



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

---

## ÍNDICE

<b>I - ENQUADRAMENTO INSTITUCIONAL .....</b>	<b>6</b>
<b>1. CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE .....</b>	<b>6</b>
1.1 OBJETO .....	6
1.2 ENQUADRAMENTO HISTÓRICO-INSTITUCIONAL.....	6
1.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	8
1.4 PROTEÇÃO SOCIAL - MODALIDADES DE AÇÃO .....	10
1.5 ATRIBUIÇÕES .....	11
<b>2. CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE EXTERNO E INTERNO.....</b>	<b>12</b>
<b>3. 2023 – ANO DE FORTE APOSTA NAS ÁREAS PATRIMINAIS, SOCIAIS E CULTURAIS EM PROL DA MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA DOS BENEFICIÁRIOS</b>	<b>15</b>
<b>4. CARACTERIZAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS .....</b>	<b>17</b>
<b>5. FORMULAÇÃO ESTRATÉGICA.....</b>	<b>19</b>
5.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	19
5.2 OBJETIVOS OPERACIONAIS.....	21
<b>II - AVALIAÇÃO DO QUAR 2023.....</b>	<b>22</b>
<b>1. QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR).....</b>	<b>22</b>
<b>2. AVALIAÇÃO DO GRAU DOS OBJETIVOS .....</b>	<b>25</b>
2.1 COERÊNCIA ENTRE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS .....	32
2.2 RECURSOS HUMANOS .....	33
2.3 RECURSOS FINANCEIROS.....	34
2.4 ANÁLISE DOS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO.....	35
<b>2.4.1 EFICÁCIA, EFICIÊNCIA E QUALIDADE .....</b>	<b>35</b>
<b>2.4.2 ANÁLISE DA PRODUTIVIDADE.....</b>	<b>36</b>
<b>2.4.3 ANÁLISE CUSTO-EFICÁCIA.....</b>	<b>36</b>
<b>2.4.4 APRECIÇÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS .....</b>	<b>38</b>
<b>3. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO .....</b>	<b>39</b>
3.1 APRESENTAÇÃO ESQUEMÁTICA DO SCI .....	39
3.2 BENCHMARKING.....	43
3.3 PUBLICIDADE INSTITUCIONAL .....	44

<b>4.</b>	<b>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....</b>	<b>45</b>
4.1	MUTUALIDADE .....	45
4.2	PROTEÇÃO E AÇÃO SOCIAL.....	46
4.3	FOMENTO DO DESPORTO E RECREIO .....	47
4.4	COLÓNIAS DE FÉRIAS E BALNEARES INFANTIS.....	48
<b>4.4.1</b>	<b>COLÓNIA DE FÉRIAS DA COSTA DE CAPARICA .....</b>	<b>48</b>
<b>4.4.2</b>	<b>COLÓNIAS BALNEARES INFANTIS.....</b>	<b>49</b>
<b>4.4.3</b>	<b>COLÓNIA SÉNIOR +55 .....</b>	<b>50</b>
<b>4.5</b>	<b>FOMENTO E APOIO À HABITAÇÃO.....</b>	<b>52</b>
<b>4.6</b>	<b>OBRAS DE REMODELAÇÃO DE INFRAESTRUTURAS .....</b>	<b>52</b>
<b>4.7</b>	<b>AÇÃO CULTURAL .....</b>	<b>54</b>
<b>4.8</b>	<b>PROTOCOLOS.....</b>	<b>55</b>
<b>4.9</b>	<b>RESIDENCIAL .....</b>	<b>57</b>
<b>4.10</b>	<b>INTERCÂMBIO COM ENTIDADES EXTERNAS – CONGÉNERES.....</b>	<b>58</b>
<b>4.11</b>	<b>SERVIÇOS FARMACÊUTICOS .....</b>	<b>59</b>
<b>4.12</b>	<b>APOIO A ESTUDANTES .....</b>	<b>60</b>
<b>4.13</b>	<b>OUTRAS ATIVIDADES DE APOIO SOCIAL.....</b>	<b>62</b>
<b>5.</b>	<b>GESTÃO INTERNA .....</b>	<b>63</b>
5.1	GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS.....	63
5.2	GESTÃO DE RECURSOS FINANCEIROS.....	65
<b>5.2.1</b>	<b>ANÁLISE DA DESPESA.....</b>	<b>65</b>
<b>5.2.2</b>	<b>ANÁLISE DA RECEITA .....</b>	<b>66</b>
<b>5.2.3</b>	<b>ALTERAÇÕES ORÇAMENTAIS E INTEGRAÇÃO DE SALDOS.....</b>	<b>68</b>
5.3	POLÍTICA DE FORMAÇÃO.....	69
5.4	AQUISIÇÕES DE BENS E SERVIÇOS E APOIO LOGÍSTICO.....	70
5.5	PARQUE AUTOMÓVEL DOS SSGNR.....	73
5.6	GESTÃO DA MARCA E IDENTIDADE .....	73
5.7	SISTEMAS E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO.....	74
5.8	ATUALIZAÇÃO DO PPR – PLANO DE PREVENÇÃO DE RISCOS DE CORRUPÇÃO E DE INFRAÇÕES CONEXAS.....	75
5.9	CONSELHO CONSULTIVO .....	76
<b>6.</b>	<b>MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA .....</b>	<b>76</b>
<b>III - AVALIAÇÃO FINAL.....</b>		<b>80</b>
<b>PROGRAMAS INSTITUCIONAIS – RECURSOS FINANCEIROS.....</b>		<b>81</b>

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Modalidades de Proteção Social .....	11
Tabela 2 – Análise de <i>Stakeholders</i> .....	13
Tabela 3 – Análise SWOT .....	14
Tabela 4 – Total de Beneficiários .....	18
Tabela 5 – Objetivos Estratégicos - Triénio 2021-2023 .....	19
Tabela 6 - Objetivos Operacionais – ano 2023 .....	21
Tabela 7 – QUAR 2023 – Resultados alcançados .....	24
Tabela 8 – Execução do Objetivo 1 .....	25
Tabela 9 – Execução do Objetivo 2 .....	26
Tabela 10 – Execução do Objetivo 3 .....	26
Tabela 11 – Execução do Objetivo 4 .....	27
Tabela 12 – Execução do Objetivo 5 .....	28
Tabela 13 – Execução do Objetivo 6 .....	29
Tabela 14 – Execução do Objetivo 7 .....	30
Tabela 15 – Execução do Objetivo 8 .....	31
Tabela 16 – Interação dos Objetivos Operacionais com os Estratégicos dos SSGNR... 32	
Tabela 17 – Grau de execução de utilização dos Recursos Humanos .....	33
Tabela 18 – Grau de execução de utilização dos recursos financeiros .....	34
Tabela 19 – Análise do parâmetro de eficácia .....	35
Tabela 20 – Análise do parâmetro de eficiência .....	35
Tabela 21 – Análise dos parâmetros de avaliação de qualidade .....	35
Tabela 22 – Taxa de realização - Parâmetros e Avaliação Global .....	36
Tabela 23 – Análise das variáveis da produtividade .....	36
Tabela 24 – Análise das variáveis da rentabilidade .....	36
Tabela 25 – Pontuação atribuída aos parâmetros QUAR 2022 .....	37
Tabela 26 – Avaliação final do Serviço em 2023 .....	38
Tabela 27 – Monitorização de Controlo Interno .....	42
Tabela 28 – Rácio - total de beneficiários e orçamento previsto .....	43
Tabela 29 – Dados disponibilizados pelos diferentes Serviços Sociais .....	43
Tabela 30 – Processos de empréstimos pagos .....	45
Tabela 31 – Subsídios deferidos .....	46

Tabela 32 – Atribuições nas infraestruturas turísticas.....	47
Tabela 33 – Índice de ocupação das instalações da CFCC.....	48
Tabela 34 – Índice de ocupação das colónias balneares.....	49
Tabela 35 – Descrição dos imóveis em arrendamento .....	52
Tabela 36 – Intervenções no parque habitacional .....	53
Tabela 37 – N.º de participantes nos Eventos/Atividades .....	54
Tabela 38 – N.º e percentagem de protocolos por áreas.....	56
Tabela 39 – Ocupações da residencial.....	57
Tabela 40 – Atribuições das congéneres nas IFT’s dos SSGNR.....	58
Tabela 41 B – Atribuições das Congéneres aos SSGNR .....	58
Tabela 42 – N.º de Atendimentos gerais e Ticket Médio Online .....	59
Tabela 43 – Movimentos nos últimos dois anos .....	59
Tabela 44 – Ocupação nos alojamentos académicos.....	61
Tabela 45 – N.º de efetivos a 31 de dezembro de 2023.....	63
Tabela 46 – Despesa Comparativa 2022/2023 .....	65
Tabela 47 – Execução da despesa 2023.....	66
Tabela 48 – Receita Comparativa 2022/2023.....	67
Tabela 49 – Empreitadas de Obras Públicas – Concurso Público.....	70
Tabela 50 – Empreitadas de Obras Públicas - Concursos Públicos Simplificados (PRR) .....	70
Tabela 51 – Bens e Serviços – Concursos Públicos .....	71
Tabela 52 – Bens e Serviços – Consulta Prévia .....	71
Tabela 53 – Concessão – Concurso Público.....	71
Tabela 54 – Bens e Serviços – Ajuste Direto .....	72
Tabela 55 – Medidas de modernização administrativa .....	79

## NOTA INTRODUTÓRIA



O Relatório de atividades de 2023, elaborado nos termos do Decreto-Lei n.º 183/96, de 22 de setembro, e do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, assenta na estrutura definida pelo Conselho Coordenador de Avaliação dos Serviços, procedendo à análise e avaliação das atividades desenvolvidas pelos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana (SSGNR) durante o último ano do ciclo estratégico de três anos (2021-2023).

Tendo assumido o cargo de Comandante-Geral da Guarda e de Presidente dos Serviços Sociais, em setembro de 2023, assinalo com enorme satisfação o sucesso e o elevado nível de execução dos objetivos delineados, reafirmando o meu compromisso pessoal e institucional para tudo fazer em prol dos SSGNR, procurando sempre valorizar esta que é a casa comum da Guarda, dignificando e ajudando todos os beneficiários, em especial os que mais necessitam de apoio, de solidariedade e de uma mão-amiga e presente, nos melhores mas também nos mais difíceis momentos de vida.

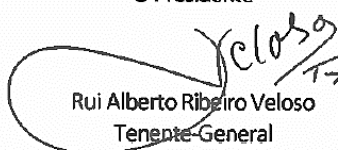
Numa Instituição com as características dos Serviços Sociais da Guarda, cujo financiamento é inteiramente assegurado pelos beneficiários que serve, impõe-se, com acrescida propriedade, o detalhe explicativo de todas as opções de gestão estratégica adotadas, dos objetivos propostos e das atividades desenvolvidas. De igual modo, afirmando a cultura de transparência e facilitação do escrutínio, importa dar a conhecer tudo o que vem sendo feito em ordem ao cumprimento da Missão dos Serviços Sociais, um desiderato materializado neste Relatório, em que se evidenciam os elevados níveis de exigência e compromisso, o esforço de adesão às melhores práticas de gestão e de controlo interno e externo das atividades, bem como a preocupação de clareza na prestação de contas aos Beneficiários, à Guarda e à Tutela.

Ano após ano, assistimos à constante melhoria quantitativa e qualitativa trabalho realizado, evidenciando-se, em 2023, o extraordinário impulso e a superação dos objetivos no âmbito da reabilitação do património habitacional, permitindo a criação de respostas oportunas e adequadas para todos os problemas ligados à habitação com funções sociais, uma dinâmica de sucesso que também se verificou nas áreas cultural e social, muito especialmente, no que se refere às atividades dirigidas ao apoio sénior e à criação de condições para o envelhecimento saudável, acompanhado e ativo.

Uma palavra de reconhecimento para o excelente nível de execução dos projetos de reabilitação financiados pelo Plano de Recuperação e Resiliência, assegurando a sua consecução muito antes do prazo limite estabelecido, com a consequente disponibilização das primeiras 50 habitações ao longo do ano de 2024.

Por todas estas razões, e ciente que estou das muitas dificuldades que os SSGNR têm para responder a todas as solicitações, expresso a minha gratidão a todos os militares e civis que servem nesta Casa, sublinhando o elevado nível dos resultados alcançados e dos serviços prestados, fruto da dedicação e profissionalismo e da relação de lealdade e compromisso com as “*Razões de Servir e Ajudar*” que ditam a nossa Missão.

O Presidente

  
Rui Alberto Ribeiro Veloso  
Tenente-General

## I - ENQUADRAMENTO INSTITUCIONAL

### 1. CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE

#### 1.1 OBJETO

Os Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana (SSGNR) constituem-se como uma pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia administrativa e financeira e dispõem de património próprio, sendo o financiamento da sua atividade assegurado, em exclusivo, por receitas próprias, providas das quotizações e dos serviços prestados aos Beneficiários<sup>1</sup>.

Os SSGNR estão integrados no Ministério da Administração Interna e têm por missão o exercício da ação social complementar, dirigida aos militares e civis da Guarda, proporcionando-lhes o acesso a um leque diversificado de prestações sociais, procurando melhorar as suas condições de vida e assegurar proteção acrescida nas situações de maior vulnerabilidade pessoal, familiar ou socioeconómica.

#### 1.2 ENQUADRAMENTO HISTÓRICO-INSTITUCIONAL

Os SSGNR foram criados pelo Decreto-Lei 42 973, de 31 de dezembro de 1959, como resposta à instabilidade social e económica que se fazia sentir no nosso país. Desta forma, e de acordo com o seu artigo 3.º, os apoios existentes seriam prestados, designadamente, no âmbito da: previdência, assistência, habitação, abastecimentos, alojamento temporário e convívio social, repouso e recreação, educação e cultura. Neste contexto, o então referido diploma legal visou *“facilitar, moral e materialmente, a satisfação das necessidades de ordem social dos componentes da Guarda Nacional Republicana (GNR) e contribuir para a manutenção de um estado de espírito sã no pessoal da cooperação”*.

No ano seguinte, em 1960, pelo Despacho Ministerial de 23 de março, os SSGNR passaram a abranger a Ação Social da Guarda Nacional Republicana e o Cofre de Previdência dos Praças. Mais tarde, em 1993, a GNR e os seus Serviços Sociais foram alargados, em sequência da extinção da Guarda Fiscal (GF)<sup>2</sup> e dos Serviços Sociais da Guarda Fiscal (SSGF) que haviam sido instituídos pelo Decreto-Lei n.º 48802, de 27 de dezembro de 1968.

Conforme o Decreto-Lei n.º 230/93, de 26 de junho e também nos termos da Portaria n.º 179/93, de 20 de julho, os funcionários da GF, bem como *“todos os veículos, lanchas, armamento e munições, equipamentos, mobiliário, instalações, livros, registos ou documentos e outros bens que estejam afectos à extinta GF”*, foram transferidos para a GNR. Esta alteração traduziu-se num aumento significativo tanto de beneficiários,

---

<sup>1</sup> Os Serviços Sociais contam com 44 755 beneficiários titulares e 63 242 beneficiários familiares (dados a 31 de dezembro de 2023).

<sup>2</sup> A Guarda Fiscal foi um corpo especial de tropas, responsável pelo controlo fronteiriço e marítimo de pessoas e bens, pela prevenção de atos ilícitos e pela repressão de infrações e fraudes, sobretudo no âmbito fiscal e aduaneiro.

com aumento de recursos humanos nos quadros, bem como do património imobiliário e outro, que passou a pertencer à GNR, resultando igualmente num alargamento das competências sociais.

No final da década de 90 do passado século, no sentido do ajustamento à nova realidade, procedeu-se a uma alteração profunda do Estatuto dos SSGNR, através do ainda vigente Decreto-Lei n.º 262/99, de 8 de julho, com as alterações introduzidas pelo n.º 31/2010, de 9 de abril, e pelo Decreto-lei n.º 7/2007, de 17 de janeiro.

Esta reformulação, ocorrida em 1999, teve em consideração a Lei-Quadro do Sistema de Ação Social Complementar para funcionários e agentes da Administração Pública<sup>3</sup>, a qual, nos termos do seu artigo 1.º, estipula a *“prevenção, redução ou resolução de problemas decorrentes da sua situação laboral, pessoal ou familiar que não sejam atendíveis através dos regimes gerais de protecção social”*.

Finalmente, importa referir que, aquando da última revisão dos estatutos, o Estado-Providência já se encontrava consolidado no nosso país, razão pela qual os SSGNR tornaram-se numa entidade de ação social complementar, ou seja, para além dos direitos sociais já garantidos pelo próprio Estado, todos os militares da Guarda beneficiavam, ainda, de assistência adicional proporcionada por este organismo público.

---

<sup>3</sup> Decreto-Lei n.º 194/91, de 25 de maio (<https://files.dre.pt/gratuitos/1s/1991/05/120a00.pdf>)



### 1.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

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 estão estruturados da seguinte forma:

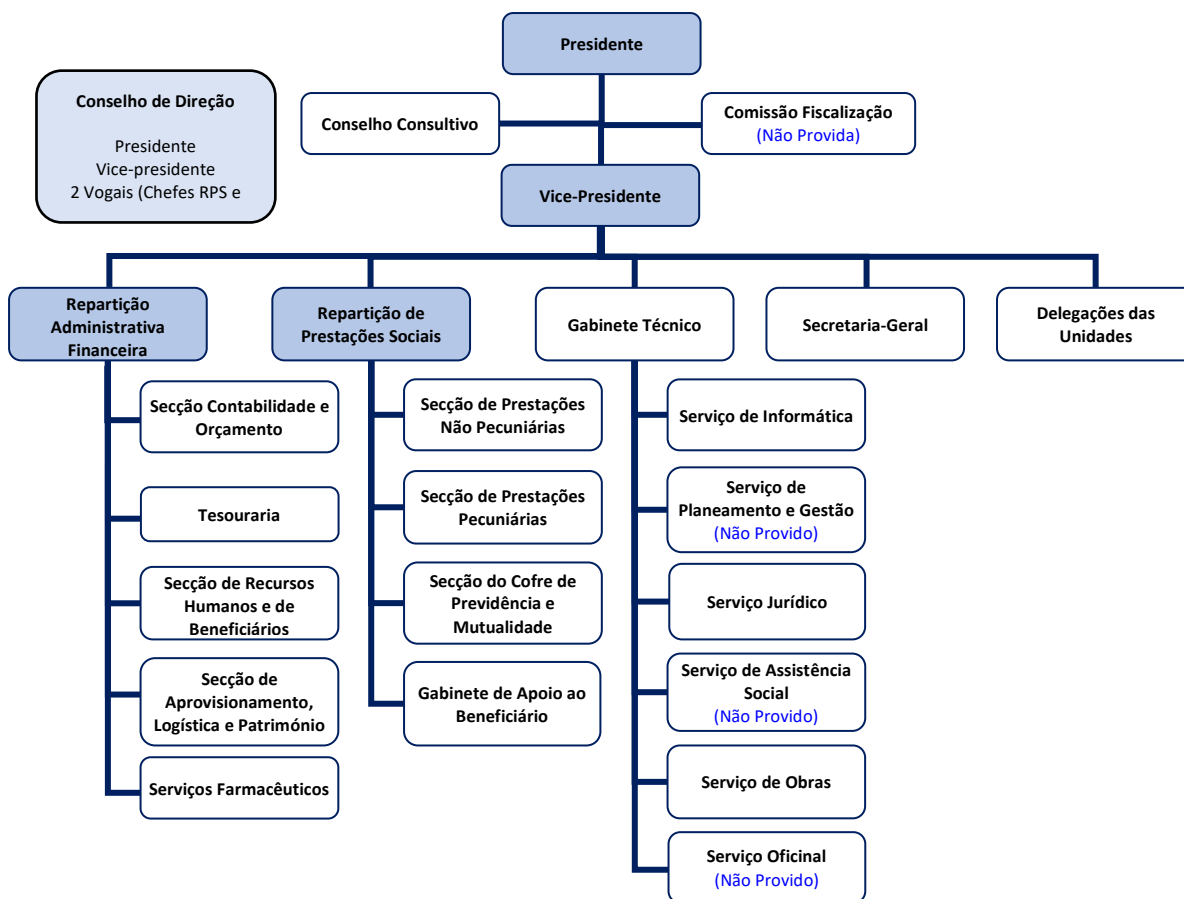


Figura 1 – Organograma

No que se refere ao Conselho de Direção (CD), este é o órgão responsável pela definição, orientação e execução das linhas gerais de atuação dos SSGNR, sendo composto por um Presidente, um Vice-Presidente e dois Vogais.

