
		Não beneficiários e outras Situações	41	42	1	2,4%
		TOTAIS	729	728	-1	-0,1%
Contratos Regularizados			722	720	-2	-0,3%

Tabela 35 – Descrição dos imóveis em arrendamento

Em 2021, os SSGNR continuaram a proceder à atualização dos contratos de arrendamento efetuando os respetivos registos nos Serviços de Finanças. As rendas foram atualizadas de acordo com as regras e calendarização previstas, tendo, para tal, sido utilizada a aplicação informática desenvolvida para efeitos de gestão de todos os contratos de arrendamento. No final do ano, estavam regularizados 720 contratos, entre os quais 41 celebrados no âmbito do “Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (PAPR)”, aprovado pela Portaria n.º 374/2019, de 16 de outubro.

4.6 OBRAS DE REMODELAÇÃO DE INFRAESTRUTURAS

A realização de obras de remodelação/conservação do património imobiliário constitui-se como uma das atividades mais determinantes para a eficaz prossecução da missão dos Serviços Sociais. Dessa forma, as infraestruturas são mantidas em bom estado de conservação, aptas para assegurar a satisfação das necessidades dos beneficiários, com o conseqüente retorno financeiro. Em 2021, as principais obras realizadas representaram um investimento no valor global de 2.560.265,94€, exemplificadas por tipologia habitacional na tabela que se segue, cujo detalhe é apresentado no ponto 4.4 deste relatório de atividades.

TIPOLOGIA DE HABITAÇÃO	VALOR
Habitação Social	609.094,14 €
Lares e residenciais de estudantes	1.071.215,56€
Colónia	527.372,42€
IFT	352.583,82€
Total	2.560.265,94 €

Tabela 36 – Intervenções no parque habitacional

4.7 AÇÃO CULTURAL

No âmbito da ação cultural, por força da situação de pandemia, apenas se mantiveram os eventos de participação individual, tendo sido suspensas todas atividades presenciais coletivas, com exceção da Colónia de Férias para Beneficiários Seniores, realizada em outubro, especialmente destinada a pessoal na reserva e reforma.

No quadro seguinte, elencam-se os eventos que foram previamente planeados com indicação dos que foram cancelados e dos que puderam ser realizados (no estrito respeito das normas e medidas de segurança decorrentes das orientações da DGS), bem como o número de participantes por atividades:

EVENTO/ATIVIDADE	OBSERVAÇÕES
Evento Dia Mundial da Criança (CFCC)	Não realizado
Colónia de Férias +55	41 Beneficiários com idade superior a 55 anos (21 Beneficiários Titulares e 20 Beneficiárias Familiares)
Colónia Balnear Infantil de Quiaios	Não realizado
Concurso Dia da Mulher	3.253 (mulheres militares e civis do quadro da GNR do universo geral da GNR)
Concurso Dia da GNR	45.461 (beneficiários titulares)
Concurso Dia do Pai	29.787 (beneficiários masculinos, com filhos, do universo de beneficiários)
Concurso Dia da Criança	10.734 (crianças dos 4 aos 12 anos)
Dia das Atividades em Família nos Comandos Territoriais	Não realizado
Viagens Culturais	Não realizado
Concurso Melhor Aluno	91 participantes
Concurso Escrita criativa	8 participantes

Concurso de Fotografia	40 participantes
Concurso de Desenho Juvenil	10 participantes
Boletim Informativo	17.610 beneficiários via CTT; 30 156 via email
Informação Mensal	30.156 emails por mês
Animação de Verão (CFCC)	Não realizado
Passagem de Ano (CFCC)	Não realizado
Prendas de Natal	14.920 prendas atribuídas a crianças até à idade de 12 anos.

Tabela 37 – N.º de participantes nos Eventos/Atividades

No ano de 2021 foram enviadas, por correio eletrónico, 15 newsletters e 12 informações mensais, o que fez um total de 27 comunicações prestadas aos beneficiários.

Foi ainda enviado o Boletim Informativo n.º 51, documento que foi remetido via CTT e correio eletrónico aos beneficiários. Tendo em conta que a maior parte dos beneficiários reformados não têm acesso ou não trabalham com as novas tecnologias de informação, este Boletim teve como objetivo informar todos os beneficiários sobre as atividades desenvolvidas e, sobretudo, das ações planeadas para o ano seguinte.

4.8 PROTOCOLOS

Durante o ano de 2021 foram realizados 68 novos protocolos, renegociados 12 e rescindidos 7, estes últimos, por não relevarem interesse para os beneficiários.

Assim, os Serviços Sociais, a 31 de dezembro de 2021, tinham um total de 518 protocolos, um acréscimo de 61 protocolos, ou seja, mais 13,35% face ao ano de 2020, com a seguinte distribuição por áreas funcionais:

ÁREAS	N.º PROTOCOLOS	%
Agências	7	1,35
Alojamento	21	4,05
Animais	3	0,58
Apoio Domiciliário	37	7,14
Automóveis	8	1,54
Aluguer de Viaturas	2	0,39
Bancos	6	1,16
Combustíveis	1	0,19

Comunicações	1	0,19
Consultadoria	2	0,39
Cultura	10	1,93
Desporto	34	6,56
Eletricidade e Gás	1	0,19
Ensino	41	7,92
Estética	4	0,77
Farmácias	49	9,46
Funerárias	7	1,35
Lares	54	10,42
Restauração	3	0,58
Saúde	187	36,10
Saúde – Termal	4	0,77
Seguros	4	0,77
Viagens	2	0,39
Viagens e Turismo	24	4,63
Outros	6	1,16
TOTAL	518	100%

Tabela 38 – N.º e percentagem de protocolos por áreas

A maior parte dos protocolos existentes enquadram-se na área da prestação de cuidados de saúde (36,10%) e farmácias (9,46%), representando, em conjunto, cerca de 46,33% de todo o universo. Num segundo patamar, encontram-se as áreas de lares de 3ª idade e ensino, com 10,42% e 7,92%, respetivamente.

Os protocolos celebrados nestas quatro áreas, saúde, farmácia, lares e ensino, são os de maior interesse para os beneficiários, designadamente, os mais vulneráveis do ponto de vista económico, nomeadamente idosos e jovens, merecendo por essa razão, uma especial atenção por parte destes Serviços Sociais.

Com o objetivo de proporcionar maior variedade nos serviços prestados pelas entidades protocoladas, os SSGNR, em 2021, celebraram protocolos em novas áreas, nomeadamente as relacionadas com a restauração, mas também com a cultura e ainda a de prestação de serviços clínicos especialmente vocacionadas a animais de companhia.

Do conjunto total de protocolos, 52 têm abrangência a nível de todo o território nacional, sendo que os restantes, a grande maioria, têm incidência distrital ou local. Lisboa é o distrito com o maior número de protocolos celebrados, 137, seguido do Porto, com 61. Ainda com um elevado número de protocolos, destacam-se, por ordem decrescente, os distritos de Setúbal (31), Faro

(28), Coimbra (23), Braga (19), Santarém e Évora (16), Aveiro e Viseu (13), Vila Real e Leiria (10).

No que respeita aos arquipélagos dos Açores e da Madeira, apesar dos frequentes contactos efetuados, há grandes dificuldades em encontrar parceiros, impedindo uma adequada cobertura geográfica e funcional das necessidades sentidas pelos beneficiários, havendo apenas 12 protocolos celebrados na Região Autónoma da Madeira e 3 no Região Autónoma dos Açores.

4.9 RESIDENCIAL

Durante o ano de 2021, a Residencial dos SSGNR registou 668 ocupações, correspondendo a um aumento significativo da taxa de ocupação em relação ao ano anterior, que havia sido a mais baixa de sempre. Assistiu-se a uma certa normalização da atividade da residencial, ainda que a sua utilização permanecesse muito ligada a assuntos de trabalho e saúde. As ocupações para fins de turismo e lazer só começaram a ter alguma expressão no último trimestre do ano.

Assim, em termos globais, no ano de 2021, verificou-se um aumento muito assinalável da atividade, com um total de 668 quartos ocupados, mais 431 que no ano anterior, ou seja, um crescimento de 181,9%, por comparação com o ano de 2020, conforme se evidencia no quadro seguinte:

TIPOLOGIA	QUARTOS DISPONÍVEIS	2020	2021	VARIAÇÃO (#)	VARIAÇÃO (%)
Single	10	76	245	169	+221,4
Twin	10	65	147	82	+126,2
Duplo	5	67	196	129	+192,5
Duplo+1	4	29	80	51	+175,9
TOTAL	29	237	668	431	+181,9

Tabela 39 – Ocupações da residencial

4.10 INTERCÂMBIO COM ENTIDADES EXTERNAS – CONGÉNERES

Em 2021, ao nível das atividades de repouso e lazer, o intercâmbio com as forças congéneres estrangeiras, foi reduzido à expressão mínima, mantendo-se apenas o acolhimento por motivos pessoais inadiáveis ou razões de serviço, como se pode constatar no quadro seguinte:

CONGÉNERES	VERANEIO	REPOUSO	TOTAL
Vilamoura	0	0	0
CFCC	0	0	0
Residencial	0	4	4
Total	0	4	4

Tabela 40 – Atribuições das congéneres nas IFT's dos SSGNR

4.11 SERVIÇOS FARMACÊUTICOS

O produto das vendas dos Serviços Farmacêuticos (SF), em 2021, foi cerca de 6,5% inferior ao do ano anterior. Na parte mais significativa, a redução verificou-se ao nível dos produtos de venda livre e medicamentos não sujeitos a receita médica (-7,36%). Quanto à dispensa de medicamentos prescritos, a ligeira diminuição (-3,43%) do valor das vendas totais acompanha a crescente introdução de "genéricos", com preços substancialmente mais baixos.

O menor volume de vendas, explicado, em parte, pelo contexto de pandemia, também resultou da melhoria da gestão de stocks e das condições de preço mais favoráveis obtidas na compra dos diferentes produtos, cujos ganhos se refletiram inteiramente na redução dos preços de venda aos beneficiários.

Quanto às vendas *online*, atingindo 22,34% do total de vendas gerais e de prescrição médica (SNS) realizadas, mantiveram um peso relativo praticamente idêntico ao do ano anterior, cujo valor havia sido de 22,03%, confirmando a crescente importância desta prestação, que abrange todo o território nacional e garante equidade de acesso a todos os Beneficiários.

No entanto, importa realçar que, tratando-se de um serviço significativamente participado nas despesas de expedição, para não colocar em causa a sustentabilidade desta prestação, o principal objetivo de gestão é o aumento do valor da receita média por encomenda, evitando, tanto quanto possível, as vendas de baixo valor.

A alteração da forma de comparticipação, privilegiando as vendas mais elevadas, bem como as sucessivas ações de sensibilização junto dos beneficiários, para promover o planeamento e agrupamento das encomendas, levaram ao desejado aumento do valor médio das vendas online, que se fixou em 58,89€, representando um acréscimo de 11,34%, em relação ao verificado no ano anterior.

DESCRIÇÃO	2020	2021	VARIACÃO	
Vendas gerais	951.414,93€	881.391,13€	70 023,80€	-7,36%
Prescrição médica	242.143,39€	233.841,45€	8 301,94€	-3,43%
Total	1.193.558,32€	1.115.232,58€	78 325,74€	-6,56%

Tabela 41 – Movimentos nos últimos dois anos

4.12 APOIO A ESTUDANTES

A disponibilização de Lares Académicos e Residências para Estudantes é uma modalidade de ação social destinada a apoiar os beneficiários, cujos filhos necessitem de habitação, para prosseguirem os seus estudos em estabelecimentos de ensino fora da sua área de residência.

Tendo em conta os elevados custos da habitação no mercado do alojamento académico, esta prestação, muitas vezes, é decisiva para que os filhos dos militares e civis da Guarda possam frequentar o ensino superior.

Nos últimos anos, procurando dar resposta a todos os pedidos, em diferentes cidades do país, os Serviços Sociais têm vindo a aumentar a capacidade de alojamento para estudantes. No ano letivo 2021/2022, foram disponibilizados 349 lugares, sendo ocupados 307, traduzindo um aumento de 19 alunos alojados, relativamente ao ano anterior.

O crescimento do alojamento académico tem sido alcançado através da reabilitação do património habitacional e criação de novas Residências para Estudantes, baseadas no conceito de quarto individual e partilha de espaços comuns, oferecendo boas condições de segurança, conforto e localização.

O quadro seguinte permite-nos visualizar a dimensão do universo e as respetivas taxas de ocupação em função da relação “capacidade máxima vs. ocupação efetiva”.

LARES E RESIDÊNCIAS ACADÉMICAS		CAPACIDADE DISPONÍVEL	CAPACIDADE NÃO UTILIZADA	OCUPAÇÃO EFETIVA	% OCUPAÇÃO
Lisboa	Lar Masculino	14	4	10	71,4
	Lar Feminino	38	0	38	100,0
	Residências Masculinas	41	4	37	90,2
	Residências Femininas	60	4	56	93,3
Porto	Lar Masculino	17	2	15	88,2
	Lar Feminino	38	5	33	86,8
Coimbra	Lar Feminino	26	8	18	69,2
	Residências Masculinas	26	3	23	88,5
	Residências Femininas	14	0	14	100,0
Évora	Lar Masculino	24	2	22	91,7
	Lar Feminino	22	0	22	100,0
	Residências Femininas	7	0	7	100,0
Braga	Residências Masculinas	3	1	2	66,7
	Residências Femininas	6	2	4	66,7
Faro	Residências Femininas	6	3	3	50,0
Bragança	Residências Masculinas	3	2	1	33,3
	Residências Femininas	4	2	2	50,0
Total		349	42	307	88,0%

Tabela 42 – Ocupação nos alojamentos académicos

No ano letivo 2021-22, a taxa geral de ocupação foi de 88% da capacidade disponível, representando um aumento de 6,60% face ao ano letivo anterior (em que a ocupação havia sido de 288), sendo, contudo, de assinalar a passagem da capacidade máxima real de 313 camas para 349, ou seja, um incremento de mais 36 camas disponíveis (+11,5%).

Assinala-se a criação e disponibilização de novas Residências para Estudantes, em Évora, Bragança e Faro, com o propósito de dar resposta a todos os pedidos apresentadas pelos beneficiários, um objetivo assumido e plenamente alcançado no ano letivo 2021/2022, tal como

havia acontecido no ano anterior. Trata-se de uma aposta estratégica numa área de apoio social particularmente sensível e de fundamental importância para os beneficiários.

4.13 OUTRAS ATIVIDADES DE APOIO SOCIAL

Em 2021, os Serviços Sociais, no âmbito do alojamento temporário de emergência, deram resposta positiva a todas as solicitações, perfazendo um total de 39 atribuições, distribuídas por Lisboa (28), Coimbra (4), Costa de Caparica (4), Braga (2) e Olhão (1), das quais, 25 por motivos de saúde, tais como intervenções cirúrgicas, exames médicos e/ou terapêuticos, e também por outros motivos de força maior (14 pedidos), designadamente por perda temporária ou inabilitação da residência habitual.