O Presidente é, por inerência, o Comandante-Geral da Guarda Nacional Republicana, enquanto o Vice-Presidente é um coronel do Quadro Permanente da GNR, nomeado pelo Ministro da Administração Interna, sob proposta do Comandante-Geral da GNR. Os dois Vogais são os Chefes da Repartição de Prestações Sociais (RPS) e da Repartição Administrativa e Financeira (RAF), ambos com o posto de tenente-coronel.

Compete ao CD, no âmbito da orientação e gestão dos serviços, dirigir a atividade dos SSGNR, identificando as necessidades a satisfazer e elaborando propostas que visem a definição e o aperfeiçoamento dos esquemas de prestações a desenvolver. Também tem como competências, a elaboração e apresentação à aprovação do Ministro da Administração Interna do Plano Anual de Atividades, bem como de todos os

respetivos programas de execução (obras, social, eventos, entre outros), de acordo com as prioridades fixadas pelo Governo e, nessa prossecução, elaborar e submeter à aprovação do Ministro da Administração Interna o Relatório de Atividades, assegurando a gestão do pessoal e autorizando a admissão de beneficiários e, bem assim, sempre que necessário ou imperativo, suspender o direito a benefícios ou mesmo proceder ao cancelamento da inscrição, nos termos da legislação aplicável.

No que concerne ao domínio da gestão financeira e patrimonial, o CD tem por competências a elaboração e submissão a aprovação do Ministro da Administração Interna do projeto de orçamento anual e as alterações que se revelem necessárias. Também compete ao CD arrecadar as receitas e autorizar as despesas, nos termos da lei e dos regulamentos aplicáveis, até aos limites estabelecidos para os órgãos dirigentes dos organismos dotados de autonomia administrativa e financeira, bem como promover a elaboração da Conta de Gerência. Finalmente, compete a este mesmo órgão colegial, praticar os demais atos de gestão decorrentes da aplicação do Estatuto e de todas as medidas necessárias ao bom funcionamento dos Serviços Sociais.

O Conselho Consultivo (CC) é o órgão de apoio ao Conselho de Direção na definição das linhas gerais de atuação dos SSGNR, sendo composto pelos membros do Conselho de Direção, pelos representantes eleitos de todas as categorias profissionais de militares e civis no ativo e por um representante de cada uma das associações profissionais de militares da GNR, legalmente constituídas.

Compete ao CC pronunciar-se sobre o plano de atividades, o relatório de atividades, o orçamento e a conta de gerência, bem como sobre o relatório anual da comissão de fiscalização e sobre todos os assuntos que lhe sejam submetidos pelo CD.

A Comissão de Fiscalização, apesar das propostas de nomeação apresentadas à Tutela, não chegou a ser constituída, essencialmente, em razão das dúvidas surgidas quanto ao seu enquadramento legal, uma vez que a Lei-Quadro dos Institutos Públicos (Lei n.º 3/2004, alterada pelo Decreto-Lei n.º 5/2012, de 17 de janeiro) impõe o fiscal único como órgão de fiscalização, o que colide com a previsão do Estatuto dos SSGNR, obrigando à sua alteração.

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 são desenvolvidas pela 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) é o órgão de assessoria e execução técnica e 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.

#### **1.4 PROTEÇÃO SOCIAL - MODALIDADES DE AÇÃO**

De acordo com o diploma legal que institui os SSGNR, a ação social desenvolve-se, essencialmente, nas seguintes modalidades:

- a) Assistência Sanitária – Participação total ou parcial no remanescente das despesas com a saúde, suportadas pelo Estado, através da assistência na doença aos militares da Guarda;
- b) Assistência Materno-Infantil – Prestada durante a gestação, nascimento e primeira infância, através de prestações pecuniárias que participem total ou parcialmente nas despesas inerentes, não cobertas totalmente pela assistência na doença aos militares da Guarda ou pelas prestações complementares do Estado, tais como, aquisição de enxoval, alimentos, pagamentos de serviços de creches e jardins infantis;
- c) Assistência Escolar – Prestações que visam a participação total e/ou parcial nas despesas com o internamento em lares académicos, pertençam ou não aos SSGNR. A participação nos custos inerentes à frequência da escolaridade obrigatória, ensino secundário e cursos superiores, designadamente as resultantes da aquisição de livros, material escolar e despesas com transportes;
- d) Assistência na Invalidez, Desamparo e Velhice – Esta prestação materializa-se no apoio a viúvas e filhos órfãos que se encontrem em situação de desamparo, bem como aos beneficiários que requeiram de cuidados especiais, através da participação total ou parcial nas despesas de recolhimento ou internamento em orfanatos, casas de repouso e lares de terceira idade. Esta modalidade de assistência pode também materializar-se através da participação em despesas com a reabilitação de deficientes;
- e) Assistência a órfãos – Aos órfãos de ambos os progenitores que hajam adquirido a qualidade de beneficiários familiares dos SSGNR, é-lhes assegurada, enquanto estudantes e até à maioridade, ou sendo já maiores, mas ainda em situação de estudante, até à conclusão de um curso superior, um subsídio especial cujo montante e condições constam das respetivas normas de atribuição;
- f) Assistência à Habitação – Aos beneficiários que não disponham de casa arrendada diretamente aos SSGNR ou ao Estado, pode-lhes ser atribuído, se o requererem, um subsídio mensal destinado a comparticipar parcialmente as rendas pagas e/ou as amortizações de mútuos obtidos para compra de

habitação própria, em instituições privadas, se aquelas forem suscetíveis de afetar gravemente o orçamento do agregado familiar.

### 1.5 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
<b>Esquemas sociais complementares</b>	Visam fundamentalmente assegurar uma prestação pecuniária, a pagar de uma só vez, por morte do beneficiário.
<b>Ação social</b>	Pagamentos de subsídios aos beneficiários, tais como, assistência sanitária, materno-infantil, escolar, invalidez, desamparo e velhice, órfãos e habitação, carência económica, outras situações extraordinárias.
<b>Ação cultural</b>	Proporcionar aos beneficiários atividades de natureza cultural.
<b>Fomento do desporto e recreio</b>	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.
<b>Mutualidade</b>	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).
<b>Fomento e apoio da habitação</b>	Promoção de aquisição e construção de casas económicas, destinadas a serem arrendadas ou adquiridas pelos beneficiários.
<b>Outras atividades de natureza de apoio e ação social</b>	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

## 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.

STAKEHOLDERS	O QUE ESPERAM DOS SSGNR	O QUE ESPERAM OS SSGNR	GRAU DE PODER	GRAU DE INFLUÊNCIA	GRAU DE INTERESSE
<b>Internos</b>					
<b>Trabalhadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Reconhecimento profissional</li> <li>– Progressão na carreira</li> <li>– Bom ambiente e boas condições de trabalho</li> <li>– Oferta de formação adequada</li> <li>– Valorização remuneratória em função do desempenho e mérito evidenciados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Competência e empenho</li> <li>– Domínio das atividades, funções e tarefas decorrentes da Missão e dos processos internos da organização</li> <li>– Espírito de equipa/missão</li> <li>– Adesão consciente e determinada às boas práticas e atitude pró-ativa na satisfação das necessidades dos beneficiários</li> </ul>	<b>Médio</b>	<b>Médio</b>	<b>Elevado</b>
<b>Externos</b>					
<b>Beneficiários</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Respostas oportunas e de qualidade aos seus problemas</li> <li>– Profissionalismo, competência e proximidade no relacionamento</li> <li>– Transparência, lealdade e equidade na atribuição das diferentes prestações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Avaliação crítica e reconhecimento do esforço e da qualidade do serviço (feedback)</li> <li>– Atitude proativa e participativa (sugestões)</li> <li>– Envolvimento e participação ativa na vida dos SSGNR</li> <li>– Fidelização à instituição (permanência pós-aposentação)</li> </ul>	<b>Elevado</b>	<b>Elevado</b>	<b>Elevado</b>

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

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.

<b>PONTOS FORTES (STRENGTHS)</b>	<b>PONTOS FRACOS (WEAKNESSES)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cultura organizacional assente em princípios e valores próprios da condição militar;</li> <li>- Situação económica e financeira saudável e modelo de gestão que privilegia e facilita a transparência e a <i>accountability</i>;</li> <li>- Orçamento constituído exclusivamente por receitas próprias;</li> <li>- Vasto património imobiliário em localização privilegiada;</li> <li>- Prestígio/notoriedade da marca SSGNR;</li> <li>- Proximidade ao beneficiário.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificuldade de recrutamento e de fidelização de trabalhadores;</li> <li>- Existência de uma parte considerável do património imobiliário envelhecido e/ou degradado;</li> <li>- Constrangimentos legais na execução orçamental, diminuindo a autonomia de gestão e dificultando o aproveitamento ótimo dos recursos próprios disponíveis;</li> <li>- Complexidade de gestão logística das infraestruturas</li> <li>- Ausência de pessoal em dedicação exclusiva ou prioritária nas Delegações adstritas às Unidades distribuídas por todo o território continental e insular.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES (OPPORTUNITIES)</b>	<b>AMEAÇAS (THREATS)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 (BNAUT));</li> <li>- Desenvolvimento de novas e/ou renovadas modalidades de prestação, cada vez mais alinhadas com os interesses e necessidades dos beneficiários;</li> <li>- Rápida evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC);</li> <li>- Otimização e diversificação dos canais de comunicação;</li> <li>- Intercâmbio, alargamento e cooperação estratégica com parceiros congéneres;</li> <li>- Acolhimento de estagiários no âmbito dos programas de estágios curriculares do ensino superior constituindo uma <i>mais-valia</i> para os SSGNR, estagiários e universidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crise europeia e no médio oriente – fruto de situação de guerra na Ucrânia e do conflito Israelo-Palestino com repercussões políticas, económicas, sociais e militares na União Europeia, nomeadamente pela perturbação social e económica causada;</li> <li>- Degradação das condições sociais dos beneficiários (envelhecimento e isolamento);</li> <li>- Confrontação com novas necessidades dos beneficiários;</li> <li>- Restrições à contratação de pessoal;</li> <li>- Constrangimentos de execução orçamental, com impacto na diversificação e oferta de produtos e serviços aos beneficiários;</li> <li>- Resistência à mudança e inovação;</li> <li>- Constante preocupação com a segurança dos sistemas informáticos resultante do aumento gradual dos ataques cibernéticos, com eventuais consequências nefastas para o Sistema de Gestão informático dos SSGNR.</li> </ul>

Tabela 3 – Análise SWOT

### **3. 2023 – ANO DE FORTE APOSTA NAS ÁREAS PATRIMONIAIS, SOCIAIS E CULTURAIS EM PROL DA MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA DOS BENEFICIÁRIOS**

No ano de 2023, os Serviços Sociais da GNR retomaram, reforçaram e alavancaram áreas de atuação consideradas como críticas para a prossecução da sua missão organizacional, não se substituindo, de forma alguma, às instituições de apoio social do Estado, mas antes complementando e reforçando esse seu apoio aos beneficiários, tendo sempre em consideração a especial penosidade e as exigências inerentes à condição militar e ao exercício da função policial, contribuindo, assim, para o desiderato de tornar a Guarda mais forte, mais motivada, mais coesa e mais bem capacitada para o cumprimento da sua Missão.

Neste sentido, os SSGNR enquanto instituição de ação social complementar, com o peso e a preponderância que lhe é imposta e reconhecida, afirmaram-se na continuidade dos projetos que têm em curso, sempre com recurso a um financiamento próprio, provindo unicamente das quotizações e dos serviços prestados, concorrendo para a melhoria da qualidade de vida dos seus beneficiários, assegurando proteção acrescida nas situações de maior vulnerabilidade pessoal, familiar ou socioeconómica.

Os Serviços Sociais, durante o ano de 2023, deram sequência ao trabalho realizado no triénio que ora findou (2021-2023), designadamente pela forte aposta nas áreas da reabilitação patrimonial, mas também nas áreas do social e do cultural, com tudo o que de verdadeiramente positivo daí advém para o efetivo da Guarda, incrementando, apoiando e dinamizando o ânimo, a disposição, a partilha de momentos a que só os verdadeiros afetos podem dar sentida resposta.

Desde 2018, os SSGNR adotaram um conjunto de grandes opções estratégicas, tendo como eixo central a reabilitação do património imobiliário e a aposta na sua rentabilização e efeito multiplicador, permitindo a redefinição do conceito e alargamento das funções sociais da habitação, bem como a revalorização das infraestruturas de repouso e lazer e promoção do acesso por um maior número de Beneficiários, uma estratégia que viria a ser fortemente impulsionada pelo Programa de Reabilitação aprovado e financiado no âmbito do Programa de Recuperação e Resiliência (PRR),

Mas o ano de 2023 ficou especialmente marcado pelo melhoria das prestações especificamente destinadas a pessoas em situação de especial vulnerabilidade, particularmente, seniores e famílias integrantes de pessoas com deficiência grave, sendo que em todos os projetos e medidas adotadas, os SSGNR, tiveram sempre como linha de orientação, dois princípios fundamentais, por um lado a garantia de elevado retorno social e de sustentabilidade económica e, por outro, o propósito máximo de melhorar a comunicação e promover uma ainda maior aproximação e interação com os beneficiários.

Neste contexto, pode-se dizer que, no ano de 2023, os SSGNR, uma vez mais, conseguiram alcançar um elevado nível de execução das suas atividades, com especial enfoque na área patrimonial, mas também na área social e cultural, traduzida pela capacidade de resposta às questões mais críticas apresentadas pelos beneficiários: para cada problema, os Serviços Sociais encontraram sempre uma solução oportuna e adequada, em especial, no que se refere às prestações em matéria habitacional.



Consolidando, acrescentando e melhorando as capacidades que têm vindo a ser desenvolvidas ao longo dos últimos anos, em 2023, tornou-se possível responder a praticamente todas as solicitações de alojamento para estudantes, alargando a oferta às principais cidades universitárias, bem como assegurar disponibilidade de habitação de curta duração e de emergência a todos os beneficiários, incluindo pessoal na efetividade de serviço e na situação de reforma e aposentação.

O bom nível de execução do investimento na reabilitação e valorização do património imobiliário foi facilitado pela autorização de créditos especiais, por via da utilização do saldo transitado, tanto para o financiamento de empreitadas não concluídas no ano anterior (700.000 euros de 2021/2022 e 1 260.000 euros de 2022/2023), como para o financiamento da atividade de mútuo (5 000.000 euros, nos últimos 3 anos), em grande parte destinado ao Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação.

Acresce que os projetos de reabilitação financiados pelo PRR estão a ser executados de acordo com o planeamento, com a assinatura de contratos de comparticipação no valor de 5,6 milhões de euros, correspondentes a obras e empreitadas concluídas ou em execução. Do financiamento total aprovado (6,1 milhões de euros) restam apenas 500.000 euros, destinados à última candidatura, cuja formulação e valor final serão ajustados em função do apuramento da execução financeira das restantes.

As várias referências ligadas às prestações desenvolvidas pelos Serviços Sociais, devidamente elencadas ao longo deste documento, valorizam os resultados alcançados nas diferentes áreas de atividade, expressos também nos objetivos estipulados no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de 2023, confirmando o aumento consistente da capacidade operacional dos SSGNR em todo o espectro das responsabilidades de missão, com especial relevância ao nível da disponibilização de prestações de natureza pecuniária (mútuos, subsídios e cofre de previdência), de prestações não pecuniárias (habitação social, ação cultural, turismo social, lazer e apoio à infância, aos estudantes e idosos), mas também da promoção e facilitação do acesso às infraestruturas de repouso e lazer, à assistência medicamentosa, às colónias para crianças, e aos mais variados eventos sociais, passando também por uma ampla rede de protocolos, ao dispor dos beneficiários, oferecendo condições vantajosas.

O alto nível dos resultados alcançados não esconde as dificuldades sentidas para garantir o cumprimento da Missão e a manutenção da qualidade do serviço prestado aos beneficiários, muito particularmente, em razão da crescente escassez de recursos humanos.

A falta de pessoal para o preenchimento dos cargos orgânicos definidos no Estatuto dos Serviços Sociais e quantificados no Mapa de Pessoal constitui-se como um dos problemas mais críticos dos SSGNR, cuja resolução, no essencial, não depende do Conselho de Direção. A admissão de pessoal militar tem sido condicionada pelas dificuldades também existentes na própria GNR e, no caso do recrutamento de pessoal civil, pela sujeição às regras de contratação de trabalhadores para funções públicas, um processo complexo e moroso que obstaculiza a boa gestão dos recursos humanos.

#### 4. CARACTERIZAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

Relativamente às categorizações de beneficiários, podemos referir que a categoria de beneficiário titular se adquire quer por imposição legal, quer por subscrição voluntária, como a seguir se indica:

Beneficiários titulares por imposição legal – São todos os oficiais, sargentos e praças do quadro da Guarda Nacional Republicana nas situações de ativo, reserva e reforma, sem prejuízo do disposto na alínea d) do n.º 1 do artigo 41.º, bem como os candidatos àquele quadro durante os respetivos cursos de formação. Também o pessoal civil dos quadros, quer da Guarda Nacional Republicana, quer dos SSGNR, que se encontrem no ativo ou na aposentação, sem prejuízo do disposto na alínea d) do n.º 1 do artigo 41.º são beneficiários titulares de pleno direito.

Beneficiários titulares por subscrição voluntária – São os cônjuges sobreviventes dos beneficiários titulares falecidos, se não contraírem novo casamento e desde que requeiram manter-se como beneficiários, no prazo de seis meses contados da data da morte do conjugue titular, e os filhos menores dos beneficiários que fiquem órfãos de ambos os progenitores, até à maioridade, desde que o requeiram pelo respetivo representante legal, no prazo de seis meses contado da data da morte do último dos progenitores.