A este propósito é de relevar, ainda, o facto de em 2021, e atendendo à conjuntura de pandemia, os Serviços Sociais terem tido a preocupação de disponibilizar, com a diligência necessária, todo o seu património habitacional ao serviço dos beneficiários, designadamente àqueles que estavam na linha da frente no combate à pandemia e que necessitaram, por diversas vezes, de isolamento profilático, respondendo, a nível nacional, a todas as solicitações apresentadas.

Os Serviços Sociais, dando resposta às necessidades dos beneficiários em situação de maior vulnerabilidade socioeconómica, distribuíram 53 Cabazes de Natal e 19 “vouchers alimentares” para aquisição de bens de primeira necessidade, sempre de forma personalizada, com toda a discrição, preservando-se a reserva da intimidade e a dignidade dos militares, em alguns casos, muito fragilizados pela situação e também pela exposição da sua necessidade de ajuda.

Para além de todas estas ações, os Serviços Sociais, através do seu Gabinete de Apoio ao Beneficiário (GAB), deram continuidade ao processo de recenseamento e sinalização dos beneficiários seniores, que já havia iniciado em 2019, relativo a pessoas que se encontram em situação de vulnerabilidade e, também, das famílias integrantes de pessoas com deficiência grave, acompanhando de forma mais personalizada e sempre que necessário, através de contactos telefónicos regulares. Este projeto visa dar resposta adequada às necessidades dos beneficiários mais desprotegidos, pelo que a intervenção e apoio ministrado pelo GAB assumiu-se como de especial importância, refletida pelas várias ações sociais desenvolvidas.

Releva-se, ainda, os 13 contactos efetuados com órfãos, bem como as 19 visitas domiciliárias (limitadas pelo confinamento do COVID-19), e ainda os 44 Empréstimos Extraordinários e 6 Empréstimos Extraordinários por motivos de saúde, consubstanciados pelos 54 Relatórios Sociais

desenvolvidos naquele ano. Neste sentido, e para o presente ano de 2022, os Serviços Sociais pretendem dar continuidade ao processo de identificação de todas as situações vulneráveis.

Ainda durante o ano de 2021, os Serviços Sociais aprovaram o seu “Programa de Voluntariado”, tendo em vista a implementação de novas formas de apoio e intervenção social, contando com o envolvimento de beneficiários que se encontram na situação de reserva, reforma e aposentação, mas também de todos quantos manifestam disponibilidade para serem parte de projetos de ajuda próxima aos que se encontram em situação mais desfavorável.

Pretende-se, desta forma, aprofundar um modelo de intervenção social de proximidade, ajudando à resolução de problemas socioeconómicos e de vulnerabilidade pessoal, bem como prevenir e detetar situações de risco e acompanhar todas as que estão sinalizadas, em estreita articulação com o Serviço Social da GNR e, bem assim, com todos os voluntários que queiram aderir ao programa.

Este programa tem como objetivo garantir que, em todo o território nacional, os SSNR tenham, através dos voluntários, conhecimento das mais variadas situações para que possam ajudar os beneficiários que se encontrem em situação de vulnerabilidade e que, por essa sua situação, mereçam todo o apoio, dedicação e empenho por parte destes Serviços Sociais.

5. GESTÃO INTERNA

5.1 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

A gestão dos recursos humanos em 2021 foi realizada com base no Mapa de Pessoal aprovado por Sua Exa. o Secretário de Estado Adjunto e da Administração Interna, a 13AGO20, com um efetivo global de 225 postos de trabalho dos quais 68 referentes a trabalhadores a termo certo, para apoiar na época balnear.

Os SSGNR para a prossecução das suas funções contaram com um total de 110 trabalhadores e 13 prestadores de serviço na modalidade de avença, tendo diminuído em 3 trabalhadores face ao igual período de 2020. A média de idades dos trabalhadores de 49,58 aumentou de forma quase insignificativa (de 49,20 para 49,58).

Em termos de percentagem, 51,82% representa os trabalhadores em regime de nomeação, ou seja, 57 militares da GNR (-3 do que em 2020), e 48,18% em regime de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado (pessoal civil), perfazendo 53 trabalhadores (n.º idêntico ao de 2020). No que se refere à modalidade de avença, verificou-se um aumento em 8 avençados, com um total de 13 prestadores de serviço.

DESIGNAÇÃO	EFETIVO A 31/12/2021
Oficiais	6
Sargentos	9
Guardas	42
Técnicos Superiores	11
Técnicos de Informática	1
Assistentes Técnicos	12
Assistentes Operacionais	29
TOTAL	110

Tabela 43 - N.º de efetivos a 31 de dezembro de 2021

Em 2021, como consequência da situação de pandemia, os SSGNR suspenderam grande parte as atividades planeadas, tornando desnecessário proceder ao normal recrutamento sazonal de trabalhadores.

Em termos globais, no ano em avaliação, foram admitidos um total de 5 trabalhadores (tx de admissão de 4,55%), dos quais 2 trabalhadores militares, sendo 1 da categoria profissional de oficial da GNR (regressado), e 1 da categoria profissional de guarda da GNR e 3 trabalhadores das carreiras gerais civis, nomeadamente 2 trabalhadores da categoria profissional de técnico

superior (por mobilidade) e 1 trabalhador (também pela figura da mobilidade) da categoria de assistente operacional.

Do total de trabalhadores, registaram-se 9 saídas, com a redução de 6 efetivos entre o pessoal militar, 1 da categoria profissional de oficial e 5 da categoria profissional de guardas. Já do pessoal civil, saiu 1 trabalhador da categoria de assistente operacional e 2 trabalhadores da categoria profissional de técnico superior, tendo um saído por mobilidade na categoria e o outro em Comissão de Serviço para cargo de direção intermédia de 2º grau.

5.2 GESTÃO DE RECURSOS FINANCEIROS

5.2.1 ANÁLISE DA DESPESA

Em 2021, o Orçamento dos SSGNR foi de 21,5M€, contudo por força da aplicação de cativações, resultante dos normativos legais em vigor, no montante de 1.160.013€, o Orçamento corrigido cifrou-se em 20.339.987,00€. No entanto, no decorrer da execução de 2021, a abertura de um Crédito Especial em Ativos Financeiros, por contrapartida dos saldos transitados, no montante de 0,5M€, fez com que o orçamento corrigido atingisse os 20.839.987€.

A seguinte tabela procede a uma análise comparativa da despesa, por agrupamento, entre os exercícios de 2020 e 2021:

AGRUPAMENTOS	OE APROVADO (€)	CATIVACÕES (€)	OE CORRIGIDO (€)	DESPESA 2020 (€)	DESPESA 2021 (€)	VARIAÇÃO %
Pessoal	3.956.324	0	3.956.324	3.065.543	3.035.821	-0,97%
Aquisição de Bens e Serviços	4.066.376	622.513	3.443.863	2.428.101	2.285.357	-5,88%
Transferências Correntes	536.400	0	536.400	351.387	311.497	-11,35%
Outras Despesas Correntes	592.900	537.500	55.400	67.070	25.309	-62,26%
Aquisição de Bens de Capital	4.348.000	0	4.348.000	2.046.296	2.474.513	20,93%
Ativos Financeiros	8.000.000	0	8.500.000	7.903.641	7.689.451	-2,71%
TOTAL	21.500.000	1.160.013	20.839.987	15.862.039	15.821.948	-0,25%

Tabela 44 - Despesa Comparativa 2020/2021

A execução orçamental foi algo condicionada pela continuação da situação pandémica, registando-se uma quebra da despesa em todos os agrupamentos, à exceção da Aquisição de Bens de Capital. O agrupamento que registou uma diminuição mais pronunciada da despesa, ainda que não em termos absolutos, foi a *Outras Despesas Correntes*, com quebras na ordem

dos 62,26%. Assinala-se a pequena diminuição na *Aquisição de Bens e Serviços*, com diminuição de 142.744€, bem com a com diminuição de 39.890€ de *Transferências Correntes* e um aumento no agrupamento de *Aquisições de Bens de Capital*, com 428.217€. Quanto aos *Ativos Financeiros* a diminuição foi de apenas 214.190€.

A diminuição da despesa em 2021, assume uma explicação financeira muito similar à do ano transato (2020), justificada pela continuidade vários condicionamentos impostos na maioria das prestações disponibilizadas pelos SSGNR aos seus beneficiários, designadamente ao nível do aluguer de infraestruturas turísticas, residencial, alojamentos em lares académicos e em residências de estudantes, colónias de férias, entre outros, atividades que foram parcialmente suspensas e/ou com forte constrangimentos, e ainda cancelamentos de eventos culturais e de lazer em razão da situação pandémica que continuou a grassar durante todo o ano, ainda que com diferentes picos de oscilação, e, por conseguinte, exigindo à gestão dos SSGNR uma dinâmica de adaptação permanente com os consequentes reflexos na contabilidade financeira deste organismo.

Consequentemente, também as despesas com pessoal e a aquisição de bens e serviços registaram taxas de execução de 19,19% e 14,44%, respetivamente, pela não contratação de pessoal para as colónias de férias, que foram suspensas, e pela não adjudicação de alguns procedimentos aquisitivos planeados. Do ponto de vista global a despesa executada face à despesa corrigida foi de menos 25,68%. Contudo a taxa de execução da despesa de 2021, resultando em 75,92%, ainda assim foi superior em 1,6% face ao ano anterior (2020), quando havida sido de 74,32%.

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

AGRUPAMENTOS	OE APROVADO (€)	CATIVACÕES (€)	OE CORRIGIDO (€)	VALOR EXECUTADO (%)	DESVIO	TAXA DE EXECUÇÃO
Pessoal	3.956.324	0	3.956.324	3.035.821 (19,19%)	-920.503	76,73%
Aquisição de Bens e Serviços	4.066.376	622.513	3.443.863	2.285.357 (14,44%)	-1.158.506	66,36%
Transferências Correntes	536.400	0	536.400	311.497 (1,97%)	-224.903	58,07%
Outras Despesas Correntes	592.900	537.500	55.400	25.309 (0,16%)	-30.091	45,68%
Aquisição de Bens de Capital	4.348.000	0	4.348.000	2.474.513 (15,64%)	-1.873.487	56,91%

Ativos Financeiros	8.000.000	0	8.500.000	7.689.451 (48,60%)	-810.549	90,46%
TOTAL	21.500.000	1.160.013	20.839.987	15.821.948	-5.018.039	75,92%

Tabela 45 – Execução da despesa 2021

5.2.2 ANÁLISE DA RECEITA

A arrecadação da receita resulta, exclusivamente, das quotizações e da prestação de serviços e atividades realizadas pelos SSGNR, processando-se em conformidade legal com o seu estatuto, o Decreto-Lei n.º 262/99, de 8 de julho, não incluindo quaisquer transferências provenientes do Orçamento de Estado.

Assim, nos termos do artigo 31.º, podem constituir receitas dos SSGNR:

- o produto das quotizações e outras importâncias pagas pelos beneficiários;
- os subsídios e participações de entidades públicas e privadas;
- os produtos de doações, heranças e legados;
- as importâncias cobradas pelos serviços que prestam;
- as importâncias correspondentes ao desconto percentual a favor dos SSGNR, fixado por despacho do Ministro da Administração Interna, sobre as receitas cobradas pelos serviços remunerados executados pela GNR;
- o produto de alienação de bens móveis e imóveis;
- o rendimento de capitais próprios;
- o saldo das contas de gerência verificados em cada ano económico e que transitam para as contas dos anos económicos seguintes e quaisquer outras receitas previstas por lei.

Na tabela que se segue, sintetiza-se, de forma desagregada, a cobrança de receita pelos vários capítulos:

CAPÍTULOS	ORÇAMENTO INICIAL (€)	PREVISÃO CORRIGIDA (€)	RECEITA COBRADA LÍQUIDA (2020)	RECEITA COBRADA LÍQUIDA (2021)	VARIAÇÃO DA RECEITA
04 - Taxas, multas e outras penalidades	15.000	15.000	11.267	5.059	-55,10%
05 - Rendimentos de propriedade	1.739.000	1.739.000	1.247.621	1.279.980	2,59%

06 - Transferências correntes	4.500.000	4.500.000	4.583.490	4.590.268	0,15%
07 - Venda de bens e serviços correntes	5.195.000	5.195.000	3.696.212	3.961.659	7,18%
08 - Outras receitas correntes	180.000	180.000	42.327	62.679	-8,08%
15 - Reposições não abatidas nos pagamentos	2.000	2.000	1.209	3.241	168,07%
Total das Receitas Correntes	11.631.000	11.631.000	9.582.128	9.902.886	3,35%
09 - Venda de bens de investimento	1.619.000	1.619.000	0	0	0,00%
10 - Transferências de Capital	0	21.486	21.486	21.486	0,00%
11 - Ativos Financeiros	8.000.000	8.000.000	6.932.772	7.031.564	1,42%
13 - Outras receitas de capital	250.000	250.000	185.480	186.069	0,32%
Total das Receitas de Capital	9.869.000	9.890.486	7.139.738	7.239.119	1,39%
Total Receitas do Ano	21.500.000	21.521.486	16.721.866	17.142.005	2,51%
16 - Na posse do serviço - Consignado	0	32.132.703	31.294.361	32.132.703	2,68%
TOTAL	21.500.000	52.815.847	48.016.226	49.016.226	2,08%

Tabela 46 - Receita Comparativa 2020/2021

Uma vez que os Serviços Sociais da GNR vivem exclusivamente de recursos próprios, as despesas e as receitas tendem a evoluir de forma simétrica, ainda que, inversamente ao ocorrido em 2020, houve em 2021 um ligeiro aumento da receita (2,08%), ainda que não significativa em razão da situação de crise conjuntural ainda vivida naquele ano.

De realçar que, ao contrário do que havia sucedido em 2020 face a 2019, o ano de 2021 viu acontecer praticamente em todos os capítulos das receitas, não uma retração, mas sim uma melhoria, ainda que muito ténue, mas que deixa no horizonte alguma esperança de um ano de 2022 expectavelmente melhor e talvez mesmo já a aproximar-se daquilo que foram os anos pré-pandemia.

Neste contexto, importa referir que face a 2020, o ano de 2021 demonstrou alguns sinais de recuperação, com ligeiras melhorias na receita com especial destaque para a venda de bens e serviços correntes que, em termos absolutos, passou de 3.696.212€ (2020) para 3.961.659€ (2021), ou seja, um aumento de 7,18%. Na sua globalidade, as receitas correntes passaram de uma quebra de 7,94% (2020) para um registo positivo de 3,35%.