Beneficiários extraordinários – São os oficiais dos quadros permanentes das Forças Armadas que prestem serviço na GNR, não gozando, contudo, das prestações a que se referem as alíneas a), b), e), f) e g) do n.º 1 do artigo 44.º do Estatuto, e perdendo a titularidade quando deixarem de prestar serviço na GNR, salvo se naquela data requererem e lhes venha a ser deferida a manutenção dessa qualidade.

Beneficiários familiares – São os cônjuges e filhos dos beneficiários titulares até aos 25 anos, bem como pessoas que vivam com os beneficiários titulares não casados, em situação análoga à dos cônjuges, há mais de dois anos e ainda os filhos menores, quer dos beneficiários titulares, quer dos respetivos cônjuges que coabitem com os mesmos.

Também os filhos maiores e os ascendentes dos beneficiários titulares a seu exclusivo cargo ou por quem possa, nos termos da legislação em vigor, ser conferido direito a abono de família, pensão de preço de sangue, pensão de sobrevivência, subsídio mensal vitalício, pensão social de invalidez ou assistência na doença pela assistência na doença dos militares da Guarda.

Do mesmo modo, os filhos maiores dos beneficiários titulares enquanto estudantes, até à conclusão de curso superior, desde que solteiros e vivendo a exclusivo cargo dos beneficiários titulares e os menores, órfãos de pai e mãe, netos dos beneficiários titulares, ou cuja representação legal recaia sobre qualquer beneficiário titular, desde que o requeiram por representante legal, no prazo de dois anos contados da data da morte do último dos progenitores sobrevivente também assumem essa titularidade.

O universo geral de beneficiários dos SSGNR perfaz um total de 109.335 beneficiários.

BENEFICIÁRIOS		
BENEFICIÁRIOS TITULARES		
Carreira Especial Militar	Oficiais	1.405
	Sargentos	4.787
	Guardas	37.337
Carreira Gerais	Civis	591
Carreira de Guarda Florestal	Guardas Florestais	635
<b>SUBTOTAL</b>		<b>44.755</b>
BENEFICIÁRIOS TITULARES – SUBSCRIÇÃO VOLUNTÁRIA		
Cônjuges sobrevivivos		1.303
BENEFICIÁRIOS EXTRAORDINÁRIOS		
Extraordinários		28
ÓRFÃOS		
Órfãos		7
BENEFICIÁRIOS FAMILIARES		
Familiars		63.242
<b>TOTAL GLOBAL</b>		<b>109.335</b>

Tabela 4 – Total de Beneficiários

Segundo a tabela apresentada acima, do total de beneficiários titulares no ativo/reserva e reforma, a categoria profissional de Oficiais representa cerca de 3,14%, a categoria profissional de Sargentos 10,69% e a categoria profissional de Guardas 83,43%. Os civis (1,32%) e os guardas-florestais (1,42%), representam 2,74% do universo total do pessoal que se encontra na efetividade de funções.

## 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 DO TRIÉNIO 2021-2023	
<b>OE1</b>	Otimizar e rentabilizar os processos de apoio à ação social e de revalorização patrimonial
<b>OE2</b>	Promover o investimento nos trabalhadores e nas tecnologias em ordem à melhoria organizacional
<b>OE3</b>	Melhorar a comunicação institucional e a qualidade do serviço prestado aos Beneficiários

Tabela 5 – Objetivos Estratégicos - Triénio 2021-2023

Os **Serviços Sociais da GNR** centram as suas linhas de ação em três grandes pilares, a saber:

**I. Ação Social**, através das suas modalidades de proteção social, tais como as dos esquemas sociais complementares (empréstimos, subsídios, etc.), entre outras;

**II. Ação Cultural**, focada em atividades lúdicas, designadamente viagens culturais, ações de recreio e lazer, entre outras;

**III. Ação Patrimonial**, direcionada para a dinamização das estruturas físicas existentes, designadamente naquilo que respeita à habitação social nas suas mais variadas vertentes, como seja a do arrendamento social participado, mas também o do arrendamento com projeto de reabilitação, entre outros.

De forma mais detalhada, os Serviços Sociais, estabeleceram para o triénio 2021-2023, um conjunto de diferentes atividades sociais, prosseguindo com uma política de gestão que atenda a uma lógica de continuidade e de reforço do aprofundamento das ações sociais e que, ano após ano, tem vindo a desenvolver, reforçando e aprofundando as suas linhas de ação, sempre contado com a colaboração e os *inputs* de todos os seus parceiros, designadamente os seus conselheiros e outros agentes internos e externos a quem os Serviços Sociais muito devem na concretização plena da sua missão organizacional.

Neste sentido, pretendeu-se, para o período de 2021 a 2023 e, em especial para o ano aqui em avaliação (2023), prosseguir com política atinente ao desígnio último destes Serviços Sociais e que é a **ação social** complementar, onde se incluem as várias medidas e prestações de apoio pecuniário, designadamente subsídios e empréstimos, com significativo impacto positivo na vida dos beneficiários.

Já no que respeita ao âmbito de **ação cultural**, durante o ano de 2023, os SSGNR procuraram dar resposta às expectativas e anseios dos beneficiários, através de uma ampla oferta de atividades lúdicas, designadamente eventos de animação sociocultural (viagens culturais, passeios em grupo) e ocupação de tempos livres, cuja realização tem vindo a ser muito valorizada pelos participantes, contribuindo para o reforço os laços de amizade e camaradagem e, concomitantemente, para a melhoria da qualidade de vida dos beneficiários, de resto como bem documentada na avaliação e testemunhos de satisfação dos vários inquéritos de satisfação realizados ao longo do ano aqui em apreciação.

No que ao terceiro pilar respeita – **ação patrimonial**, os SSGNR, em 2023, uma vez mais, deram continuidade a uma área onde a aposta na valorização dos seus ativos imóveis, estabelecida nas *linhas estratégicas 2021-2023*, foi uma realidade, tendo-se dado continuidade ao esforço de recuperação e reabilitação do seu edificado, dotando-o das condições de segurança e conforto consideradas como as mais adequadas, e, assim, proporcionando aos beneficiários as melhores condições de habitabilidade a preços muito razoáveis, mas sempre economicamente sustentáveis. Desta forma, e com o esforço que se imprimiu ao longo do último triénio e, no caso em apreço, em 2023, foi possível dar continuidade a um objetivo primordial destes Serviços Sociais, recuperando e reabilitando o património habitacional, assegurando-se com esse investimento, um elevado retorno social, a par da rentabilização económica, com libertação de recursos para financiar o alargamento e aprofundamento do apoio social dos beneficiários, em especial dos mais necessitados e vulneráveis.

## 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 seus beneficiários, para concretização em 2023, os Serviços Sociais definiram os 8 (oito) seguintes Objetivos Operacionais (OO):

OBJETIVOS OPERACIONAIS PARA O ANO DE 2023	
<b>OO1</b>	Atribuir habitações com função de natureza social (habitação social familiar, residências para estudantes, alojamento temporário de emergência e habitação partilhada)
<b>OO2</b>	Reabilitar o património físico (IFT's, lares académicos e habitação com funções sociais)
<b>OO3</b>	Contratos de empreitadas celebrados no âmbito das candidaturas aprovadas (BNAUT)
<b>OO4</b>	Promover o regime de teletrabalho em ordem a uma melhor gestão dos trabalhadores
<b>OO5</b>	Atribuir habitações a todas as candidaturas válidas no âmbito do "Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (PAPR)"
<b>OO6</b>	Aumentar o número de atendimentos nos Serviços Farmacêuticos (SF)
<b>OO6 (alterado a 11/09/2023)</b>	Aumentar o ticket médio dos Serviços Farmacêuticos (SF) <sup>4</sup>
<b>OO7</b>	Potenciar os níveis de motivação dos trabalhadores
<b>OO8</b>	Aumentar os níveis de satisfação dos Beneficiários

Tabela 6 - Objetivos Operacionais – ano 2023

<sup>4</sup> O objetivo n.º 6 do QUAR 2023 foi alvo de alteração, com pedido de reformulação efetuado a 11SET2023, dirigido à SGMAI, cujo parecer foi positivo "A fundamentação apresentada relativamente à necessidade de reformular o objetivo 6, respetivo indicador e meta, bem como a meta do objetivo 7, que é justificada de forma coerente pelos SSGNR" (sic), em conformidade com a alínea d) do n.º1 do artigo 8º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, que estabelece a possibilidade de revisão do QUAR, em função de contingências não previsíveis ao nível político e administrativo e, ainda, de acordo com o ponto 7 do Ofício Circular 13/GDG/08 da Direção-Geral da Administração e do Emprego Público, que veio estabelecer que só há lugar à reformulação de objetivos quando justificada por motivos supervenientes não previsíveis, mediante validação prévia por parte do GPEARI e posterior aprovação do membro do Governo.

## II - AVALIAÇÃO DO QUAR 2023

### 1. QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR)

Por Decisão de Sua Exa. a Secretária de Estado da Administração Interna, nos termos do parecer vertido na Informação n.º 1/2023EB, de 02 de janeiro, foram homologados o Plano de Atividades e o QUAR de 2023.

Os SSGNR, tal como todos os organismos públicos do Estado, encontram-se vinculados à colocação, nos respetivos QUAR, dos objetivos decorrentes dos termos inscritos na LOE, sendo que o Plano de Atividades para 2023 apresentado, foi aprovado pela Tutela, através da Informação suprarreferida, com despacho de Sua Exa. a Secretária de Estado da Administração Interna, de 21 de fevereiro de 2023, tendo o Orçamento do Estado para o ano de 2023 sido aprovado pela Lei n.º 24-D/2022, de 30 de dezembro.

Em 2023, os Serviços Sociais deram continuidade a seis objetivos do QUAR 2022 – dois do parâmetro de eficácia (OO1 e OO2), dois de eficiência (OO4 e OO5) e dois de qualidade (OO7 e OO8), tendo inscrito no parâmetro de eficácia um novo objetivo (OO3) – “*Contratos de empreitadas celebrados no âmbito das candidaturas aprovadas (BNAUT)*” e um novo objetivo no parâmetro de eficiência, nomeadamente o OO6 – “*Aumentar o Ticket Médio dos Serviços Farmacêuticos*”.

No entanto, relativamente a este último objetivo, OO6 – “*Aumentar o ticket médio dos Serviços Farmacêuticos*”, mantendo a coerência e melhorando a consonância com o estipulado nas linhas estratégicas 2021-2023, por razões conjunturais supervenientes, tornou-se necessário proceder à sua inscrição, alterando o objetivo inicial então proposto de “*Aumentar o número de atendimentos nos Serviços Farmacêuticos*”. Contudo, a referida alteração para aquele novo objetivo e indicador, nomeadamente aferido pela relação seguinte:  $[(\text{Ticket médio } 2023 / \text{Ticket médio } 2022) - 1] * 100$ , tendo o mesmo sido proposto a 11 de setembro e devidamente autorizado pelo parecer favorável da SGMAI (GPEARI) a 15 de setembro de 2023, implicando a sua alteração para este novo objetivo QUAR.

Esta alteração deveu-se a fatores que, adiante, neste relatório, são devidamente explicados, tal como a alteração também proposta por estes Serviços Sociais, e respetivamente validada pelo GPEARI, relativamente ao OO7 - “*Potenciar os níveis de motivação dos trabalhadores*” com nova variação escalar da meta, a qual atendeu aos circunstancialismos conjunturais, também devidamente explicitados no ponto - 2. *Avaliação do Grau dos Objetivos* - deste relatório de atividades, tendo-se então ajustado o referido intervalo escalar de 3,9 a 4,2, ao invés do que havia sido estabelecido aquando da aprovação do QUAR 2023.

De referir que tais alterações constituem prática normal de gestão, podendo os organismos públicos, no âmbito do SIADAP1 formular essa pretensão, de resto conforme estipulado nos termos da alínea d) do n.º 1 do artigo 8º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, pelo que se propôs a alteração das metas referentes aos dois objetivos acima mencionados, indo ao encontro daquilo que foram os objetivos de eficiência e qualidade definidos para o ano aqui em avaliação.

O QUAR de 2023, com os seus oito objetivos operacionais, teve, como habitualmente, em consideração todo 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 - 2023									
Ministério da Administração Interna									
Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana								31/12/2023	
Missão: Os SSGNR têm 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.									
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 Ano 2022	Meta Ano 2023	Concretização			Desvios			
			Resultados	Classificação					
				Superou	Atingiu		Não atingiu		
<b>EFICÁCIA</b>	<b>30%</b>								
<b>OB 1</b>		50%							
Atribuir habitações com função de natureza social (habitação social familiar, residências para estudantes, alojamento temporário de emergência e habitação partilhada)	Ind 1	N.º de habitações com funções sociais atribuídas	50	50	51	102,00%	0,00%	0,00%	2,00%
	Peso	100%							
<b>OB 2</b>		25%							
Reabilitar o património físico (IFT's, lares académicos e habitação com funções sociais)	Ind 2	Nº de frações reabilitadas (IFT's, lares académicos e habitação com funções sociais)	30	30	37	123,33%	0,00%	0,00%	23,33%
	Peso	100%							
<b>OB 3</b>		25%							
Contratos de empreitadas celebrados no âmbito das candidaturas aprovadas (BNAUT)	Ind 3	Nº de contratos celebrados	n.a	8	8	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
	Peso	100%							
<b>EFICIÊNCIA</b>	<b>20%</b>								
<b>OB 4</b>		50%							
Promover o regime de teletrabalho em ordem a uma melhor gestão dos trabalhadores	Ind 4	(n.º de trabalhadores em teletrabalho / n.º total de trabalhadores)*100	8%	10%	10,64%	106,40%	0,00%	0,00%	6,40%
	Peso	100%							
<b>OB 5</b>		25%							
Atribuir habitações a todas as candidaturas válidas no âmbito do "Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação".	Ind 5	(n.º de habitações atribuídas / n.º total de candidaturas válidas)*100	95%	97%	100,00%	103,09%	0,00%	0,00%	3,09%
	Peso	100%							
<b>OB 6</b>		25%							
Aumentar o Ticket Médio dos Serviços Farmacêuticos (SF)	Ind 6	[(Ticket médio 2023/Ticket médio 2022)-1]*100	n.a	10%	29,65%	296,50%	0,00%	0,00%	196,50%
	Peso	100%							
<b>QUALIDADE</b>	<b>50%</b>								
<b>OB 7</b>		50%							
Potenciar os níveis de motivação dos trabalhadores	Ind 7	Índice do grau de motivação e/ou satisfação dos trabalhadores	[4,3;4,5]	[3,9;4,2]	4,32	102,86%	0,00%	0,00%	2,86%
	Peso	100%							
<b>OB 8</b>		50%							
Aumentar os níveis de satisfação dos Beneficiários	Ind 8	Índice de satisfação dos Beneficiários em relação aos serviços e/ou produtos SSGNR	[4,3;4,5]	[4,3;4,5]	4,95	110,00%	0,00%	0,00%	10,00%
	Peso	100%							
<b>Explicitação da fórmula utilizada</b>									
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	
<b>Militares</b>					
Direção Superior (Oficiais Superiores)	20	60	60	0	
Oficiais	12	72	36	36	
Sargentos	8	120	80	40	
Guardas	6	306	228	78	
<b>Civis - Carreiras Gerais</b>					
Técnico Superior	12	264	132	132	
Coordenador Técnico	9	27	0	27	
Assistente Técnico	8	400	88	312	
Encarregado Geral Operacional	7	14	0	14	
Encarregado Operacional	6	12	0	12	
Assistente Operacional	5	320	120	200	
<b>Civis - Carreiras Especiais</b>					
Enfermeiro	12	48	0	48	
Especialista de Informática	12	12	0	12	
Técnico de Informática	9	18	9	9	
<b>TOTAL</b>		<b>1673</b>	<b>753</b>	<b>920</b>	
<b>Orçamento (M€)</b>		<b>Estimado</b>	<b>Realizado</b>	<b>Desvio</b>	
Funcionamento		21 500 000,00	17 943 585,00	3 556 415,00	
PIDDAC					
<b>Parâmetros</b>		<b>Eficácia</b>	<b>Eficiência</b>	<b>Qualidade</b>	<b>Resultado Final</b>
		Ponderação 30%	Ponderação 20%	Ponderação 50%	<b>115,88%</b>
		<b>106,83%</b>	<b>153,10%</b>	<b>106,43%</b>	
		<b>Avaliação final do serviço</b>			
		Bom	Satisfatório	Insuficiente	
		X			
<b>Recursos Financeiros e Humanos</b>					
<b>Recursos Financeiros</b>					
<b>Recursos Humanos</b>					
<b>Listagem das Fontes de verificação</b>					
Indicador 1	Reportes de execução (CD - Conselho de Direção)				
Indicador 2	Relatórios de execução e acompanhamento (GT - Gabinete Técnico)				
Indicador 3	Reportes aos níveis de serviço (RAF - Repartição Administrativa e Financeira / GT - Gabinete Técnico)				
Indicador 4	Reportes aos níveis de serviço (SRHB - Secção de Recursos Humanos e de Beneficiários)				
Indicador 5	Reportes aos níveis de serviço (GT - Gabinete Técnico - SOB - Serviço de Obras)				
Indicador 6	Reportes aos níveis de serviço (RAF - Repartição Administrativa e Financeira - SF - Serviços Farmacêuticos)				
Indicador 7	Inquérito de satisfação e sistemas de informação e comunicação (SRHB - Secção de Recursos Humanos e de Beneficiários - SPG - Serviço de Planeamento e Gestão)				
Indicador 8	Inquérito de satisfação e sistemas de informação e comunicação (RPS - Repartição de Prestações Sociais - Eventos e Protocolos)				
Nota: QUAR alterado a 11/09/2023, com parecer técnico positivo da SGMAI de 15/09/2023.					

Tabela 7 – QUAR 2023 – 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 2023	50	Resultado	51	Taxa de Realização	102,00%	Desvio	2,00%

Tabela 8 – Execução do Objetivo 1

**Indicador 1:** Os SSGNR inscrevem no seu QUAR, desde 2017, como objetivo determinante do parâmetro de eficácia, a atribuição de casas com função de natureza social, nomeadamente, habitação social familiar, residências para estudantes, alojamento temporário de emergência, habitação partilhada e, desde 2022, alojamento de curta duração. Assim, além das casas disponibilizadas em regime de arrendamento apoiado, foram atribuídas 51 (cinquenta e uma) novas habitações, das quais, 31 de alojamento temporário de emergência, e outras 20 por razões de força maior, designadamente por perda temporária ou inabilitação da residência habitual.

A habitação constitui-se como um dos mais críticos problemas para os nossos beneficiários e respetivos agregados familiares, em função das exigências de disponibilidade e mobilidade próprias da condição militar e do exercício da função policial, razão pela qual, os SSGNR continuam focados na aposta da reabilitação patrimonial e sua conseqüente revalorização e rentabilização, dando prossecução a este objetivo operacional, inserido num quadro plurianual, tendo conseguido, mesmo num período de dificuldades e constrangimentos financeiros e económicos, ultrapassar a meta proposta para o ano de 2023, tendo a mesma sido superada com um desvio positivo de 2,00%.