Já no que respeita às receitas de capital, foram os ativos financeiros que haviam registado uma diminuição em 9,92%, que viram desta vez e face ao ano transato, um aumento em 1,42%, o que é de assinalar como bom prenúncio. Também por aqui se pode constatar da necessidade

imprescindível que estes Serviços Sociais tiveram em solicitar a abertura de um Crédito Especial de 0,5 M€ em ativos financeiros, por contrapartida dos saldos transitados, no sentido de tentar minimizar e/ou colmatar o então previsível aumento dos pedidos de concessão de empréstimos.

Quanto à totalidade das receitas de capital, verificou-se também o oposto daquilo que havia acontecido em 2020, com o ano de 2021 a registar um aumento 1,39%, quando no ano transato se havia registado precisamente uma diminuição em 9,27%. Por sua vez, quando agregadas as receitas correntes e as de capital verificou-se um ligeiríssimo aumento da receita na ordem dos 0,5 M€ (2,51%%).

5.2.3 ALTERAÇÕES ORÇAMENTAIS E INTEGRAÇÃO DE SALDOS

Até 31 de dezembro de 2021 foram efetuadas 41 alterações orçamentais, em conformidade com o estipulado na Lei do Orçamento do Estado, Decreto-Lei de Execução Orçamental e respetiva Circular de acompanhamento da execução.

Na gestão diária, os SSGNR primam pela observância dos preceitos legais, assim como pelos princípios orçamentais instituídos, sendo de destacar o apoio da SGMAI e da DGO no controlo da execução orçamental.

Durante o exercício de 2021, os SSGNR procuraram dar continuidade ao esforço já encetado no ano anterior, designadamente apostando todas as suas sinergias na melhor e mais eficiente cobrança de receita, bem como tentando sempre dar resposta célere a todo o processo da despesa.

No cumprimento do Princípio da Unidade de Tesouraria, instituído pelo Decreto-Lei 191/99 de 5 de junho, os saldos de gerência anteriores e os excedentes de tesouraria destes Serviços encontram-se aplicados em Certificados Especiais de Dívida de Curto Prazo – CEDIC's no Instituto de Gestão da Tesouraria e do Crédito Público, I.P. (IGCP-IP) perfazendo, em 31 de dezembro de 2021, o montante de 31.654.187,87€.

Como já referido, em 2021, foi aberto um Crédito Especial de 0,5 M€ em ativos financeiros, por contrapartida dos saldos transitados.

Quanto aos saldos de 31 de dezembro de 2021, apurou-se um montante de 1.798.571,63€ (nas contas do tesouro, depósitos em instituições bancárias e caixa). Assim, o montante global do saldo de gerência (a integrar até 31 de maio de 2022) cifra-se em 33.452.759,50€.

5.3 POLÍTICA DE FORMAÇÃO

Em 2021, foram realizados 11 cursos de formação profissional externa, tendo abrangido 16 participações, num total de 430 horas, um valor que pese embora superior ao do ano transato de 2020, ainda assim ficou abaixo daquilo que seria expectável.

Ainda que o ano de 2021, pelas razões conjunturais conhecidas não tenha sido um ano de referencia padrão, de resto conforme já oportunamente justificado neste relatório, a verdade é que também a oferta formativa por parte de entidades formadoras ficou aquém daquilo que era a sua prática comum, ainda que, verdade seja dita, também todas as entidades formativas tenham envidado esforços no sentido de tentarem ultrapassar obstáculos e/ou constrangimentos decorrentes da não existência de formação presencial, designadamente através do recurso às novas plataformas telemáticas atualmente existentes no mercado e em forte ascensão no mundo da formação técnica e profissional.

Contudo, é sabido e até compreensível que num organismo público, em que a média de idades ronda os 50 anos, possa haver uma menor predisposição para que os seus trabalhadores estejam recetivos a formação "online" em detrimento da formação presencial em sala. Aliás, a este propósito é fácil perceber que os mais jovens tenham uma maior apetência pelas novas tecnologias e, assim, estejam mais "abertos" a este tipo de formação, situação precisamente inversa em pessoas com mais idade. Ademais, o facto de, durante parte substancial do ano de 2021, muitos dos trabalhadores terem estado em regime de teletrabalho (no estrito cumprimento da lei), e também porque a formação *online* não parece acolher o mesmo nível de atratividade da formação presencial, a adesão foi mais fraca, tendo ficado aquém dos números que seriam os ideais para uma organização da dimensão dos SSGNR.

Em termos comparativos, ainda assim, o ano de 2021 traduziu-se por ser um ano mais ativo do ponto de vista das dinâmicas inerentes ao interesse e participação demonstrada pelos trabalhadores, mas também das chefias, em especial das de nível intermédio. A este respeito é de revelar o acréscimo em 10% no que respeitou a formação externa, com um incremento em 45,5% nas participações face ao ano de 2020. Outro dado revelador do maior investimento em formação teve a ver com o total de horas ministradas, sendo que as mesmas passaram de um total de 209 para 430 horas de formação, ou seja, um aumento de 105,7%.

Finalmente, e também como indicador do aumento da aposta da formação em 2021 face a 2020, foi o facto dos custos com formação terem aumentado em 78,2%, o que também é suficientemente revelador do interesse manifestado pelos trabalhadores e que desejamos ser o

princípio de uma nova era, pois também a formação é considerada por estes SSGNR como um dos seus pilares estratégicos e de futuro.

5.4 AQUISIÇÕES DE BENS E SERVIÇOS E APOIO LOGÍSTICO

Durante o ano de 2021, e à semelhança dos anos anteriores, procedeu-se à aquisição de bens e serviços para satisfazer as necessidades dos SSGNR, de acordo com as prioridades de concretização dos objetivos traçados para o exercício em causa, nas diversas áreas de missão deste organismo.

Assim, e para a boa prossecução dos objetivos delineados pelo Conselho de Direção, realizaram-se, no âmbito do Código dos Contratos Públicos (CCP), os procedimentos aquisitivos de bens e serviços, tendo sido desenvolvidos, em conformidade com as normas da contratação pública, 37 procedimentos aquisitivos, todos eles necessários por forma a garantir a satisfação das necessidades reportadas, conforme detalhadamente demonstrado nas tabelas seguintes:

N.º	OBJETO	LOCAL
01	Remodelação Total do Interior, Pintura Exterior e Nova Cobertura da Casa de Veraneio, em São Félix, São Pedro Do Sul, Propriedade dos SSGNR	S. Pedro do Sul
02	Substituição e Montagem de Três Sistemas Solares e Caldeiras com Destino aos Apartamentos n.º 1 ao n.º 41, para o Edifício Junto à Sala de Reuniões e Balneário Localizado a Meio do Campismo na Colónia de Férias da Costa de Caparica, Propriedade dos SSGNR	CFCC
03	Execução de Infraestruturas de Abastecimento de Águas para Consumo, Combate ao Incêndio, Gás, ITED e Elétrico na Colónia de Férias da Costa da Caparica, propriedade dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana	CFCC
04	Remodelação Total Exterior de Dois Edifícios e Substituição de Cobertura no Alto Pina, Propriedade dos SSGNR	Alto Pina
07	Remodelação Total do Exterior, Coluna de Água, Eletricidade e Nova Cobertura no Edifício na Rua dos Açores, Propriedade dos SSGNR	Barreiro
08	Remodelação total do interior de dez imóveis e valas drenantes no Bairro da Ajuda, Propriedade dos SSGNR	Ajuda
13	Remodelação Total do Interior de Dois Apartamentos em Chelas, Propriedade dos SSGNR	Chelas
14	Remodelação Total do Interior de Dois Apartamentos em Coimbra, Propriedade dos SSGNR	Coimbra
15	Remodelação Total Do Interior De Dez Apartamentos No Alto Pina, Propriedade Dos SSGNR	Alto Pina
17	Remodelação Total do Interior de Dois Imóveis em Évora, Propriedade dos SSGNR	Évora
26	Execução de Infraestruturas de Abastecimento de Águas para Consumo, Combate ao Incêndio, Gás, ITED e Elétrico na Colónia de Férias da Costa da Caparica, propriedade dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana	CFCC
29	Remodelação Total Exterior de Dois Edifícios em Olhão, Propriedade dos SSGNR	Olhão

30	Remodelação Total do Interior de Dois Apartamentos em Faro, Propriedade dos SSGNR	Faro
32	Remodelação Total Do Interior Do Vão De Escadas E Colunas De Água Nos Edifícios Nas Ruas Barão Sabrosa E Azinhaga Fonte Do Louro, Alto Pina, Propriedade Dos Serviços Sociais Da Guarda Nacional Republicana	Alto Pina
33	Remodelação total do exterior de edifício na Travessa da Bela Vista, n.º 6, Queluz, Propriedade dos SSGNR	Queluz

Tabela 47 – Empreitadas de Obras Públicas – Concurso Público

N.º	OBJETO	LOCAL
05	Aquisição de Serviços de Limpeza Para 3 Meses	Vários
06	Gestão de Infraestruturas Turísticas dos SSGNR em 2020	Vários
09	Prestação de Serviços de Limpeza, Recolha de Resíduos e Tratamento dos Espaços Verdes da Colónia de Férias da Costa de Caparica	CFCC
16	Aquisição de Equipamentos Industriais Para a Cozinha da CFCC dos SSGNR	CFCC
18	Aquisição de Gás a Granel Para a CFCC	CFCC
20	Aquisição de Mobiliário Para Diversas Ift´s dos SSGNR	Vários
28	Aquisição de Prendas de Natal Para os Filhos dos Beneficiários dos SSGNR (lote 1, 2 e 3)	Sede
35	Aquisição de Prendas de Natal Para os Filhos dos Beneficiários dos SSGNR 2 (lote 4, 5 e 6)	Vários

Tabela 48 – Bens e Serviços - Concursos Públicos

N.º	OBJETO	LOCAL
37	Fornecimento e montagem de um campo de Padel e requalificação do pavimento do polidesportivo descoberto na Costa de Caparica, Propriedade dos SSGNR	CFCC

Tabela 49 – Empreitada – Consulta Prévia

N.º	OBJETO	LOCAL
12	Aquisição de Detergentes de Lavandaria para os SSGNR	Vários
19	Aquisição de Diversos Suportes de Comunicação Para os SSGNR	Sede
23	Manutenção de Elevadores dos SSGNR na Região de Lisboa	Vários
25	Aquisição de Eletrodomésticos Para os SSGNR	Vários

31	Aquisição de Máquinas de Lavar Industriais Para a CFCC dos SSGNR	Vários
-----------	--	--------

Tabela 50 – Bens e Serviços – Consulta Prévia

N.º	OBJETO	LOCAL
22	Concessão do Refeitório da CFCC	CFCC

Tabela 51 – Concessão – Concurso Público

N.º	OBJETO	LOCAL
10	Aquisição de Serviços de Entrega de Produtos de Venda Livre ao Domicílio Para os SSGNR	Serviços Farm.
11	Aquisição de Serviços de Manutenção da Plataforma online Para os Serviços Farmacêuticos dos SSGNR	Serviços Farm.
21	Aquisição de Serviços de Tratamento Documental do Arquivo dos SSGNR	Sede
24	Manutenção de Equipamentos Hoteleiros da CFCC	CFCC
27	Aquisição do Software Sophos para os SSGNR	Sede

Tabela 52 – Bens e Serviços – Ajuste Direto

N.º	OBJETO	LOCAL
34	Fornecimento e Instalação de Diversos Meios e Sistemas de SCIE a Executar nas Instalações da CFCC, Propriedade dos SSGNR – Trabalhos complementares	CFCC

Tabela 53 – Empreitada – Ajuste Direto

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


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

5.5 PARQUE AUTOMÓVEL DOS SSGNR

Do parque automóvel, propriedade dos SSGNR, apenas fazem parte quatro veículos, sendo dois veículos ligeiros de passageiros, um trator agrícola e um veículo de mercadorias. Este veículo de mercadorias, atendendo à sua utilização intensiva, encontra-se em mau estado de conservação, ainda que cumpra os requisitos mínimos de manutenção e de segurança estrutural.

5.6 GESTÃO DA MARCA E IDENTIDADE

Na gestão interna das organizações, a marca associada à identidade funciona como sustentáculo na dinamização das atividades desenvolvidas e das suas ações de divulgação interna e externa, logo, quando bem gerida, representa um valor distintivo e indiscutível.

Assim, a marca  pensada e direcionada para os *beneficiários* representa uma substancial mais-valia para todos. Nestes termos, ao nível do Programa Gestão da Marca e Identidade foram desenvolvidas diversas ações no campo da promoção organizacional, visando uma aproximação mais estreita com os beneficiários, envolvendo-os com a marca e identidade.

5.7 SISTEMAS E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO

No que concerne à gestão do sistema informático, este é assegurado pelos efetivos (2 militares e 1 civil) que constituem o Serviço de Informática (SI) com assessoria técnica em sistemas específicos, nomeadamente nos que respeita à de gestão farmacêutica, mas também à de contabilidade e a análise forense, sempre que existam suspeitas e/ou evidências que coloquem ou possam colocar em causa a cibersegurança.

O desenho, implementação e desenvolvimento de aplicações específicas de gestão interna e de comunicação para com os beneficiários é feita pelos trabalhadores dos SSGNR, bem como a gestão do seu parque informático.

Neste contexto, tem sido feito um esforço notável no sentido de se procurar atingir a total integração com o sistema de gestão pública GERFIP e, concomitantemente, com os registos de contabilização e tesouraria suportados pela Intranet dos SSGNR. Por outro lado, também se têm desenvolvido esforços no sentido de robustecer o sistema de faturação, por forma a se conseguir um sistema que possa agilizar todas as tarefas e processos, e, por conseguinte, um sistema mais eficiente e eficaz.

No ano de 2021, e em consequência das cada vez mais prementes necessidades de segurança da informação, os SSGNR renovaram o seu licenciamento de (sistema integrado) Firewall e de

Endpoint, situação que permitiu, desde logo, assegurar alguma confiança no estabelecimento de ligações seguras e, por conseguinte, a continuação da atividade em regime de teletrabalho. Também à semelhança daquilo que vai ocorrendo todos os anos, procedeu-se à normal renovação de “licenciamento de software”, bem como se deu continuidade aos trabalhos técnicos desenvolvidos no âmbito dos Sistemas e Tecnologia da Informação destes Serviços Sociais.

5.8 CONSELHO CONSULTIVO

O Conselho Consultivo é o órgão de apoio ao Conselho de Direção na definição das linhas gerais de atuação dos SSGNR, nos termos do artigo 12º do DL n.º 262/99, de 08 de julho. Face à situação epidemiológica COVID-19, foi realizada apenas uma sessão ordinária (a trigésima segunda sessão), em 12 de outubro de 2021, na Colónia de Férias da Costa da Caparica, presidida pelo Comandante-Geral da Guarda Nacional Republicana e Presidente dos SSGNR, Tenente-General Rui Manuel Carlos Clero.