Na realidade, e uma vez mais, trata-se de um resultado muito positivo, que traduz a capacidade de resposta atenta e oportuna às múltiplas solicitações havidas por parte dos beneficiários, em especial daqueles que se encontram em situação de maior vulnerabilidade social, a que os SSGNR têm vindo a dar permanente resposta, continuando a prosseguir com uma política de gestão interna focada em três eixos prioritários, da qual a patrimonial é sem dúvida um dos mais marcantes, pelo que, a inscrição deste objetivo no seu QUAR organizacional se assume como determinante para a prossecução da missão destes Serviços Sociais.

## Objetivo 2

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

INDICADOR 2							
Meta 2023	30	Resultado	37	Taxa de Realização	123,33%	Desvio	23,33%

Tabela 9 – Execução do Objetivo 2

**Indicador 2:** Em 2023, os Serviços Sociais prosseguiram com a sua política de recuperação e reabilitação patrimonial, dando continuidade a um processo de desenvolvimento e aprofundamento do seu património imobiliário, através da execução 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.

De relevar o esforço de investimento na requalificação da rede de residências académicas, acompanhando a procura junto dos polos universitários, nomeadamente em Évora, Alto do Pina (Areeiro), das Infraestruturas Turísticas de Portimão, Castro Marim, Lagos e Carrapateira, mas também em várias habitações de natureza social, nomeadamente em Chaves, Almeida e Coimbra, e ainda as obras havidas nas Colónias de Férias da Costa da Caparica e na Colónia Balnear Infantil de Quiaios.

Foram completamente reabilitadas 37 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 no atingimento da meta estabelecida para o Objetivo 2, com uma taxa de concretização de 123,33% e um desvio positivo de 23,33%.

## Objetivo 3

Contratos de empreitada celebrados ao abrigo da Bolsa Nacional de Alojamento Urgente e Temporário (PRR - Forças de Segurança)

INDICADOR 3							
Meta 2023	8	Resultado	8	Taxa de Realização	100,00%	Desvio	0,00%

Tabela 10 – Execução do Objetivo 3

**Indicador 3:** Os Serviços Sociais inscreveram no Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), nomeadamente através da Bolsa Nacional de Alojamento Urgente e Temporário (BNAUT), criada pelo Decreto-Lei n.º 26/2021, de 31 de março, que previu, entre outras finalidades, facilitar o acesso à habitação por parte dos militares da Guarda e do seu agregado familiar, assegurando-lhes alojamento permanente e/ou temporário em condições dignas e a preços substancialmente acessíveis. Neste sentido, e no âmbito deste programa,

considerou-se a reabilitação interior de vasto conjunto habitacional a realizar-se no prazo máximo de 5 anos e cujo financiamento se revestiu num montante total de 5,8 milhões de euros (6,1 milhões, incluindo IVA), tendo os mesmos sido aprovados pelo Instituto de Habitação e Reabilitação Urbana (IHRU), em 8 Contratos de Comparticipação, correspondentes a outras tantas candidaturas, obrigando à preparação dos cadernos de encargos, bem como ao lançamento dos procedimentos aquisitivos, todos por concurso público, culminando na consignação das respetivas empreitadas.

A concretização plena deste objetivo é particularmente significativa do trabalho desenvolvido e do espírito de superação de todos quantos servem nos SSGNR. Apesar de serem admitidos outros tipos de procedimentos mais simplificados e céleres, os SSGNR optaram pela aquisição por concurso público, em favor da garantia de transparência e livre concorrência, conseguindo, ainda assim, superar esta primordial etapa da execução do programa de reabilitação financiado pelo PRR.

## EFICIÊNCIA

### Objetivo 4

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

INDICADOR 4							
Meta 2023	10%	<u>Resultado</u>	10,64%	<u>Taxa de Realização</u>	106,40%	<u>Desvio</u>	6,40%

Tabela 11 – Execução do Objetivo 4

**Indicador 4:** O presente objetivo de eficiência decorre, quer do Programa de Governo para a Administração Pública, quer das sucessivas Leis do Orçamento do Estado, visando 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 em regime de teletrabalho, sempre que as suas funções sejam compatíveis com esta modalidade de trabalho à distância, e que, pela natureza das atribuições profissionais se inserem, designadamente, nas carreiras de técnico superior e na carreira de assistente técnico.

Os SSGNR, têm no quadro de pessoal civil cerca de 50% do seu efetivo, pelo que, estão atentos e sensíveis para este paradigma de relação laboral, tendo por essa razão, a identificação nominativa de todos os trabalhadores que se encontram naquelas condições e que, pelas funções profissionais desempenhadas, possam desenvolver a sua atividade com recurso aos meios telemáticos.

No conjunto de todos os trabalhadores, existe um universo potencial de trabalhadores civis cujas funções são compatíveis com aquele regime, ainda que, quer por interesse manifesto dos próprios, ou por inadequabilidade prática operacional, nem todos podem desenvolver a sua atividade naqueles moldes, razão pela qual, à data de 31 de dezembro, os SSGNR contavam com cinco trabalhadores civis naquela situação jurídica. Todavia, pontualmente, é assegurada essa possibilidade a qualquer trabalhador que, por

necessidade efetiva e/ou justificação fundamentada, precise de desenvolver a sua atividade profissional em regime de teletrabalho, situação que justificou a aquisição de alguns PC's portáteis durante o ano aqui em avaliação.

Neste sentido, em 2023, deu-se continuidade à celebração de contratos de trabalho nesse regime, sendo que os Serviços Sociais não apenas atingiram como superaram a meta que havia sido estabelecida em sede de QUAR, atingindo uma taxa de realização de 106,40% e um desvio positivo de 6,40%. A este respeito refira-se o facto de este ser um objetivo que, pela sua natureza, se assume como elemento dinâmico de gestão de recursos humanos, adequável e adaptado às necessidades dos trabalhadores, atendendo, sempre, aos princípios de maximização da eficiência, eficácia e qualidade do cumprimento da Missão destes Serviços Sociais.

### Objetivo 5

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

INDICADOR 5							
Meta 2023	97%	Resultado	100%	Taxa de Realização	103,09%	Desvio	3,09%

Tabela 12 – Execução do Objetivo 5

**Indicador 5:** No ano de 2023, os SSGNR ao abrigo do Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (PAPR), aprovado pela Portaria 374/2019, de 16 de outubro, atribuíram 41 casas de habitação familiar, mediante o Concurso n.º 210 aberto desde 2020, a todas as candidaturas válidas, sendo que, no cômputo geral, e desde então, foram já atribuídas 115 casas de habitação familiar a preços acessíveis (variando entre os 300 e os 420 euros), o que traduz uma capacidade de resposta muito eficaz por parte destes Serviços Sociais.

O PAPR oferece a possibilidade de os beneficiários poderem candidatar-se ao arrendamento de casas devolutas, assumindo a responsabilidade pela reabilitação dessas casas, de acordo com as condições e especificações técnicas estabelecidas pelos Serviços Sociais que garantem, sempre que necessário, o financiamento das obras através de um empréstimo de mútuo, cujas prestações são deduzidas ao valor da renda ao longo da vigência do contrato, cujo prazo máximo não pode exceder 10 anos.

Acresce referir que, também em 2023, os SSGNR, com a execução deste Programa, conseguiram dar continuidade a uma “ferramenta” determinante para a resolução de um problema estruturante dos Serviços Sociais e que se prende, justamente, com a manutenção do património imobiliário, assegurando que este fique à disposição da atual geração e das futuras gerações de militares da Guarda, garantindo-se, assim, a existência de um modelo verdadeiramente estruturado e coerente para as próximas décadas.

Os processos de reabilitação, mediante a concessão de empréstimos, cujas prestações são descontadas nas prestações de renda, a par da sustentabilidade económica, garantem um elevado retorno social, materializado no acesso/disponibilização aos Beneficiários de habitação condigna a preços acessíveis.

Deste modo, a execução do Objetivo 5, com 100% de atribuições, em relação às candidaturas válidas, foi ultrapassado, na medida em que a meta (já de si muito ambiciosa) havia sido estabelecida em 97%.

## Objetivo 6

### Aumentar o Ticket Médio nos Serviços Farmacêuticos (SF)

INDICADOR 6							
Meta 2023	10%	<u>Resultado</u>	29,65%	<u>Taxa de Realização</u>	296,50%	<u>Desvio</u>	196,50%

Tabela 13 – Execução do Objetivo 6

**Indicador 6:** Em 2023 os Serviços Farmacêuticos (SF) prosseguiram com a sua trajetória de aumento, quer no número de atendimentos, quer, principalmente, no número de vendas efetuadas, ou seja, no volume de faturação em forma presencial e *online*. Contudo, o aumento exponencial do ticket médio decorreu, não de uma maior afluência de utilizadores dos SF, de resto como já havia ocorrido em 2022 face a 2021, quando a oferta de produtos de venda livre e até de medicamentos aumentou, mas sobretudo como natural consequência de uma maior racionalidade de compra por parte dos beneficiários, os quais, têm vindo a demonstrar um comportamento inverso àquele que ocorria no passado, optando por menos idas à farmácia, mas, em compensação, pela aquisição de maiores volumes de compras, situação que, inevitavelmente, se traduz num aumento do denominado “Ticket Médio” per capita, exatamente em conformidade com o objetivo pretendido e que, conforme já explicitado nestes relatório, foi alvo de alteração em setembro de 2023.

De facto, a proposta de reformulação deste objetivo e consequente avaliação pelo ticket médio traduz, em nosso entendimento, de melhor forma, o desempenho operacional e de eficiência deste parâmetro do QUAR, tanto mais que, quanto mais elevado for o valor da compra, por cada expedição, tanto menores são os custos suportados, uma vez que, na prestação de serviço da Farmácia Online, há uma forte comparticipação dos SSGNR. Os resultados obtidos em sede de QUAR, superando a já de si ambiciosa meta, parecem-nos indicadores de valores muito positivos e que traduzem um excelente desempenho dos SF em termos de vendas e resultados.

Neste sentido, em 2023, foi possível superar a meta proposta em QUAR, tendo-se alcançado um resultado de 29,65%, ou seja, uma concretização de 296,50%, resultando num desvio positivo de 196,50%.

## QUALIDADE

### Objetivo 7

#### Potenciar os níveis de motivação dos trabalhadores

INDICADOR 7							
Meta 2023	[3,9;4,2]	Resultado	4,32	Taxa de Realização	102,86%	Desvio	2,86%

Tabela 14 – Execução do Objetivo 7

**Indicador 7:** A avaliação deste indicador teve por base o questionário de satisfação aos trabalhadores dos SSGNR, com 47 respondentes (+12 do que em 2022), cuja análise detalhada é apresentada em anexo ao presente relatório de atividades. A avaliação deste indicador decorre da resposta/valoração dos trabalhadores e chefias, sobre nível de satisfação no trabalho – “Trabalhar nos SSGNR com Satisfação” –, que registou uma pontuação global de 4,32 (na escala de 0 a 5), ou seja, em termos qualitativos traduz-se pelo desempenho de Bom, superando o registo do ano anterior de 2022 (4,03). O valor apurado nesta questão serve para determinar o índice de satisfação dos trabalhadores no âmbito do QUAR de 2023.

Pelo que parece poder extrair-se dos resultados de 2023, foram superadas as causas de alguma insatisfação verificada em 2022, retomando-se a normalidade de uma relação baseada no espírito de corpo, camaradagem e entreaajuda, que tão bem define os valores institucionais destes Serviços Sociais

Ainda que não seja possível diferenciar as respostas em função da categorização do pessoal militar ou civil, em razão da aleatoriedade e anonimidade de respostas ministradas, os SSGNR estão em crer que, independentemente da condição profissional dos seus trabalhadores, o sentido da resposta foi semelhante entre militares e civis, valorizando o esforço do Conselho de Direção e das chefias intermédias, no sentido de corresponder às insuficiências detetadas no ano anterior.

Ainda neste contexto, relevam-se os bons resultados obtidos nas questões no âmbito das relações humanas e afetivas, evidenciando os elevados níveis de relacionamento e de bem-estar referidos por (quase) todos os inquiridos, seja ao nível das suas próprias unidades orgânicas, entenda-se secções e/ou serviços, seja nas relações entre as várias unidades e, também, nos relacionamentos estabelecidos entre os trabalhadores e as chefias respetivas. A análise dos resultados globais do inquérito permite afirmar a existência de um bom ambiente de trabalho e camaradagem no seio dos Serviços Sociais, com tradução e efeitos imediatos na relação, no desempenho e na interação estabelecida, diariamente, com os beneficiários.

Tendo em conta a meta estabelecida de obtenção de um nível de resposta situado no intervalo [3,9; 4,2], o objetivo com base na questão-chave de aferição do presente indicador foi superado, com os SSGNR a conseguirem uma taxa de concretização de 102,86% e um desvio de 2,86%, ou seja, acima do intervalo preconizado, de resto conforme já explicitado neste relatório, em que o mesmo foi alvo de alteração em setembro de 2023. Os bons resultados alcançados não escondem as dificuldades e constrangimentos decorrentes da escassez de recursos humanos que, não sendo devidamente acauteladas, poderão pôr em

causa a prossecução dos objetivos e o adequado cumprimento da Missão. Impõe-se uma aposta forte na área do recrutamento, até porque se aproxima um fim de ciclo para muitos militares, com passagem à situação de reserva fora da efetividade de serviço e, em alguns casos, de reforma, as quais só poderão ser colmatadas com novos ingressos de pessoal militar, e, em algumas áreas de pessoal civil contratados ao abrigo da LTFP.

## Objetivo 8

### Aumentar o nível de satisfação dos Beneficiários

INDICADOR 8							
Meta 2023	[4,3;4,5]	Resultado	4,95	Taxa de Realização	110,00%	Desvio	10,00%

Tabela 15 – Execução do Objetivo 8

**Indicador 8:** O ano de 2023 foi um ano de total regularidade das atividades desenvolvidas pelos SSGNR, pelo que, de forma plena foi possível recolher mais e melhor informação sobre os níveis de satisfação, através dos *outputs* dados pelos beneficiários, que de forma ampla e transversal, puderam pronunciar-se sobre serviços e produtos de que usufruíram, quer a nível puramente social, quer a nível de benefício económico.

Assim, através dos padronizados inquéritos de satisfação, nomeadamente os focados em eventos e/ou ocorrências de natureza social, tais como as resultantes de viagens culturais e colónias de férias (no caso as duas para pessoal com +55 anos), foi possível proceder à recolha das manifestações de sentimentos ou de intenção, aferindo-se os diferentes níveis/graus de satisfação e, por conseguinte, fazendo com que os SSGNR, nas suas mais diversas áreas de atuação, possam facultar, cada vez mais, melhores e mais entusiasmantes momentos de experiência a todos os que queiram usufruir do muito que ainda há para se oferecer neste domínio, atentos que estamos às condições dos beneficiários, sejam elas de natureza económica, física e/ou social. Ainda neste contexto, é de revelar o facto de os Serviços Sociais já se encontrarem dotados de infraestruturas turísticas especialmente adaptada a beneficiários com deficiência física, motora ou outra, designadamente dotadas com equipamentos e infraestruturas mais inclusivas, sempre na procura constante de se proporcionar, a todos, elevados níveis de satisfação, afinal o melhor e mais forte indicador do “estado da arte” destes Serviços Sociais e de qualquer organização de natureza pública. Ainda a este respeito, é de referir que, em 2023, foi realizada a primeira colónia dedicada a pessoas com deficiência, cujo sucesso determinou a sua continuidade nos próximos anos.

Dos 6 inquéritos realizados, ressalta o facto de, em todos eles, os resultados obtidos, quer nos quantitativos (adesão ao inquérito), quer nos qualitativos (menções de satisfação obtidas), numa abrangência que exponenciou os números do ano anterior (2022), numa taxa de respostas que atingiu os 99,8%, com um apuramento traduzido em 4,95, num intervalo estipulado que variava entre 4,3 e 4,5, o que resultou na superação expressiva do indicador, com um desvio positivo em sede de QUAR de 10,00%, situação que é, por si só, muito gratificante para estes Serviços Sociais.



## 2.1 COERÊNCIA ENTRE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

Sendo este o terceiro e último ano da estratégia traçada para o período de 2021-2023, no quadro abaixo, apresentam-se os contributos dos objetivos operacionais na sua direta relação com os objetivos estratégicos definidos no âmbito daquela estratégia organizacional. Deste modo, tornam-se evidentes as relações de causa-efeito existentes, numa lógica de correlação e alinhamento entre as mesmas.

O facto de todos os objetivos operacionais terem relação direta e/ou indireta com os objetivos estratégicos, exige uma interpretação integrada da relação existente entre os mesmos, que permita compreender e explicar as múltiplas relações existentes entre os objetivos estratégicos e operacionais.

Atentos a esta realidade, foram considerados para o ano de 2023, em sede de QUAR, 8 (oito) 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	

Tabela 16 – Interação dos Objetivos Operacionais com os Estratégicos dos SSGNR

## 2.2 RECURSOS HUMANOS

No quadro que se segue, procede-se à análise do grau de utilização e das metas propostas para a gestão dos recursos humanos em 2023, resultante do quociente entre os recursos humanos planeados e os executados, tendo-se registado um desvio total negativo de 920 pontos, atendendo às unidades de recursos humanos planeados, o que corresponde a uma taxa de utilização de 45,01%.

A pontuação dos efetivos executados corresponde aos dias trabalhados por cada um dos trabalhadores, contudo, e à semelhança do ocorrido no ano anterior, e por razões de maior operacionalização dos serviços, deu-se continuidade ao novo modelo de organização interna, cujo funcionamento e gestão quer das colónias de férias infantis, quer das colónias de seniores 55+, optando-se pela adjudicação de uma empresa especializada nestes domínios de atuação, tendo sido celebrada contratação, mediante abertura de um procedimento de contratação pública (Concursos públicos nº 02/2023 e n.º 23/2023, respetivamente), o que implicou não se proceder ao recrutamento de pessoal para a época sazonal. Esta decisão levou os SSGNR a procederem a um pedido de alteração ao seu Mapa de Pessoal, com redução do efetivo em 65 lugares, que mereceu aprovação da Tutela MAI a 18AGO2023, passando a 160 lugares, com efeitos práticos a partir do ano de 2024.

RECURSOS HUMANOS	PONTUAÇÃO	EFETIVOS PLANEADOS			EFETIVOS EXECUTADOS			DESVIO
		N.º de Efetivos	UERHP <sup>5</sup>	Pont.	N.º de Efetivos	UERHE <sup>6</sup>	Pont.	
<b>Militares</b>								
Direção Superior	20	3	681	60	3	681	60	0
Oficiais	12	6	1 362	72	3	681	36	36
Sargentos	8	15	3 405	120	10	2 270	80	40
Guardas	6	51	11 577	306	38	8 626	228	78
<b>Civis</b>								
Técnicos Superiores	12	22	4 994	264	11	2 497	132	132
Especialistas de Informática	12	1	227	12	0	0	0	0
Enfermeiros	12	4	908	48	0	0	0	0
Técnicos de Informática	9	2	454	18	1	227	9	9
Coordenadores Técnicos	9	3	681	27	0	0	0	0
Assistentes Técnicos	8	50	11 350	400	11	2 497	88	968
Encarregado Geral Operacional	7	2	454	14	0	0	0	0
Encarregado Operacional	6	2	454	12	0	0	0	0
Assistentes Operacionais	5	64	14 528	320	24	5 448	120	200
<b>TOTAL</b>		<b>225</b>	<b>50 621</b>	<b>1 673</b>	<b>101</b>	<b>22 927</b>	<b>753</b>	<b>-920</b>

Tabela 17 – Grau de execução de utilização dos Recursos Humanos

<sup>5</sup> UERHP – Unidade Equivalente de Recursos Humanos Planeados;

<sup>6</sup> UERHE - Unidade Equivalente de Recursos Humanos Executados.

### 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)	22 560 928,00	3 097 323,40	4 623 423,41	4 688 724,82	5 534 113,42	17 943 585,05 (79,53%)	4 617 342,95
Pessoal	4 165 253,00	644 131,05	878 165,32	746 155,67	973 268,99	3 241 721,03 (77,83%)	923 531,97
Aquisição de bens e serviços	4 419 758,00	374 590,41	979 235,72	1 022 865,50	1 342 722,83	3 719 414,46 (84,15%)	700 343,54
Transferências correntes	591 400,00	58 750,76	39 541,82	133 213,47	134 534,85	366 040,90 (61,89%)	225 359,10
Outras despesas correntes 06	55 400,00	5 042,70	9 239,84	7 405,42	7 358,30	29 046,26 (52,43%)	26 353,74
Aquisição de bens de capital	3 329 117,00	487 753,67	505 627,12	627 585,63	720 116,54	2 341 082,96 (70,32%)	988 034,04
Ativos Financeiros	10 000 000,00	1 527 054,81	2 211 613,59	2 151 499,13	2 356 111,91	8 246 279,44 (82,46%)	1 753 720,56
Orçamento de Investimento (OI)							
Outros Valores (OV) 04							
<b>TOTAL (OF+OI+OV)</b>	<b>22 560 928,00</b>	<b>3 097 323,40</b>	<b>4 623 423,41</b>	<b>4 688 724,82</b>	<b>5 534 113,42</b>	<b>17 943 585,05 (79,53%)</b>	<b>4 617 342,95</b>

Tabela 18 – 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 diversas atividades.

O Orçamento inicial de 21,5 milhões de euros, retirando as cativações de 2.199.189,00€, determinou o Orçamento corrigido de 19.400.852€, depois aumentado para 22.560.928,00 €, com a abertura de dois Créditos Especiais em Ativos Financeiros, totalizando 2 M€, e de um outro, para a realização de obras de reabilitação, no valor de 1.260.117,00€.

A realização de despesa atingiu o valor de 17 943 585,05€, o que representa uma execução de 79,53% relativa aos 22 560 928,00€, ou seja, idêntica à verificada no ano transato de 2022 que havia sido de 75,62%.

## 2.4 ANÁLISE DOS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO

### 2.4.1 EFICÁCIA, EFICIÊNCIA E QUALIDADE

Procurando sintetizar e complementar a análise do QUAR 2023 dos Serviços Sociais, relativamente aos oito objetivos operacionais definidos, temos uma distribuição equitativa nos dois primeiros parâmetros, ou seja, no de “Eficácia” e “Eficiência”, ambos com três objetivos cada, e os habituais dois objetivos no parâmetro de “Qualidade”, salientando-se a superação em todos os parâmetros, com 106,83%, 153,10% e 105,00%, respetivamente.

EFICÁCIA	INDICADOR			OBJETIVO OPERACIONAL			PESO EFICÁCIA	AVALIAÇÃO GLOBAL
	N.º	Peso	Resultado	Contribuição	Realização	Peso		
Obj. 1	1	100%	102,00%	100%	100%	50%	30,00%	106,83%
Obj. 2	2	100%	123,33%	100%	100%	25%		
Obj. 3	3	100%	100,00%	100%	100%	25%		

Tabela 19 – Análise do parâmetro de eficácia

EFICIÊNCIA	INDICADOR			OBJETIVO OPERACIONAL			PESO EFICIÊNCIA	AVALIAÇÃO GLOBAL
	N.º	Peso	Resultado	Contribuição	Realização	Peso		
Obj. 4	4	100%	106,40%	100%	100%	50%	20%	153,10%
Obj. 5	5	100%	103,09%	100%	100%	25%		
Obj. 6	6	100%	296,50%	100%	100%	25%		

Tabela 20 – Análise do parâmetro de eficiência

QUALIDADE	INDICADOR			OBJETIVO OPERACIONAL			PESO QUALIDADE	AVALIAÇÃO GLOBAL
	N.º	Peso	Resultado	Contribuição	Realização	Peso		
Obj. 7	7	100%	102,86%	100%	100%	50%	50%	106,43%
Obj. 8	8	100%	110,00%	100%	100%	50%		

Tabela 21 – 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%	106,83%	32,05%	<b>115,88%</b>	<b>BOM</b>
Eficiência	20%	153,10%	30,62%		
Qualidade	50%	106,43%	53,21%		

Tabela 22 – 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	$106,83\% \times 30\%$ $+$ $153,10\% \times 20\%$ $+$ $106,43\% \times 50\%$	115,88%
Taxa de Utilização de Recursos Humanos	$\frac{\text{Recursos Humanos Utilizados}}{\text{Recursos Humanos Planeados}}$	$\frac{753}{1.673}$	45,01%
Índice de Produtividade	$\frac{\text{Taxa de Concretização Global dos Objetivos}}{\text{Taxa de Utilização de Recursos Humanos}}$	$\frac{115,88\%}{45,01\%}$	257,45%

Tabela 23 – Análise das variáveis da produtividade

Nestes termos, é de referir que o índice de produtividade dos SSGNR, em 2023, foi de 257,45%, o que, apesar de um muito ligeiro aumento, significa que se manteve um nível de produtividade praticamente idêntico ao do ano transato de 2022 (255,23%).

## 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	$106,83\% \times 30\%$ $+$ $153,10\% \times 20\%$ $+$ $106,43\% \times 50\%$	115,88%
Taxa de Utilização de Recursos Financeiros	$\frac{\text{Despesa Executada}}{\text{Orçamento Corrigido}}$	$\frac{17\,943\,585,00}{22\,560\,928,00}$	79,53%
Índice de Rentabilidade	$\frac{\text{Taxa de Concretização Global dos Objetivos}}{\text{Taxa de Utilização de Recursos Financeiros}}$	$\frac{115,88\%}{79,53\%}$	145,71%

Tabela 24 – Análise das variáveis da rentabilidade

A rentabilidade dos SSGNR em 2022 foi de 145,71%, o que representa uma situação muito similar com a ocorrida em 2022 que havia sido de 150,46%.

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
	OBJETIVOS	INDICADORES	
<b>Eficácia – Ponderação de 30%</b>			
<b>Objetivo 1</b> – Ponderação a 50%	Superado		5
Indicador 1 – Ponderado a 100%		Superado	
<b>Objetivo 2</b> – Ponderação a 25%	Superado		5
Indicador 2 – Ponderado a 100%		Superado	
<b>Objetivo 3</b> – Ponderação a 25%	Atingido		3
Indicador 3 – Ponderado a 100%		Atingido	
<b>Eficiência – Ponderação de 20%</b>			
<b>Objetivo 4</b> – Ponderação a 50%	Superado		5
Indicador 4 – Ponderado a 100%		Superado	
<b>Objetivo 5</b> – Ponderação a 25%	Superado		5
Indicador 5 – Ponderado a 100%		Superado	
<b>Objetivo 6</b> – Ponderação a 25%	Superado		5
Indicador 6 – Ponderado a 100%		Superado	
<b>Qualidade – Ponderação de 50%</b>			
<b>Objetivo 7</b> – Ponderação a 50%	Superado		5
Indicador 7 – Ponderado a 100%		Superado	
<b>Objetivo 8</b> – Ponderação a 50%	Superado		5
Indicador 8 – Ponderado a 100%		Superado	

Tabela 25 – Pontuação atribuída aos parâmetros QUAR 2022

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

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

$$\text{Eficiência} = (5 \times 100\%) + (5 \times 100\%) + (5 \times 100\%) = (5,0 \times 50\%) + (5,0 \times 25\%) + (5,0 \times 25\%) = 2,5 + 1,25 + 1,25 = \mathbf{5,00}$$

$$\text{Qualidade} = (5 \times 100\%) + (5 \times 100\%) = (5,0 \times 50\%) + (5,0 \times 50\%) = 2,50 + 2,50 = \mathbf{5,00}$$

A avaliação global, resulta da seguinte fórmula:

$$4,50 \times 30\% + 5,00 \times 20\% + 5,00 \times 50\% = \mathbf{4,85}$$

A avaliação global obtém o resultado de **4,85** numa escala de 1 a 5, um resultado muito positivo, superando o valor obtido no ano anterior (4,00).

#### 2.4.4 APRECIÇÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS

Considerando a superação de quase todos os objetivos QUAR, e atendendo ao índice de produtividade, às taxas de utilização de recursos humanos e financeiros e, ainda, ao índice de rentabilidade, a expressão qualitativa da avaliação dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana 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
115,88%		

Tabela 26 – Avaliação final do Serviço em 2023

### 3. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

#### 3.1 APRESENTAÇÃO ESQUEMÁTICA DO SCI

QUESTÕES	APLICADO		
	S	N	NA
<b>1 – Ambiente de controlo</b>			
<b>1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?</b>	X		
As especificações técnicas do Sistema de Controlo Interno (SCI) estão claramente definidas no Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e de Infrações Conexas (PPR), bem como em regulamentos, guias, NEP's e/ou manuais de procedimentos existentes que asseguram o cumprimento constante de todos os procedimentos e fluxos operacionais existentes nos SSGNR.			
<b>1.2. É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?</b>	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, que se conjuga com o controlo externo efetuado por entidades como a IGF, IGAI, Tribunal de Contas, asseguram a verificação efetiva da legalidade, regularidade e da boa gestão. Internamente, os SSGNR dispõem de vários procedimentos e mecanismos de controlo, designadamente, no âmbito dos processos de despesa, envolvendo sempre várias Secções, com intervenção segregada, garantindo e verificando o cumprimento dos princípios legais das aquisições. No caso da receita, as verificações passam pela Tesouraria e, no caso dos Serviços Farmacêuticos, pela respetiva Diretora Técnica. Já na área da mutualidade (empréstimos e subsídios), todos os processos são efetuados e verificados por diferentes órgãos e trabalhadores da organização, com pelo menos um momento de apreciação hierárquica, antes da decisão do Conselho de Direção, afastando a possibilidade de atribuição sem validações superiores.			
<b>1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?</b>	X		
Não existindo um órgão próprio de auditoria, uma vez que a Comissão de Fiscalização, com previsão estatutária, nunca chegou a ser constituída (ver 1.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL, deste relatório), as competências nesta matéria são desenvolvidas por ação da interdependência hierárquica e funcional. No entanto, é de referir que, em cumprimento 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 Comissão de Controlo e Acompanhamento (CAC) responsável pela monitorização das medidas inscritas no PPR, procedendo à sua avaliação e contemplando informação relevante em planos e relatórios especialmente desenvolvidos para o efeito. Os elementos que compõem a CAC possuem habilitação adequada para o exercício da função.			
<b>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)?</b>	X		
Os deveres gerais inerentes ao exercício de funções públicas, bem como os valores e princípios indissociáveis da prestação de serviço numa instituição com as características e a natureza singular dos SSGNR, encontram-se profusamente explanados nos diversos documentos orgânicos e de gestão destes Serviços Sociais, desde logo, no Código de Ética e Conduta dos SSGNR e também no Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, reformulado em dezembro de 2022, na sequência da auditoria temática da IGAI PI 26/2021, consubstanciada no Relatório n.º 84/2021-PI, cujas recomendações foram plenamente adotadas.			



<b>1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?</b>	X		
A política de formação dos SSGNR tem por finalidade assegurar a permanente melhoria do desempenho individual e coletivo, o que pressupõe formação orientada para a função, que complemente e acrescente capacitação à formação de base, dando resposta à evolução das novas exigências e complexidades associadas a cada função.			
<b>1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?</b>	X		
Atendendo à estrutura organizacional dos SSGNR, fortemente hierarquizada, mas de dimensão reduzida e com um modelo de funcionamento próximo da lógica de estrutura matricial, em que os dirigentes das unidades orgânicas (Repartição Administrativa e Financeira e Repartição de Prestações Sociais), cumulativamente, também são os vogais do Conselho de Direção, mais do que contactos regulares há uma interação permanente entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas, o mesmo sucedendo entre estes (chefes de repartição) e as chefias de secção na sua dependência.			
<b>1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?</b>	X		
Os SSGNR, nos últimos anos, foram objeto de ações de auditoria efetuadas pela Inspeção Geral de Finanças, nomeadamente, sobre a Lei dos Compromissos e Pagamentos em Atraso e sobre o Princípio de Unidade de Tesouraria, e também pela Inspeção Geral da Administração Interna, a última (auditoria PI-26/2021) realizada em outubro e novembro de 2021, abrangendo a generalidade das áreas de gestão e atividade, com sessões presenciais na sede dos SSGNR, consubstanciada no relatório 84/2021, de 20 de dezembro, cujas recomendações foram inteiramente acolhidas e implementadas.			
<b>2 – Estrutura organizacional</b>			
<b>2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?</b>	X		
A estrutura organizacional dos Serviços Sociais encontra-se em conformidade com o estatuído pelo Decreto-Lei n.º 262/99, de 08 de julho (que aprovou o Estatuto dos SSGNR), ainda que, especialmente, em razão da escassez de recursos humanos, alguns órgãos deixaram de estar providos (ver 1.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL, deste relatório) e a chefia da maioria das secções é exercida em regime de acumulação de funções.			
<b>2.2 Qual a percentagem de trabalhadores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?</b>	X		
O Mapa de Pessoal dos SSGNR abrange pessoal civil e pessoal militar da GNR, a cujos quadros continuam a pertencer, na situação de adidos. Todos os trabalhadores civis são avaliados de acordo com o SIADAP 3 (100%) e Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (LTFP), enquanto a avaliação dos militares da Guarda é feita nos termos do Regulamento da Avaliação do Mérito dos Militares da Guarda Nacional Republicana, aprovado pela Portaria n.º 16/2020, de 13 de janeiro.			
<b>2.3 Qual a percentagem de trabalhadores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?</b>	X		
Da totalidade dos trabalhadores, incluindo pessoal civil e militares de todas as categorias, verificou-se um aumento de frequência nas ações de formação, com um total de 47 participações (+17,02%), num acumulado de 859 horas, que comparam com as 312 horas ministradas em 2022, valor que supera largamente os valores registados no ano anterior.			
<b>3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo</b>			
<b>3.1 Existem manuais de procedimentos internos?</b>	X		
Sim, os SSGNR dispõem de um amplo conjunto de manuais de procedimentos internos, aprovados pelo Conselho de Direção, sob proposta das respetivas unidades orgânicas (secções, serviços e repartições), que também asseguram a sua divulgação e correta observância, devendo comunicar, pela via hierárquica, a eventual necessidade de aperfeiçoamento.			

<b>3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?</b>	X		
A competência para autorizar a despesa está claramente definida, através de deliberações do Conselho de Direção e de despachos de delegação e subdelegação de competências, publicados em Diário da República. Os diferentes perfis de acesso e intervenção na aplicação financeira são estabelecidos em função dos níveis de competência para autorização de despesa.			
<b>3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?</b>	X		
Anualmente, a Secção de Aprovisionamento, Logística e Património (SALP) procede ao diagnóstico e elabora o consequente <i>plano de necessidades aquisitivas previsíveis</i> , tendo em conta as atividades planeadas (Plano de Atividades) e os recursos humanos, logísticos e financeiros existentes. O plano de compras também considera o histórico de aquisições efetuadas em anos anteriores.			
<b>3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?</b>	X		
A rotação de funções entre trabalhadores faz parte das opções de gestão dos SSGNR, que adotam medidas nesse sentido, respeitando o equilíbrio entre o interesse institucional e a vontade dos trabalhadores. Em geral, a rotação de trabalhadores ao nível das tarefas e órgãos é estimulada e constitui uma prática comum, tendo como limite os dispositivos orgânicos e estatutários e a garantia de que essa rotação não gerará perda de eficácia e eficiência no processo, com consequente prejuízo económico e de qualidade, ao nível da gestão e dos serviços prestados aos beneficiários.			
<b>3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?</b>	X		
Todas as responsabilidades funcionais encontram-se devidamente definidas no Estatuto dos SSGNR (ESSGNR), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 262/99, de 08 de julho, bem como nos despachos de delegação e subdelegação de competências e nos despachos de nomeação dos titulares dos cargos de direção e chefia, a quem compete a atribuição de responsabilidades e tarefas aos respetivos trabalhadores e o exercício ou supervisão das atividades de conferência e controlo, nos termos do normativo existente.			
<b>3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões mínimos de qualidade?</b>	X		
Todos os procedimentos internos existentes nos Serviços Sociais descrevem o fluxo próprio de cada processo, bem como os centros de responsabilidade inerentes a cada fase, oferecendo segurança na realização das tarefas por cada interveniente e adequados níveis de qualidade no fluxo processual. A este respeito, importa salientar que é intenção dos SSGNR procederem à Certificação ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade, uma aspiração já abordada em diferentes documentos e ocasiões, mas ainda não concretizada, admitindo-se que o processo possa ser iniciado no decorrer do próximo triénio 2024-2026.			
<b>3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?</b>	X		
Todas as entradas e saídas de documentos, tanto em formato físico como digital são controladas pela Secretaria-Geral, que assegura o seu registo, numeração e digitalização, competindo ao Vice-presidente proceder ao respetivo despacho e encaminhamento para as repartições e órgãos na sua dependência direta, competindo às respetivas chefias proceder à distribuição interna e assegurar o tratamento adequado de cada assunto. Quanto aos emails, os mesmos são numerados com a indicação da unidade orgânica respetiva.			
<b>3.8 Existe um Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPR)?</b>	X		
Substituindo o anterior, adotado em 2010, o atual Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas dos SSGNR, foi aprovado em 5 de dezembro de 2022, na sequência da auditoria IGAI PI 26/2021 – Relatório 84/2021, que recomendada a sua reformulação e atualização. O PPR foi remetido a todas as entidades estabelecidas na lei e encontra-se disponível no sítio institucional na internet, para acesso público ( <a href="#">link direto aqui</a> ).			