Na aludida reunião do Conselho Consultivo, efetuaram-se as intervenções do Presidente e Vice-Presidente relativas ao ponto de situação das atividades desenvolvidas pelos Serviços Sociais durante o ano de 2021, sendo que da ordem de trabalhos resultou a apreciação da Conta de Gerência e do Relatório de Atividades de 2020, bem como a apreciação da proposta de orçamento para o ano de 2022.

Também foram apreciados os projetos de investimento enquadrados no âmbito do Plano Nacional de Alojamento Urgente e Temporário – Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) e as propostas de alteração ao Regulamento Geral de Atribuição de Casas de Habitação Social dos SSGNR, e do Regulamento do “Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (PAPR)”, entre outros assuntos diversos.

Durante as intervenções, foi dado destaque ao concurso de atribuição de 25 casas em regime de renda apoiada e ao facto de já existirem 39 famílias a viver em casas renovadas através do PAPR. Também foi referida a resposta tempestiva ao alojamento para estudantes, sendo que em 2021 os SSGNR já dispuseram de uma capacidade de alojamento para mais de 330 estudantes, distribuídos pelas capitais de distrito, tais como Lisboa, Porto, Coimbra, Évora, Braga, Bragança e Faro. Foi também feita referência ao projeto da Aldeia Sénior – inaugurada no término do próprio Conselho Consultivo em momento de grande simbologia –, destinada aos beneficiários com mais de 65 anos.

O Presidente dos SSGNR, distinguiu, na sua intervenção, a valorização das prestações de apoio à natalidade, facilitando a “concessão e o aumento do valor do subsídio de nascimento e de subsídio escolar” e ainda destacando a “autossustentabilidade económica alcançada pelos Serviços Sociais, que permite olhar com confiança para o presente e ousar na construção do futuro, com respostas sociais cada vez mais ajustadas às expetativas e às necessidades dos beneficiários”.

Também na intervenção do Vice-Presidente, foi evidenciada a concretização de um objetivo fundamental e estruturante da sustentabilidade económica a médio e longo prazo, em que, pela primeira vez, e já no ano de 2020, as receitas geradas pelo património imobiliário afeto à habitação e pelo património financeiro superaram as despesas com o pessoal. Assim, passou a ser possível alocar o essencial das receitas de quotizações a projetos de investimento e ao financiamento de prestações sociais, melhorando as já existentes e criando novas, em resposta às necessidades emergentes, designadamente, aquelas que visam a resolução ou atenuação de problemas específicos associados ao envelhecimento.

Por oposição, e também com uma política social fortemente dirigida para os mais jovens, foi destacada a grande dimensão que o alojamento para estudantes tem vindo a assumir como pilar estruturante de atuação destes SSGNR, nomeadamente através da alteração da modalidade de “lares académicos” para “residências para estudantes”, solução altamente valorizada não só do ponto de vista social, como também de retorno económico, sendo que a mesma se torna muito mais sustentável, quer em termos financeiros, quer mesmo em termos operacionais e logísticos.

Finalmente, foi ainda reforçado, neste Conselho Consultivo, o facto de que, quaisquer que sejam as circunstâncias, os SSGNR irão de forma contínua e permanente, tudo fazer para melhorar os processos de interação para com os seus beneficiários, promovendo sempre e a todo o tempo, um relacionamento baseado nos valores da lealdade e transparência, utilizando todos os meios de informação possíveis para que os beneficiários participem e se sintam como parte integrante desta também sua casa que são os Serviços Sociais da GNR.

6. MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVAS			
Decreto-Lei 73/2014, de 13 de maio			
<p>O Decreto-Lei 73/2014, de 13 de maio, determina que os Planos/Relatórios de Atividades devem contemplar as medidas de modernização administrativa, nomeadamente as relativas à desburocratização, qualidade e inovação. Neste contexto, no ano de 2021, apesar das dificuldades e condicionalismos decorrentes da crise pandémica (COVID-19), os SSGNR mantiveram o objetivo de atualização e modernização dos procedimentos administrativos, seguindo o propósito inspirado na sua Visão, afirmada numa lógica de qualidade, tanto nas atividades de gestão como nas interações com os seus beneficiários. Neste sentido, deu-se continuidade a uma política de gestão assente em metodologias e/ou ações de gestão organizacional orientadas pelo propósito de melhoria contínua, apostando na simplificação e desburocratização processual, facilitando e promovendo o escrutínio e a transparência na comunicação com os <i>stakeholders</i>, em especial, os militares e civis destinatários da Missão dos SSGNR “<i>Contribuir para a melhoria do nível de vida dos beneficiários, assegurando-lhes o acesso a um leque diversificado de prestações no âmbito da proteção social complementar</i>”.</p>			
Situação	Medidas previstas com vista a melhorar a atividade dos SSGNR junto dos beneficiários	Responsabilidade	Situação
Criar uma imagem positiva junto dos beneficiários, através da melhoria e criação áreas de acolhimento dos mesmos, no sentido de se sentirem seguros e confiantes junto dos SSGNR	Implementar horários flexíveis aos trabalhadores.	RPS/RAF	Implementada
	Na Sede e nas Delegações, criar e melhorar os espaços de atendimento e acolhimento.	RPS/GT	Implementada
	Melhorar, nos Serviços Farmacêuticos, o espaço de atendimento ao público, definindo e identificando áreas diferenciadas pelos serviços prestados – aplicação de vacinas, medição de tensão arterial, sessões de esclarecimento sobre produtos farmacêuticos disponíveis.	RAF	Implementada
	Melhorar as condições de atendimento na Colónia Balnear Infantil de Quiaios.	RPS	Implementada
	Criar condições de acessibilidade a pessoas com deficiência, na Sede, Residencial e Colónia de Férias da Costa da Caparica; entre os meios de acessibilidade previstos incluímos as casas de banho e espaços comuns, concretamente com a instalação de plataformas elevatórias.	RPS	Implementada
	Manter e editar, permanentemente, Trípticos, Newsletter, Boletins Informativos e outras brochuras temáticas e divulgá-las em todas as áreas de atendimento, nas Colónias, Residencial, Sede, Serviços Farmacêuticos, Lares Académicos, etc.	RPS	Implementada

	Disponibilizar aos beneficiários modos vários de comunicação com os SSGNR, que se adaptem às suas características – carta, fax, correio eletrónico, Portal do Beneficiário.	RPS/RAF/GT	Implementada
Correspondência entre os SSGNR e os beneficiários	Melhorar o sítio internet dos SSGNR, aumentando os conteúdos, mormente, a divulgação atualizada das atividades dos SSGNR.	RPS	Implementada
	Criação de meios automáticos de pagamento – em cooperação com a AMA, conseguir, através da Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP), novos métodos de pagamento (incluindo Multibanco), de acordo com os diferentes canais de atendimento, sempre garantindo a integração plena com os sistemas operacionais (via <i>Web Services</i>).	SG/RAF/RPS	Em curso
	Garantir que a correspondência externa adote o meio mais económico e sustentável e refira sempre a designação oficial do serviço, o endereço postal, os números de telefone e fax, o endereço eletrónico e sítio da internet.	CD/RPS/RAF/GT	Implementada
	Na redação de documentos deve utilizar-se uma linguagem simples, clara, concisa e significativa (português claro), sem siglas, termos técnicos ou expressões reverenciais ou intimidatórias.	CD/RPS/RAF/GT	Implementada
	Efetuar inquéritos periódicos aos beneficiários, sobre a qualidade da comunicação dos SSGNR.	RPS	Implementada
Sistema de atendimento voz de tecnologia <i>VoIP</i>	Alargar o sistema de atendimento voz de tecnologia <i>VoIP</i> à Sede e Colónias, para além da Residencial, onde já existe.	GT	Implementada
Aperfeiçoar o site dos SSGNR e o Portal do Beneficiário	Melhorar as funcionalidades de acesso à informação no Portal do Beneficiário.	GT	Implementada
Falta de disponibilização de formulários sobre os pedidos de empréstimos, subsídios e concursos aos beneficiários	Manter permanentemente atualizado o Portal do Beneficiário com todos os formulários que os beneficiários necessitam para efetuar o seu pedido.	RPS	Em curso