<b>3.9 O Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas é executado e monitorizado?</b>	X		
O PPR dos SSGNR é executado e monitorizado nos termos legais, sendo que o último Relatório de Monitorização foi remetido ao CPC (atual MENAC) em 27 de abril de 2023, nos termos da lei e publicado no sítio institucional na internet, para acesso público ( <i>link</i> direto <a href="#">aqui</a> ).			
<b>4 – Fiabilidade dos sistemas de informação</b>			
<b>4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?</b>	X		
Na área da contabilidade, os SSGNR utilizam o SAP, o GERFIP e também a sua própria Intranet. A gestão documental, é feita na Intranet e a gestão da Tesouraria através da Intranet GNR/SAP. Já na área da mutualidade, gestão hoteleira e eventos, é usada a Intranet e na área dos serviços farmacêuticos a aplicação dedicada <i>Winphar</i> . O suporte para gestão de vencimentos e processos individuais é garantido pelo AS400/GNR.			
<b>4.2 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos <i>outputs</i> dos sistemas?</b>	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.			
<b>4.3 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?</b>	X		
São produzidos relatórios das diversas atividades nas diferentes plataformas que servem de apoio à decisão.			
<b>4.4 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?</b>	X		
Os acessos têm dois diferentes níveis de segurança: o primeiro, relacionado com o início da sessão nas estações de trabalho e um segundo a nível das aplicações.			
<b>4.5 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?</b>	X		
A política de <i>backups</i> existente nos SSGNR passa, entre outras medidas, por: <i>backups</i> de máquinas virtuais (servidores), <i>backups</i> da base de dados (servidores) e <i>backups</i> das aplicações (servidores).			

Tabela 27 – Monitorização de Controlo Interno

### 3.2 BENCHMARKING

No presente capítulo, e relativamente à ação social complementar, é possível fazer uma comparação com os outros Serviços Sociais do setor público, ainda que com algumas ressalvas. Contudo as suas origens são semelhantes e encontram-se relacionadas com a necessidade de satisfazer situações que não eram abrangidas pelos regimes gerais de proteção social, assumindo assim um carácter de complementaridade ou mesmo de substituição, visando reforçar e melhorar os benefícios sociais aos seus beneficiários.

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

GRANDES NÚMEROS	SSAP	IASFA	SSGNR		SSPSP
	2022	2021	2022	2023	2022 <sup>7</sup>
N.º de Beneficiários + familiares	n.d.	110 541	110 021		n.d.
Orçamento	17 524 100,01 €	99 502 021,00 €	21 500 000,00 €	21 500 000,00 €	12 768 450,00 €
Rácio	29,21 €	900,14 €	195,42 €		n.d.

Tabela 28 – Rácio - total de beneficiários e orçamento previsto

SERVIÇOS PRESTADOS	SSAP	IASFA	SSGNR		SSPSP
	2022	2022	2022	2023	2017 <sup>8</sup>
Subsídios	2 298	1322	1584	1557	n.d.
Mútuos	n.d.	n.d.	708	746	n.d.
Protocolos	1 320	41	585	611	n.d.
N.º de trabalhadores	103	565	120	122	42 <sup>9</sup>

Tabela 29 – Dados disponibilizados pelos diferentes Serviços Sociais

<sup>7</sup> Últimos Relatórios de Gestão SSPSP e CPPSP 2022 disponíveis para consulta.

<sup>8</sup> O Relatório de Atividades 2022 dos SSPSP não se encontra publicado no sítio institucional.

<sup>9</sup> Número de trabalhadores aferido no Relatório de Gestão SSPSP 2022.

### 3.3 PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

De acordo com a RCM n.º 47/2010 de 25 de junho, foi publicado um procedimento concursal no Diário da República e na Bolsa de Emprego Público, destinado à ocupação de 1 lugar na carreira e categoria de técnico superior para a Secção de Contabilidade e Orçamento, o qual foi preenchido.

Foi ainda publicitado 1 procedimento ao abrigo do regime da mobilidade, com vista ao recrutamento de um Assistente Operacional para a Colónia de Férias da Costa da Caparica (CFCC) tendo este lugar sido provido.

De referir a grande dificuldade no recrutamento, quer na receção de candidatos com vínculo de emprego público, quer na impossibilidade de recrutar candidatos sem vínculo à função pública, esta última por carecer de autorização prévia do Ministro das Finanças. Contudo, já foram solicitadas autorizações e realizadas várias insistências, para o recrutamento destinado a candidatos sem qualquer relação jurídica de emprego público, pelo que se aguarda parecer favorável de forma a iniciar este processo de seleção.

Desta forma, foi necessário recorrer à contratação de prestadores de serviços, em áreas mais especializadas, nomeadamente, na área farmacêutica, por forma a suprimir as necessidades do serviço, e, assim, poder garantir o seu regular funcionamento com os padrões de qualidade exigidos a esta prestação de serviços.

Foram ainda renovados 16 contratos em regime de prestação de serviços e celebrados 5 novos contratos ao abrigo deste regime, dos quais, 2 na área da engenharia civil, 2 na área farmacêutica e 1 na área de serviços gerais de limpeza.

Ainda no que respeita ao recrutamento realizado durante o ano de 2023, é de referir o facto de os SSGNR terem acolhido 2 estagiários no âmbito de estágios curriculares solicitados por diversas entidades do ensino superior (Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa e Universidade Europeia e Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias). O programa de estágios abrangeu a área de Serviço Social.

Foi ainda acolhido um estagiário no âmbito do programa extraordinário de estágios na administração direta e indireta do estado (EstágiAP XXI) 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

Durante o ano de 2023 foram atribuídos 746 empréstimos, totalizando o montante de 8 059 031,44€, o que, comparativamente a 2022, em que haviam sido pagos 690 num total acumulado de 8 077 752,51€, representa um ligeiro aumento em 56 empréstimos, ainda que com um valor total de empréstimos muito similar, conforme se pode constatar do quadro abaixo.

No que respeita aos empréstimos pessoais, registou-se, em 2023, um quantitativo, quer em termos de subsídios atribuídos, quer em termos de volume financeiro adstrito a essa prestação, em tudo semelhante ao registado no ano anterior de 2022. Com um comportamento também idêntico, constata-se os mútuos relativos a situações extraordinárias, quer no número de atribuição, quer do valor fiduciário atribuído.

Por sua vez, e com elevada expressão comparativa, em 2023, regista-se os empréstimos atribuídos em decorrência do Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (PAPR), tendo este aumentado de forma muito significativa (+77,88%) os valores atribuídos, tendo passado de pouco mais de 400 mil euros, para um quantitativo a rondar os 720 mil euros. Já os empréstimos para habitação respeitantes a obras de reabilitação ou de pequenas reparações, registou-se uma ligeira diminuição, ainda que não muito significativa (-15,60%).

No conjunto da atividade de mútuo, os empréstimos pessoais representaram 71,59% da totalidade dos empréstimos concedidos, enquanto os empréstimos extraordinários corresponderam apenas a 2,82%. Já os empréstimos do PAPR e os empréstimos à habitação representaram 12,87% e 12,74%, respetivamente.

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

TIPO DE EMPRÉSTIMO	PAGOS			
	2022		2023	
	Quantidade	Valor	Quantidade	Valor
Pessoal	532	5 843 905,50 €	534	5 745 009,46€
Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (PAPR)	28	404 640,00 €	96	719 798,92€
Habitação	107	1 470 920,00 €	95	1 241 310,00€
Extraordinários	23	358 287,01 €	21	352 913,06€
<b>TOTAL</b>	<b>690</b>	<b>8 077 752,51 €</b>	<b>746</b>	<b>8 059 031,44€</b>

Tabela 30 – Processos de empréstimos pagos

## 4.2 PROTEÇÃO E AÇÃO SOCIAL

A atribuição de subsídios desenvolveu-se em diversas modalidades, nomeadamente a materno-infantil (nascimento), a assistência escolar, o apoio domiciliário e internamento, a assistência a órfãos, a assistência a funeral, o extraordinário, a carência económica e por morte do beneficiário.

Na tabela que se segue, apresenta-se a síntese do número e valor total dos subsídios atribuídos:

TIPO DE ASSISTÊNCIA	2022		2023	
	DEFERIDOS	VALOR TOTAL (€)	DEFERIDOS	VALOR TOTAL (€)
Assistência materno-infantil (nascimento)	832	153 750,00	773	154 750,00
Assistência escolar	163	16 700,49	145	23 319,53
Apoio domiciliário e internamento	21	8 847,83	18	5 221,47
Assistência a órfão	48	27 413,67	58	34 800,00
Assistência a funeral	180	40 541,48	222	50 493,48
Extraordinário	4	1 585,41	3	1 679,41
Carência Económica	14	19 726,92	19	18 930,96
Por morte	137	35 215,47	165	42 868,32
Reservas matemáticas	14	2 030,83	35	4 031,76
<b>Total</b>	<b>1413</b>	<b>305 812,00</b>	<b>1557</b>	<b>355 301,45</b>

Tabela 31 – Subsídios deferidos

Da análise do quadro anterior, constata-se que, em 2023, foram atribuídos 1.557 subsídios (+9,25%), correspondentes a um montante total de 355 301,45€, que representa um aumento de 13,92%, quando comparado com o ano de 2022 e em iguais tipologias de subsídios. Acresce a este propósito referir que anteriores subsídios como o de assistência sanitária e de enxoval foram abolidos em sequência da sua fraca expressão e inadequabilidade face aos contextos sociais atuais.

No que concerne ao número de subsídios atribuídos, é de destacar o apoio aos beneficiários com crianças, designadamente, através dos subsídios de assistência materno infantil (nascimento e escolar), com um peso combinado de 58,96% do número total de subsídios atribuídos, sendo que só o de subsídios de nascimentos representa 49,65% do universo total de atribuição de subsídios. Também merece uma especial referência o subsídio de assistência a funeral (14,26%) e os subsídios por morte (10,60%), com um peso relativo considerável, ao representarem 24,86% do total de subsídios atribuídos aos beneficiários.

### 4.3 FOMENTO DO DESPORTO E RECREIO

A taxa de atribuição das infraestruturas tem em consideração duas épocas, a de repouso e a de veraneio. Assim, em 2023, e no cômputo geral, registou-se uma subida muito significativa face ao ano anterior (2022), com um acréscimo global de 34,72%, situação que reflete uma tendência de crescimento já ocorrida no ano anterior ao do período aqui em avaliação.

Assim, verificou-se um aumento da procura pelas infraestruturas turísticas, seja as de veraneio, seja as de repouso, sendo que nas de veraneio o crescimento resultou numa subida praticamente superior em 50% do valor que havia sido obtido no ano de 2022. Também no repouso verificou-se uma significativa procura por parte dos Beneficiários, com um aumento na ordem dos 30% face ao verificado no ano anterior, justificando assim todos os investimentos havidos na melhoria das condições das várias tipologias de infraestruturas turísticas.

Na realidade, os investimentos feitos nos anos anteriores e, inclusive, durante o ano de 2023, começam a assumir elevada expressão de retorno, especialmente traduzidos pelas variações absolutas e percentuais que se podem constatar na tabela abaixo.

INFRAESTRUTURAS	2022	2023	VARIAÇÃO	VARIAÇÃO (%)
Veraneio	1 498	2 126	688	45,92
Repouso	3 613	4 700	1 087	30,08
<b>Total</b>	<b>5 111</b>	<b>6 826</b>	<b>1 775</b>	<b>34,72</b>

Tabela 32 – 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.

A atividade da CFCC, em 2023, prosseguiu com a dinâmica de ocupação já ocorrida no ano anterior, ultrapassando os valores alcançados em 2022, mas ainda sem atingirem os valores do período pré-pandemia de 2019, quando a ocupação havia sido de 3127, ou seja, mesmo com um resultado muito positivo, ainda assim ficou a 5,91% da taxa de ocupação obtida naquele ano. Contudo, a realidade económica do país também é outra e as famílias também fazem uma melhor gestão das suas poupanças, situação que de forma inegável tem repercussões em tudo o que possa estar relacionado com despesas afetas a lazer em recreio. Neste sentido, e mesmo considerando a maior contenção de despesas e uma melhor gestão dos dinheiros, ainda assim é de assinalar que, relativamente ao ano anterior de 2022, houve um aumento da procura por este tipo de habitação em 656 ocupações (+28,69%), o que reflete um aumento da procura, e que nos parece também ser indiciador de boas perspetivas de aumento para o ano de 2024.

Assim, é de salientar os aumentos verificados, quer os do período de veraneio, quer os de repouso, mas especialmente os de campismo em que, face ao ano de 2022, os SSGNR viram esta tipologia registar um aumento muito significativo, de resto como se poderá constatar no quadro da tabela seguinte.

TIPO		2022	2023	VARIAÇÃO	VAR. %
Veraneio	Apartamentos	488	574	86	17,62%
	Quartos	42	88	46	109,52%
Repouso	Apartamentos	1 168	1 405	237	20,29%
	Quartos	334	352	18	5,38%
Campismo	Prolongado	86	85	-1	-1,16%
	Sazonal	168	438	270	160,71%
<b>TOTAL</b>		<b>2 286</b>	<b>2 942</b>	<b>656</b>	<b>28,69%</b>

Tabela 33 – Índice de ocupação das instalações da CFCC

#### 4.4.2 COLÓNIAS BALNEARES INFANTIS

As tradicionais Colónias Balneares Infantis, realizadas no período de férias escolares de verão, voltaram a ser, em 2023, um espaço de diversão e de componente educativa, envolvendo a promoção e o desenvolvimento das capacidades e criatividade das crianças participantes, proporcionando, desta forma, tempos de lazer e, ao mesmo tempo, de uma maior tranquilidade aos seus progenitores.

Neste sentido, realizaram-se nas instalações da Colónia Balnear Infantil de Quiaios (CBIQ) e a Colónia de Férias da Costa de Caparica (CFCC), um total de oito turnos, cada um com a duração de sete dias, para os jovens beneficiários, com idades compreendidas entre os 06 e os 14 anos.

Para além destas Colónias Balneares, deu-se continuidade ao protocolo existente entre estes Serviços Sociais e a Força Congénere de Marrocos, o que permitiu a realização de uma Colónia Balnear em Marrocos, para um total de 20 crianças dos 12 aos 14 anos.

Também durante o ano de 2023, e pela primeira vez, os SSGNR receberam, na CBIQ, um total de 20 crianças com idades compreendidas entre os 6 e os 12 anos, pertencentes a familiares da Força Congénere de Espanha, através de um protocolo firmado com a Asociación Pro Huérfanos de la Guardia Civil, com o qual se pretende dar continuidade, de resto como já se faz no âmbito do intercâmbio existente com a Força Congénere de Marrocos.

Nas duas colónias foram realizados dezasseis turnos, de sete dias cada, dos quais catorze dedicados às faixas etárias dos 06 aos 12 anos e dois turnos direcionados a jovens dos 12 aos 14 anos.

Foram, ainda, efetuadas três colónias de férias em campos externos aos SSGNR, em Leiria, para beneficiários familiares com idades compreendidas entre os 13 e os 16 anos.

Assim, em 2023 e comparativamente ao ano de 2022, registou-se um aumento do número de atribuições, passando de 1 082 para 1 186, sendo que o índice de atribuição se situou nos 88,51%, de acordo com os valores constantes no quadro seguinte:

COLÓNIAS BALNEARES	2022			2023		
	Inscrições	Atribuições	Índice de atribuição	Inscrições	Atribuições	Índice de atribuição
	1.228	1.082	88,12%	1.242	1.186	95,50%

Tabela 34 – Índice de ocupação das colónias balneares

Importa referir que, para efeitos de contabilização de dados, os Serviços Sociais contabilizam todas as inscrições efetuadas, inclusive aquelas que, por motivo de doença, alteração de férias ou outras razões apontadas pelos beneficiários possam ser alvo de desistência. Também é de mencionar o facto de a CBIQ ser, tradicionalmente, a Colónia Balnear que regista o maior número de inscrições, contudo, em 2023, as

Colónias realizadas na Costa da Caparica tiveram, mais uma vez, grande adesão por parte dos beneficiários que pretendiam que os seus filhos usufruíssem desta oferta na zona da grande Lisboa.

Neste sentido, continua-se a verificar que a realização das Colónias Balneares, realizadas na Costa de Caparica, deixam em aberto algumas vagas para a Colónia de Quiaios, uma vez que muitos dos beneficiários optam por concorrer às Colónias realizadas na CBIQ, somente após verificarem que não têm qualquer vaga na zona de Lisboa.

Em relação às colónias efetuadas em campos externos aos SSGNR, tiveram lugar na zona Centro do país, não só por ser uma zona central que permite maior facilidade de deslocação a todos os beneficiários, mas também porque se constatou ser a colónia que, nos últimos anos de realização, teve uma maior procura por parte dos Beneficiários.

#### 4.4.3 COLÓNIA SÉNIOR +55

Em 2023, os Serviços Sociais realizaram duas colónias de férias para beneficiários com mais de 55 anos. A primeira colónia teve lugar em abril e a segunda durante o mês de outubro. No conjunto das duas colónias, permitiu-se a um total que 73 beneficiários (40 titulares e 33 familiares, ou seja, um acréscimo em 43,83% face ao ano de 2022) o experienciar de sensações, momentos e convívio que se evidenciou por um espírito de total comunhão e alegria, traduzido por períodos de lazer, muito calorosos, quer para os próprios, quer para suas respetivas famílias (nomeadamente esposas dos militares na situação de reserva e reforma).

Estas colónias, cada uma com a duração de uma semana, foram constituídas por um conjunto diverso de atividades, quer de natureza lúdica, quer cultural, tendo tido, por todos, o melhor acolhimento, de resto conforme constatado no questionário de satisfação e, também, mas muitas apreciações e testemunhos de apreço que, pelas mais variadas formas, fizeram chegar aos SSGNR e que a todos os trabalhadores e chefias dos Serviços Sociais muito os devia orgulhar e honrar.

Assim, e de acordo com as respostas obtidas em sede de inquérito, verificou-se um nível de satisfação muito elevado, realçado, desde logo, pelo entusiasmo e espírito de grupo constatado por todos, o que permitiu, inclusive, que muitos dos beneficiários das colónias sénior estabelecessem novas relações, inclusive de amizade ou reforçando os laços já existentes entre alguns daqueles participantes que, por razões de natureza profissional e/ou outra, já se haviam cruzado durante a sua vida.

Das várias manifestações de apreço demonstradas no inquérito, transcrevem-se algumas das mais relevantes e que nos foram colocadas em questões de resposta aberta, sendo que para efeitos do presente relatório, destacaríamos as seguintes:

*“Pela primeira vez que participei nestes eventos, nesta colónia, foi uma agradável surpresa pela positiva.” (sic)*

*“Foi muito bom. Excelente. Vivi todas as atividades com carinho. Foram uns dias bem passados, felizes, que não mais vou esquecer. Pretendo continuar mais vezes esta experiência. Foi muito bom.” (sic)*

*“Na minha experiência: Quero deixar um Obrigado. Estes momentos nunca vou esquecer, de mais idade parecemos crianças. Estes convívios são muito bons para as nossas cabecinhas. Fizemos bons amigos. Nesta Colónia nada faltou.” (sic)*

*“O cuidado posto na organização em geral não permite que se apresentem sugestões inovadoras, atendendo ao tempo de permanência que, penso, foi o ideal, por um lado e, por outro, a idade, e nalguns casos a constituição física limitam as atividades nesta área. Assim, e para grande satisfação minha, não me ocorre, por não existir, qualquer proposta de alteração. Contudo, poder-se-ia admitir a hipótese de variar, dentro do possível, os locais de visitas, sendo que as atuais cumprem, na íntegra, os objetivos, atendendo ao interesse e ao tempo de deslocação. Foi a minha primeira vez. Deixo os meus mais sinceros agradecimentos. Muito Obrigada.” (sic)*

*“Vou de coração cheio, foram seis dias muito felizes, Obrigado.” (sic)*

Os SSGNR têm vindo a desenvolver diversas formas de proporcionar atividades e/ou ações de natureza social aos seus Beneficiários, tornando-se importante aferir o nível de satisfação proporcionado, para que estas iniciativas possam melhor corresponder às expetativas e interesses dos Beneficiários.

Atendendo ao supra exposto, sem esquecer que o universo da Guarda, onde se incluem os Beneficiários reformados, é constituído por uma grande diversidade social e cultural, os SSGNR têm desenvolvido e melhorado um conjunto de eventos sociais e culturais que, pelas diferentes realidades sociais e dimensão dos destinatários, possam vir a ser considerados no futuro como parte integrante dos serviços prestados com qualidade e excelência.

#### 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 estabilização desta modalidade de arrendamento.

SITUAÇÃO DE CONTRATOS			ANOS			
			2022	2023	Diferença	Diferença (%)
Frações	Arrendados	Beneficiários	716	733	17	2,31%
		Não beneficiários e outras Situações	40	36	-4	-10,0%
		<b>Total</b>	<b>756</b>	<b>769</b>	<b>13</b>	<b>1,69%</b>
<b>Contratos em Contencioso</b>			<b>7</b>	<b>4</b>	<b>-3</b>	<b>-42,86%</b>
<b>Contratos Regularizados</b>			<b>749</b>	<b>765</b>	<b>16</b>	<b>2,09%</b>

Tabela 35 – Descrição dos imóveis em arrendamento

Em 2023, os SSGNR deram continuidade ao processo de atualização dos contratos de arrendamento, efetuando, para tal, os respetivos registos junto dos Serviços de Finanças. Neste prosseguimento, as rendas foram atualizadas de acordo com as regras e calendarização previstas, tendo sido utilizada a aplicação informática desenvolvida para efeitos de gestão de todos os contratos de arrendamento.

No final do ano, estavam regularizados um total de 769 contratos, entre os quais 115 celebrados no âmbito do “Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação (PAPR)”, aprovado pela Portaria n.º 374/2019, de 16 de outubro, sendo que, ressalve-se, no ano de 2023 foram atribuídas 41 casas ao abrigo do PAPR. Importa ainda referir que estes Serviços Sociais tinham em contencioso, à data de 31 de dezembro de 2023, um total de 4 contratos, situação que explica a diferença entre o valor total de contratos e de contratos regularizados.

#### 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 e, por contrapartida, em condições de contribuir financeiramente para a missão dos Serviços Sociais.

O valor previsto no Plano de Atividades 2023 foi de 3.400.000,00 €, ano em que foram celebrados vários contratos de empreitada para reabilitação do património imobiliário, com o propósito de melhorar e reforçar as prestações sociais de carácter habitacional disponibilizadas pelos SSGNR. No entanto, e à semelhança do ocorrido no ano anterior de 2022, algumas das empreitadas não foram concluídas nos prazos definidos, tendo sido evidenciadas razões diversas para os atrasos, designadamente por

circunstâncias excecionais apresentadas pelas empresas e relacionadas com questões de mercado, designadamente, pela escassez de matérias-primas e os prazos de entrega dos materiais. Neste contexto, e atendendo ao universo das empreitadas contratadas, os SSGNR procederam ao pagamento das obras e fornecimentos concretizados até ao final de 2023, o que determinou a não execução da despesa no montante global de 1 368 370,14 €.

Assim, os valores dos encargos com as empreitadas iniciadas e não concluídas em 2023 transitaram para o orçamento de 2024, assegurando a imprescindível continuidade na execução do programa de reabilitação do património, que dá resposta às necessidades habitacionais mais prementes dos beneficiários, contribuindo para sua estabilidade pessoal e familiar e, conseqüentemente, para o reforço da sua capacitação para o exercício da atividade profissional, com repercussão no cumprimento da Missão da Guarda.

A necessidade de um pedido de crédito especial para reforço do orçamento da despesa, tornou-se premente como medida para contrapartida da integração de saldos, no valor de 1.260.116,82€, assegurando-se a normalidade na execução do orçamento de 2023 e, por conseguinte, cumprindo-se com o respetivo plano de obras inserto no plano de atividades do ano de 2023.

A continuação do esforço de execução do projeto de reabilitação, já iniciado no ano de 2022 e prosseguido em 2023, inserido no âmbito do PRR, também teve os seus efeitos no normal desenvolvimento das obras de remodelação das infraestruturas turísticas, prejudicado pela escassez de recursos humanos especializados e conseqüente incapacidade de resposta operacional, tendo o foco sido desviado para a área dos lares e residências de estudantes, seja pela procura verificada nestes últimos tempos, seja pela necessidade de aumento efetivo da capacidade de alojamento.

No quadro abaixo podemos constatar os valores alocados em 2023, por tipologia habitacional, sendo de destacar o aumento muito significativo que se fez ao nível dos Lares e residências para estudantes, com um crescimento em 83,84% face ao do ano transato de 2022, situação que resultou de um rebalanceamento estratégico no investimento e manutenção desta tipologia de infraestrutura, após os investimentos que haviam sido feitos no ano anterior, nomeadamente em Infraestruturas Turísticas.

TIPOLOGIA DE HABITAÇÃO	VALORES (€)			
	2022	2023	DIFERENÇA (€)	DIFERENÇA (%)
Habitação Social	332 848,70	589 853,91	257 005,21 €	43,57%
Lares e residências de estudantes	130 756,30	808 888,71	678 132,41 €	83,84%
Colónias	233 782,92	199 939,81	33 843,11 €	-14,48%
IFT	880 650,46	432 947,43	447 703,03 €	-50,84%
<b>Total</b>	<b>1 013 649,36</b>	<b>2 031 629,86</b>	<b>1 017 980,50 €</b>	<b>50,11%</b>

Tabela 36 – Intervenções no parque habitacional

## 4.7 AÇÃO CULTURAL

No âmbito da ação cultural, em 2023, os Serviços Sociais retomaram a prática de eventos que permitem o convívio, aprendizagem e bem-estar, que reforçam os laços de camaradagem e o sentido de pertença à grande Família da Guarda. Destacam-se, assim, o Dia Mundial da Criança (realizado na CFCC), as Colónias Balneares Infantis, o Dia das Atividades em Família nos vários Comandos Territoriais, as Viagens Culturais, a Animação de Verão e a Passagem de Ano (também na CFCC), entre vários outros eventos, a seguir elencados, com indicação do respetivo número de participantes.

EVENTO/ATIVIDADE	OBSERVAÇÕES
<b>Evento Dia Mundial da Criança (CFCC)</b>	2.530 participantes dos quais 1.167 são crianças (+ 7,35% e + 5,05%)
<b>Colónia de Férias +55</b>	73 Beneficiários com idade superior a 55 anos (40 Beneficiários Titulares e 33 Beneficiárias Familiares) (+43,83%)
<b>Colónias Balneares Infantis</b>	1.186 atribuições (+8,76%)
<b>Concurso Dia da Mulher</b>	3.697 (mulheres militares e civis do quadro da GNR do universo geral da GNR) (+2,51%)
<b>Concurso Dia da GNR</b>	45.845 (beneficiários titulares) (+0,05%)
<b>Concurso Dia do Pai</b>	17.339 (beneficiários masculinos, com filhos, do universo de beneficiários) (-28,12%)
<b>Concurso Dia da Criança</b>	10.627 (crianças dos 4 aos 12 anos) (+2,11%)
<b>Dia das Atividades em Família nos Comandos Territoriais</b>	2.500 participantes (+20%)
<b>Viagens Culturais</b>	100 participantes (= ano de 2022)
<b>Concurso Melhor Aluno</b>	48 participantes (-21,31%)
<b>Concurso de Escrita Criativa</b>	7 participantes (concurso não se realizou no ano de 2022)
<b>Sessões culturais (teatro e música)</b>	220 participantes dos quais 94 crianças (teatro Cinderela-Carnaval); 87 participantes (teatro Revista é Revista) 196 participantes (concerto David Carreira) (concurso não existente no ano de 2022)
<b>Circo de Natal</b>	1.000 (700 na área de Lisboa e 300 na área do Porto) (concurso não realizado no ano de 2022)
<b>Boletim Informativo</b>	18.854 beneficiários via CTT; 28 256 via email (+ 0,81%; -6,30%)
<b>Newsletters</b>	28.256 beneficiários por cada email remetido (-6,30%)
<b>Animação de Verão (CFCC)</b>	3.150 participantes (igual ao número do ano de 2022)
<b>Passagem de Ano (CFCC)</b>	300 participantes (igual ao número do ano de 2022)
<b>Prendas de Natal</b>	14.366 prendas atribuídas a crianças dos 0 aos 12 anos (-2,10%)

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

De referir ainda que, também durante o ano de 2023, os Serviços Sociais, em associação com os SSPSP (Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública), CGD (Caixa Geral de Depósitos) e MG (Montepio Geral), proporcionaram três sessões de espetáculos no Teatro Politeama aos beneficiários, duas delas, por altura do Carnaval, especialmente direcionadas a crianças, nomeadamente o espetáculo “Cinderela - O Musical dos seus Sonhos” de Filipe La Féria, e um espetáculo direcionado para adultos, denominado por “Revista é sempre Revista”, também no Politeama e dirigido também por Filipe La Féria, constituindo-se como mais um momento musical de uma belíssima revista à portuguesa.

Ainda no âmbito da área de cultura e lazer, os SSGNR facultaram bilhetes para um espetáculo inserido no tour de concertos de David Carreira 2023, na zona do Alentejo, descentralizando os eventos culturais, bem como o tipo de público-alvo a atingir. Por fim, com a colaboração dos SSAP (Serviços Sociais da Administração Pública) e em plena época natalícia, foi possível oferecer 1 000 bilhetes para o Circo de Natal aos beneficiários dos SSGNR.

No que respeita a comunicação e sua divulgação, há a referir o facto de, em 2023, terem sido enviadas por correio eletrónico, 39 (+15,38% do que em 2022) newsletters e 2 informações gerais, perfazendo um total de 41 comunicações (+4,87%) prestadas aos Beneficiários.

Como habitualmente, foi ainda enviado o Boletim Informativo n.º 53, por correio via CTT, aos Beneficiários reformados. Os SSGNR continuam a apostar nesta forma de comunicação, nomeadamente para fazer chegar a comunicação aos Beneficiários que não utilizam as novas tecnologias da comunicação, e aproveitando, também, para dar a conhecer a programação prevista para o ano seguinte (2024).

#### 4.8 PROTOCOLOS

Durante o ano de 2023 foram realizados 33 novos protocolos, 13 renegociados e 4 rescindidos, estes últimos, por não relevarem interesse acrescido para os beneficiários.

Apostando cada vez mais na melhoria, interesse para os Beneficiários e maior valor dos protocolos firmados, os Serviços Sociais, a 31 de dezembro de 2023, tinham um total de 611 protocolos, representando um acréscimo de 26 protocolos, ou seja, mais 4,25% face ao universo existente em 2022, e com a seguinte distribuição por áreas funcionais:

ÁREAS	N.º PROTOCOLOS	%
Agências	7	1,1%
Alojamento	28	4,5%
Animais	4	0,6%
Apoio Domiciliário	41	6,5%
Automóveis	10	1,6%
Aluguer de Viaturas	2	0,3%



Motos	6	1,0%
Bancos	6	1,0%
Combustíveis	1	0,2%
Comunicações	2	0,3%
Consultadoria	4	0,6%
Cultura	17	2,7%
Desporto	45	7,2%
Eletricidade e Gás	1	0,2%
Ensino	50	8,3%
Ensino - Condução	2	0,3%
Estética	10	1,6%
Farmácias	58	9,2%
Funerárias	8	1,3%
Lares	60	9,5%
Ótica	20	3,2%
Restauração	7	1,1%
Saúde	174	30,5%
Saúde – Termal	4	0,6%
Seguros	5	0,8%
Viagens	2	0,3%
Viagens e Turismo	29	4,6%
Outros	8	1,3%
<b>TOTAL</b>	<b>611</b>	<b>100%</b>

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 (30,5%), lares (9,5%) e farmácias (9,2%), representando, em conjunto, cerca de 49,2% de todo o universo. O ensino e o desporto são também áreas em que os Beneficiários procuram ter algum benefício com os descontos prestados pelas entidades com quem os SSGNR celebram protocolos.

Os protocolos celebrados nestas cinco áreas, saúde, farmácia, lares, ensino e desporto, são os de maior interesse para os beneficiários, nomeadamente, os mais vulneráveis do ponto de vista económico, dos quais destacaríamos os beneficiários seniores, pelo que estes merecem uma maior atenção por parte dos Serviços Sociais. Já o ensino e o desporto são procurados pelos mais jovens, quer sejam beneficiários titulares no ativo, quer sejam beneficiários familiares.

Dando continuidade ao objetivo de proporcionar maior variedade nos serviços prestados pelas entidades protocoladas, os SSGNR, em 2023, procuraram celebrar protocolos em novas áreas, nomeadamente com Escolas de Condução, assinando duas parcerias nesta área. Procurou-se, também, ampliar as áreas de maior

procura e interesse por parte dos beneficiários, principalmente a área de Ensino, Saúde, Apoio Domiciliário e Desporto.

Do conjunto total de protocolos, 58 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 (188), seguido do Porto (97). Ainda com um elevado número de protocolos, destacam-se, por ordem decrescente, os distritos de Setúbal (51), Faro (45), Coimbra (38), Braga (34), Aveiro e Évora (22), Santarém (20), Leiria (20), Viseu (19), Vila Real (16), Castelo Branco (14) e Viana do Castelo (11).

No que respeita aos arquipélagos dos Açores e da Madeira, apesar das dificuldades sentidas em estabelecer protocolos, a verdade é que, em 2022, ainda assim, conseguiu-se um aumento muito significativo no número de entidades protocoladas, com mais 5 protocolos firmados na ilha da madeira (17) e mais 6 protocolos no arquipélago dos Açores (9), ou seja, um aumento de 19,04% e de 35,71%, respetivamente.

#### 4.9 RESIDENCIAL

Durante o ano de 2023, a Residencial dos SSGNR registou 2 450 ocupações, correspondendo a um aumento consideravelmente significativo da taxa de ocupação em relação ao ano anterior (+41,94%). Em sequência, assistiu-se a uma tendência de procura que já havia registado um franco crescimento no ano anterior, traduzindo, assim, a normalização da atividade da residencial, associada a uma dinâmica de procura por aquela infraestrutura, mais focada em fins turísticos e de lazer, mas também de muitos beneficiários titulares e familiares que por razões diversas procuram a residencial para pernoitar, por razões de saúde, cursos de formação, entre outros.

Ainda a este propósito, é também de assinalar o facto de os preços praticados na residencial serem muito vantajosos face aos preços praticados no mercado hoteleiro da Área Metropolitana de Lisboa. Neste contexto, e em termos globais, verificou-se no ano de 2023, um aumento muito assinalável da atividade da residencial, com mais 724 quartos ocupados, conforme se evidencia no quadro seguinte:

TIPOLOGIA	QUARTOS DISPONÍVEIS	2022	2023	VAR. (#)	VAR. (%)
Single	5	331	414	83	25,07%
Single +	5	197	320	123	62,43%
Twin	10	534	823	289	54,11%
Duplo	5	401	523	122	30,42%
Duplo+1	4	263	370	107	40,68%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>1726</b>	<b>2 450</b>	<b>724</b>	<b>41,94%</b>

Tabela 39 – Ocupações da residencial

#### 4.10 INTERCÂMBIO COM ENTIDADES EXTERNAS – CONGÉNERES

Em 2023, ao nível das atividades de repouso e lazer, o intercâmbio com as forças congéneres estrangeiras, voltou a assumir uma expressão muito considerável, ao contrário do que havia ocorrido em 2022.

Assim, e no que ao período de veraneio respeita, os Serviços Sociais ofereceram 5 novas Infraestruturas Turísticas às congéneres estrangeiras, nomeadamente às de Espanha, França, Itália e Marrocos, com um registo de 12 turnos, cada qual com um período correspondente a 9 noites de estadia. Já no que concerne ao período de repouso, verificou-se um aumento muito significativo da procura, tal como se pode constatar na tabela seguinte:

CONGÉNERES	VERANEIO	REPOUSO	TOTAL
Vilamoura	19	2	21
CFCC	25	67	92
Residencial	0	250	250
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>319</b>	<b>363</b>

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

No âmbito do intercâmbio existente entre os SSGNR e as Congéneres, foram disponibilizados aos Serviços Sociais um total de 15 alojamentos turísticos destinados para fins de lazer e, para os quais, concorreram 181 beneficiários titulares, de que resultaram 76 atribuições efetivas, distribuídos conforme se apresenta no quadro seguinte.

CONGÉNERES	INFRAESTRUTURAS	ATRIBUIÇÕES	RESERVAS
Espanha	4	31	84
França	6	24	10
Itália	3	9	7
Marrocos	2	12	4
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>76</b>	<b>105</b>

Tabela 41 B – Atribuições das Congéneres aos SSGNR

#### 4.11 SERVIÇOS FARMACÊUTICOS

Os Serviços Farmacêuticos (SF) tiveram por objetivo, para o ano de 2023, retomar a trajetória de aumento das vendas dos seus produtos, bem como do número de beneficiários atendidos, quer de forma presencial quer via *online*, após ligeiro abrandamento ocorrido em função dos anos de pandemia anteriormente vividos.

Assim, os SF procuraram não apenas retomar como, principalmente, reforçar a sua oferta medicamentosa, disponibilizando, para tal, um vasto leque de produtos essenciais e necessários aos seus beneficiários, sempre a preços substancialmente mais vantajosos do que os habitualmente praticados no mercado e, conseqüentemente, dando uma resposta de maior qualidade, mais ainda em tempos economicamente difíceis, minimizando, assim, os efeitos nefastos da inflação elevada e da perda do poder de compra generalizado que se fez sentir entre todos os cidadãos, e no caso, dos Beneficiários dos SSGNR.

Assim, e no que respeita às vendas efetuadas, importa referir que nos SF se comercializam produtos de venda livre e produtos sujeitos a prescrição médica.