No âmbito de apoio ao Beneficiário, importa referir que a "Linha de Apoio ao Beneficiário" destina-se exclusivamente a um atendimento personalizado, que permita aos beneficiários proteção e confiança	Melhorar a "Linha de Apoio ao Beneficiário" através de uma maior divulgação da sua existência e habilitando os trabalhadores afetos a este serviço, a ações de formação, de forma a aperfeiçoar o contacto com os beneficiários, designadamente sobre atendimento ao público e sobre a estrutura e competências genéricas dos SSGNR. Formar, ainda, no sentido de orientar os beneficiários, consoante as suas necessidades, para as entidades competentes estejam ou não no âmbito dos SSGNR ou GNR.	RPS	Implementada
	Com o número de solicitações através desta linha, é necessário adequar os funcionários com formação específica e que os mesmos sejam conhecedores da estrutura e das competências genéricas dos SSGNR.	RPS	Parcialmente Implementada
	Efetuar o encaminhamento de assuntos que os beneficiários apresentem e sejam da competência de outros serviços (ex: SAD).	RPS	Implementada
Os SSGNR desconhecem as necessidades dos beneficiários	Gerar proximidade com os beneficiários, indo ao encontro das suas necessidades, através da recolha da sua opinião por meio de inquéritos.	RPS	Implementada
	Garantir a execução do Plano Estratégico, Plano de Atividades, Relatório de Atividades, Balanço Social, QUAR e apresentar os mesmos aos beneficiários, designadamente através do site institucional – área de instrumentos de gestão.	CD	Implementada
	Garantir a audição do Conselho Consultivo, órgão representativo dos beneficiários.	CD	Implementada
	Criação da Carta de Qualidade que formalize o compromisso entre os SSGNR e os beneficiários, no que diz respeito à qualidade da prestação das suas atividades e serviços.	RAF	Em curso
Diversificação dos meios de comunicação com os beneficiários	Garantir que toda a correspondência, designadamente sugestões, elogios, reclamações, críticas, ou pedidos de informação, sejam objeto de análise e decisão, devendo a resposta ser dada com a maior brevidade possível.	RPS	Implementada
	Continuar e disponibilizar aos beneficiários modos alternativos de comunicação, que se adaptem às suas características (carta, fax, email, portal do Beneficiário).	SG	Implementada
Participação de todos os trabalhadores dos SSGNR na realização das atividades que este serviço efetua	Garantir a apresentação da estratégia e atividades a realizar aos trabalhadores.	CD	Implementada
	Garantir a atualização de um "Código de Ética e Conduta" e que o mesmo seja divulgado por todos os trabalhadores.	CD	Implementada
	Permitir que todos os funcionários façam parte da solução dos problemas com que os SSGNR se confrontam.	CD	Implementada

Garantir com os funcionários os compromissos de "QUALIDADE" e "EXCELÊNCIA" nas atividades que os SSGNR realizam.	CD	Implementada
Garantir aos funcionários a formação adequada à sua função.	RAF	Implementada
Efetuar inquéritos de satisfação aos funcionários	RAF	Implementada
Proporcionar aos funcionários todas condições de trabalho (armário individual, equipamentos técnicos, local que permita realizar as suas refeições, ...).	RAF	Implementada

Tabela 54 – Medidas de modernização administrativa

III - AVALIAÇÃO FINAL

O presente relatório de atividades, correspondendo ao compromisso de lealdade, transparência e rigor na prestação de contas aos *beneficiários* e demais partes interessadas, evidencia o trabalho desenvolvido pelos SSGNR ao longo do ano de 2021.

Neste documento, coloca-se em evidência a forma como foram executados os objetivos estratégicos planeados para o ano de 2021, mais concretamente aqueles que se encontram plasmados no Quadro de Avaliação e Responsabilização - QUAR, em termos qualitativos e quantitativos, atendendo a uma visão global e em conformidade com os indicadores adstritos a cada um dos objetivos, tendo em conta as várias dimensões da avaliação.

Apesar das circunstâncias ditadas pela situação de pandemia, os objetivos traçados para o ano de 2021 foram prosseguidos com rigor e determinação, envolvendo todos os dirigentes e trabalhadores das mais diversas áreas, cujo desempenho profissional eficiente e eficaz foi decisivo para o alto nível qualitativo dos resultados alcançados e para a constante valorização da missão dos Serviços Sociais.

Os Serviços Sociais reportaram a informação presente no relatório de acordo com critérios de transparência e rigor na atuação, tentando dar visibilidade aos objetivos atingidos, mas também aos projetos que ficaram por realizar, designadamente, por força das limitações e constrangimentos na execução orçamental e, fundamentalmente, por efeito da crise pandémica, que condicionou fortemente o regular desenvolvimento das atividades dos Serviços Sociais.

Perante as crescentes complexidades ditadas pela pandemia e suas consequências, com agravamento dos desequilíbrios socioeconómicos em muitas famílias de militares e civis da Guarda, o esforço de ação e a disponibilização dos recursos foram redirecionados para a criação

de respostas robustas e oportunas às situações de maior vulnerabilidade, garantindo ajuda a todos quantos dela necessitaram e mitigando o impacto da pandemia na atividade e produto operacional da Guarda.

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

O Conselho de Direção

Tenente-General Rui Manuel Carlos Clero, Presidente

Coronel Arménio Timóteo Pedroso, Vice-Presidente

Tenente-Coronel José Augusto da Silva Borges, Vogal

Major David Trinta Morais, Vogal

ANEXO

PROGRAMAS INSTITUCIONAIS – RECURSOS FINANCEIROS

Programa	Subprograma	Atividades desenvolvidas	Recursos Financeiros	
			Receita (€)	Despesa (€)
			17.120.519,66	19.140.339,54
Proteção Social			16.987.483,44	15.821.948,03
1	Ação social e Esquemas Sociais Complementares		4.517.968,09	311.497,92
1.1	Ação Social (Cofre de Previdência - AS)		4.284.269,05	264.226,35
1.2	Prestação Pecuniária (Cofre de Previdência - CP)		233.699,04	47.271,57
2	Fomento de Ações Culturais e Lazer		413.750,98	1.850.189,71
2.1	Recreio, convívio		413.750,98	1.850.189,71
3	Mutualidade		8.497.612,70	7.689.451,00
3.1	Concessão de Mútuos		8.497.612,70	7.689.451,00
4	Fomento e Apoio à Habitação		2.434.855,28	1.713.233,39
4.1	Habitação Social		2.157.095,48	1.224.300,44
4.2	Apoio ao Estudante		277.759,80	488.932,95
5	Outras Atividades com natureza de Apoio e Ação Social		1.123.296,39	939.184,50
5.1	Saúde		1.116.203,07	923.957,58
5.2	Alimentação		7.093,32	15.226,92
Planeamento e Gestão			133.036,22	3.318.391,51
6	Gestão de Marca e Entidade		133,036,22	3.318.391,51
6.1	Gestão Operacional (imagem externa)		- €	6.550,22
6.2	Gestão Operacional (imagem interna)		133.036,22	260.726,38
6.3	Gestão de Pessoas		- €	3.051.114,91