Junto seguem dados do último biénio:

DESCRIÇÃO	2022	2023	VARIAÇÃO	
N.º de atendimentos	23 448	24 128	680	2,90%
Ticket médio online	40,28€	57,26€	16,98€	29,65%

Tabela 42 – N.º de Atendimentos gerais e Ticket Médio Online

DESCRIÇÃO	2022	2023	VARIAÇÃO	
Vendas gerais	864.074,84€	964 828,74€	100.753,89€	11,66%
Prescrição médica	275.551,94€	301 483,24€	25.931,30€	9,41%
<b>Total</b>	<b>1.139.626,78€</b>	<b>1.266.311,98€</b>	<b>126.685,19€</b>	<b>11,11%</b>

Tabela 43 – Movimentos nos últimos dois anos

De acordo com os dados disponibilizados na tabela acima, verifica-se que, em 2023, nomeadamente no que respeita a vendas sujeitas a prescrição médica, houve um aumento muito significativo, traduzido num acréscimo na ordem dos 26.000€ ou seja, um aumento de 9,41% comparativamente com o ano de 2022, o qual, já por si, havia sido um ano de fortes vendas. Também o ticket online médio registou um aumento muito considerável, superando as melhores expetativas e culminando num resultado muito positivo (+29,65%), correspondendo à tendência de aquisições agregadas numa só encomenda, com economia nas despesas de expedição.

Neste sentido, quer o aumento registado em termos de vendas, quer em termos de ticket médio, assumem ainda uma maior expressão, quando no ano de 2023 se verificou falta de *stocks* no mercado, situação que impossibilitou o avio de muitas das receitas que iam surgindo ao balcão.

Na realidade, o exercício do ano 2023 traduziu-se por um muito forte desempenho, quer a nível operacional, quer a nível comercial, sendo necessário recuar ao ano de 2010 para que se pudesse constatar um valor tão elevado do receituário (mais de 300.000€), mais ainda considerando o facto de naquele ano não serem ainda comercializados medicamentos genéricos no mercado nacional. Atualmente, verifica-se que a procura por genéricos, a preços substancialmente mais baixos, resultam numa maior procura por estes produtos em detrimento do de marca original.

No âmbito das vendas de produtos e medicamentos não sujeitos a receita médica, o valor aumentou em mais de 100 000,00€, valor correspondente a aproximadamente 11% acima do valor verificado em 2022, situação que, em parte, se deveu ao impulso havido pela farmácia *online*, resultando num desempenho muito abonatório para a gestão dos Serviços Sociais e no alcance que os SF assumem junto dos Beneficiários.

#### **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, este tipo de prestação acaba por ser decisiva para que muitos dos 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, sucessivamente, a aumentar a capacidade de alojamento para estudantes.

No ano letivo 2023-24, foram disponibilizados 418 lugares (+6,63% face ao ano letivo de 2022-23) e a ocupação, tendo por referência o dia 31 de dezembro, foi de 402 alunos, traduzindo um aumento de 33 alunos alojados (+8,94%), relativamente à mesma data do ano anterior.

O balanço é positivo, não apenas pela oferta que tem vindo a responder à procura, mas também pelo facto de os Serviços Sociais conseguirem com esta sua disponibilidade de alojamento, ajudar muitos dos seus beneficiários, mais ainda num contexto de acrescidas dificuldades económicas e financeiras por parte de muitas das famílias que solicitam esse serviço para os seus filhos estudantes.

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

LARES E RESIDÊNCIAS ACADÉMICAS		CAPACIDADE DISPONÍVEL	CAPACIDADE NÃO UTILIZADA	OCUPAÇÃO EFETIVA	% OCUPAÇÃO
<b>Lisboa</b>	Lar Masculino	14	4	10	71,43%
	Lar Feminino	40	0	40	100,00%
	Residências Masculinas	54	0	54	100,00%
	Residências Femininas	75	0	75	100,00%
<b>Porto</b>	Lar Masculino	20	1	19	95,00%
	Lar Feminino	42	0	42	100,00%
	Residências Masculinas	3	2	1	33,33%
<b>Coimbra</b>	Lar Feminino	26	7	19	73,08%
	Residências Masculinas	26	0	26	100,00%
	Residências Femininas	18	1	17	94,44%
<b>Évora</b>	Lar Masculino	24	0	24	100,00%
	Lar Feminino	23	0	23	100,00%
	Residências Femininas	14	0	14	100,00%
<b>Braga</b>	Residências Masculinas	3	1	2	66,67%
	Residências Femininas	9	0	9	100,00%
<b>Faro</b>	Residências Masculinas	11	0	11	100,00%
	Residências Femininas	9	0	9	100,00%
<b>Bragança</b>	Residências Masculinas	3	0	3	100,00%
	Residências Femininas	4	0	4	100,00%
<b>Total</b>		<b>418</b>	<b>16</b>	<b>402</b>	<b>91,26%</b>

Tabela 44 – Ocupação nos alojamentos académicos

RESIDÊNCIAS ACADÉMICAS	LARES ACADÉMICOS	TOTAL DE ALOJAMENTOS
217	201	418
<b>51,90%</b>	<b>48,10%</b>	<b>100%</b>

O crescimento do alojamento académico tem sido possível pela forte aposta na reabilitação do património habitacional e sua transformação em novas Residências para Estudantes, baseadas no conceito de quarto individual e partilha de espaços comuns, oferecendo boas condições de segurança e conforto, em localizações privilegiadas.

No ano letivo 2023-24, a ocupação efetiva foi de 402 alunos, ou seja 91,26% da capacidade disponível, representando um aumento em 8,94% face ao ano letivo anterior (em que a ocupação havia sido de 369),

sendo, contudo, de assinalar a passagem da capacidade máxima real de 392 camas para 418, ou seja, um incremento de mais 26 camas disponíveis (+6,63%).

Assinala-se a criação e disponibilização de novas Residências Masculinas para Estudantes, em Vila Nova de Gaia, e Residências Femininas, em Lisboa, Évora e Faro, com o propósito de dar resposta a todos os pedidos apresentadas pelos beneficiários, um objetivo assumido e plenamente alcançado no ano letivo 2023/2024, tal como já havia acontecido nos dois anos anteriores. 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 2023, os Serviços Sociais, no âmbito do alojamento temporário de emergência, uma vez mais, foi dada resposta positiva a todas as solicitações, perfazendo um total de 51 atribuições (+ 21,24% do que em 2022), distribuídas por Lisboa (42), Coimbra (2), Costa de Caparica (3), Braga (2), Vila Nova de Gaia (1), e Ajuda (1), das quais, 31 por motivos de saúde (+55%), tais como intervenções cirúrgicas, exames médicos e/ou terapêuticos, e também por outros motivos de força maior (20 pedidos), designadamente por perda temporária ou inabilitação da residência habitual.

Os Serviços Sociais, no prosseguimento das suas atribuições, deram resposta às necessidades dos Beneficiários em situação de maior vulnerabilidade socioeconómica, tendo distribuído 174 Cabazes de Natal, o que representou um acréscimo de 61 cabazes face ao que havia ocorrido no ano anterior (+ 63,98%) e, também, a atribuição de 6 “vouchers alimentares” para aquisição de bens de primeira necessidade, sempre de forma personalizada, com toda a discrição, com absoluta reserva da intimidade e a dignidade dos militares, em alguns casos, muito fragilizados pela situação e também pela exposição da sua necessidade de ajuda.

Releva-se, ainda, os 13 contactos efetuados com órfãos (+8,33%), bem como as 29 visitas domiciliárias (+11,53%) e ainda os 41 empréstimos extraordinários e 7 empréstimos extraordinários de saúde, consubstanciados pelos 93 relatórios sociais (+10,71%) e as 139 informações desenvolvidas naquele ano.

Ainda durante o ano de 2023, os Serviços Sociais, no âmbito do seu “Programa de Voluntariado”, deram continuidade a ações diversas de apoio e intervenção social, contando, para tal, com o envolvimento de Beneficiários que se encontram na situação de reserva, reforma e aposentação, mas também de todos aqueles que, voluntariamente se predispuseram a fazê-lo, sempre numa lógica subjacente às nossas “Razões de Servir e Ajudar”.

## 5. GESTÃO INTERNA

### 5.1 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

A gestão dos recursos humanos em 2023 foi realizada com base no Mapa de Pessoal aprovado por Sua Exa. a Secretária de Estado da Administração Interna, a 18AGO22, autorizando um efetivo máximo global de 225 postos de trabalho, dos quais, 68 referentes a trabalhadores a termo certo, para apoiar na época balnear.

No entanto, para a prossecução da sua missão, em 2023, os SSGNR apenas puderam contar com um total de 101 trabalhadores, o que se traduz numa redução de 3 trabalhadores, em relação ao ano anterior. No que se refere à modalidade de avença, verificou-se um aumento de 5 contratações, perfazendo um total de 21 prestadores de serviço. A média de idades dos trabalhadores manteve-se praticamente inalterada com um registo de 50 anos (de 50,23 para 50,71, em 2023).

Em termos de percentagem, 53,47% corresponde a trabalhadores em regime de nomeação, ou seja, 54 militares da GNR (+1 do que em 2022), e 46,54% em regime de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado (pessoal da carreira geral e especial civil), perfazendo 47 trabalhadores (-4 face a 2022), tendo o pessoal em regime de avença aumentado em 23,81% (+ 5 avençados).

DESIGNAÇÃO	EFETIVO
<b>Pessoal Militar (Carreira Especial)</b>	
Oficiais	6
Sargentos	10
Guardas	38
<b>Pessoal Civil (Carreira Geral)</b>	
Técnicos Superiores	11
Assistentes Técnicos	11
Assistentes Operacionais	24
<b>Pessoal Civil (Carreira Especial Civil)</b>	
Técnicos de Informática	1
<b>SUBTOTAL (Nomeação + CTFP)</b>	<b>101</b>
<b>Pessoal Civil (Contratado em Regime de Avença)</b>	
Avençados	21
<b>TOTAL DO EFETIVO (Nomeação + CTFP + Avenças)</b>	<b>122</b>

Tabela 45 – N.º de efetivos a 31 de dezembro de 2023

O ano de 2023 foi não apenas um ano de recuperação das dinâmicas que já vinham sido restabelecidas no ano anterior, e, portanto, de retoma das normais atividades pós período pandémico, como também, o ano em que foram retomadas grande parte das atividades habitualmente realizadas pelos Serviços Sociais, desta vez ainda com expressão mais robusta para todos, em particular para os beneficiários dos SSGNR. O fator



humano é, pois, o elemento-chave para uns Serviços Sociais mais fortes, mais coesos, mais capazes de criar, realizar e inovar, pelo que a aposta nesta área é determinante para a prestação de um serviço que se quer e se deseja de qualidade. Ainda assim, os SSGNR estão conscientes de que, para se conseguir prosseguir com um trabalho ainda mais meritório e próximo dos beneficiários, há que se dar promoção a um enriquecimento dos seus quadros, aumentando quer o quantitativo quer o qualitativo do seu mapa de pessoal, mas que, como sabido, é um exercício de difícil concretização.

Na realidade, não foi ainda em 2023 que estes Serviços Sociais conseguiram aumentar o seu efetivo, muito em parte devido aos constrangimentos existentes em matéria de recrutamento/contratação de pessoal em funções públicas, razão pela qual e por forma a tentar superar estas dificuldades, de resto transversais a toda a administração pública, se tem vindo a apostar pela contratação de serviços externos, através de adequados procedimentos aquisitivos, de modo a satisfazer as necessidades operacionais das colónias<sup>19</sup> e, assim, a aumentar o nível de desempenho das atividades e eventos considerados de grande relevância para os beneficiários.

Em termos globais, no ano de 2023, foram admitidos um total de 8 efetivos, 5 militares da GNR (1 oficial, 2 sargentos e 2 guardas) e 3 trabalhadores civis (1 técnico superior, 1 assistente técnico e 1 assistente operacional). Em sentido inverso, registou-se a saída de 10 efetivos, dos quais, 4 militares (1 oficial e 3 guardas) e 6 trabalhadores civis (1 técnico superior, 1 assistente técnico e 4 assistentes operacionais), movimentos que, no seu todo, se traduziram na redução efetiva de 2 efetivos (acrécimo de 1 militar e diminuição de 3 civis).

A redução do pessoal dos quadros foi minimizada pelo aumento de 5 trabalhadores em regime de avença, perfazendo um total de 21 colaboradores nesta situação jurídico-funcional. Contudo, os SSGNR continuam a deparar-se com dificuldades acrescidas em termos de efetivos, seja de pessoal militar, seja de civis, traduzidas em constrangimentos para assegurar o regular funcionamento das atividades operacionais.

---

<sup>19</sup>Foi contratada uma empresa especializada em gestão de eventos e animação - *Coopescola - Cooperativa de Ensino da Penha de França, SCARL*, que forneceu os necessários meios humanos e organizacionais, nomeadamente pessoal técnico qualificado para o desenvolvimento das atividades culturais e lúdicas, bem como para o acompanhamento das crianças e dos seniores, concorrendo, assim, para a boa organização, funcionamento e gestão das Colónias de Quiaios e da Caparica e, também, das denominadas “Colónias 55+”, todas lançadas por Concurso Público, devidamente publicado na plataforma eletrónica da Vortal onde também foram disponibilizadas todas as peças do procedimento.

## 5.2 GESTÃO DE RECURSOS FINANCEIROS

### 5.2.1 ANÁLISE DA DESPESA

Em 2023, o Orçamento dos SSGNR fixou-se em 21,5 milhões, valor que, expurgado das cativações, no montante de 2 199 189,00€, limitou a despesa máxima autorizada a 19 300 811,00€.

Posteriormente, no decorrer da execução de 2023, em razão da abertura de dois Créditos Especiais, totalizando 2 milhões de euros, um em ativos financeiros e outro, para a realização de obras de reabilitação, no valor de 1 260 117,00€, todos por contrapartida dos saldos transitados, o limite máximo da despesa autorizada foi elevado para 22 098 174,00€.

Na tabela seguinte é discriminada a evolução comparativa da despesa, por agrupamento, entre os exercícios de 2022 e 2023:

AGRUPAMENTOS	OE APROVADO (€)	CATIVACÕES (€)	OE CORRIGIDO (€)	DESPESA 2022 (€)	DESPESA 2023 (€)	VARIAÇÃO %
Pessoal	4 165 253,00	0,00	4 165 253,00	3 044 502,00	3 241 721,00	6,48%
Aquisição de Bens e Serviços	4 118 447,00	1 661 689,00	2 456 758,00	3 314 240,00	3 719 414,00	12,23%
Transferências Correntes	591 400,00	0,00	591 400,00	345 999,00	366 041,00	5,79%
Outras Despesas Correntes	592 900,00	537 500,00	55 400,00	19 782,00	29 046,00	46,83%
Aquisição de Bens de Capital	4 032 000,00	0,00	5 292 117,00	1 909 019,00	2 341 083,00	22,63%
Ativos Financeiros	8 000 000,00	0,00	10 000 000,00	8 077 753,00	8 246 279,00	2,09%
<b>TOTAL</b>	<b>21 500 000,00</b>	<b>2 199 189,00</b>	<b>22 560 928,00</b>	<b>16 711 295,00</b>	<b>17 943 585,00</b>	<b>7,37%</b>

Tabela 46 – Despesa Comparativa 2022/2023

A execução orçamental registou um aumento da despesa em todos os agrupamentos, ao contrário do que havia sucedido no ano de 2022. Os agrupamentos mais relevantes da despesa que registaram um aumento mais pronunciado foram os de *Aquisição de Bens de Capital* e de *Aquisição de Bens e Serviços*, com aumentos de 22,63% e 12,23%, respetivamente. Também é de assinalar o aumento relativo das *Outras Despesas Correntes* com um acréscimo de 46,83%, ainda que em termos absolutos a sua expressão seja diminuta.

O significativo aumento da despesa verificado em 2023 justifica-se pelo forte investimento feito nas principais atividades desenvolvidas pelos Serviços Sociais. Trata-se de um crescimento virtuoso, que reflete a desejável expansão das prestações proporcionadas aos beneficiários, também verificada no ano anterior. No que respeita às despesas com pessoal, as oscilações foram pequenas, decorrendo, essencialmente, da atualização das tabelas remuneratórias da Administração Pública. Globalmente, no exercício de 2023, a taxa de execução da despesa foi de 79,53%, um valor semelhante ao registado no ano anterior (75,62%), ainda que ligeiramente superior.

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

AGRUPAMENTOS	OE APROVADO (€)	CATIVAÇÕES (€)	OE CORRIGIDO (€)	VALOR EXECUTADO (%)	DESVIO	TAXA DE EXECUÇÃO (%)	TAXA DE EXECUÇÃO POR RUBRICA (%)
Pessoal	4 165 253,00	0,00	4 165 253,00	3 241 721,03 (18,07%)	-923 532,00	77,83%	18,07%
Aquisição de Bens e Serviços	4 118 447,00	1 661 689,00	2 456 758,00	3 719 414,46 (20,73%)	1 262 656,00	151,40%	20,73%
Transferências Correntes	591 400,00	0,00	591 400,00	366 040,90 (2,04%)	-225 359,00	61,89%	2,04%
Outras Despesas Correntes	592 900,00	537 500,00	55 400,00	29 046,26 (0,16%)	-26 354,00	52,43%	0,16%
Aquisição de Bens de Capital	4 032 000,00	0,00	5 292 117,00	2 341 082,96 (13,05%)	-2 951 034,00	44,24%	13,05%
Ativos Financeiros	8 000 000,00	0,00	10 000 000,00	8 246 279,44 (45,96%)	-1 753 721,00	82,46%	45,96%
<b>TOTAL</b>	<b>21 500 000,00</b>	<b>2 199 189,00</b>	<b>22 560 928,00</b>	<b>17 943 585</b>	<b>-4 617 343,00</b>	<b>79,53%</b>	<b>100%</b>

Tabela 47 – Execução da despesa 2023

### 5.2.2 ANÁLISE DA RECEITA

A receita arrecadada proveio 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, sem contemplar 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 (€) (2022)	RECEITA COBRADA LÍQUIDA (€) (2023)	VARIAÇÃO DA RECEITA (%)
04 - Taxas, multas e outras penalidades	14 000,00	14 000,00	3739,00	5245,00	40,29%
05 - Rendimentos de propriedade	1 739 000,00	1 739 000,00	1 303 881,00	1 350 272,00	3,56%
06 - Transferências correntes	4 962 000,00	4 962 000,00	4 936 454,00	5 386 640,00	9,12%
07 - Venda de bens e serviços correntes	4 894 000,00	4 894 000,00	4 464 309,00	5 049 724,00	13,11%
08 - Outras receitas correntes	180 000,00	180 000,00	50 589,00	106 978,00	111,47%
15 - Reposições não abatidas nos pagamentos	4000,00	4000,00	1628,00	484,52	-70,24%
<b>Total das Receitas Correntes</b>	<b>11 793 000,00</b>	<b>11 793 000,00</b>	<b>10 760 600,00</b>	<b>11 899 345,00</b>	<b>10,58%</b>
09 - Venda de bens de investimento	1 457 000,00	1 457 000,00	0,00	0,00	
10 - Transferências de Capital	0,00	0,00	21 486,00	0,00	-100,00%
11 - Ativos Financeiros	8 000 000,00	8 000 000,00	6 749 707,00	6 631 520,00	-1,75%
13 - Outras receitas de capital	250 000,00	250 000,00	203 758,00	188 220,00	-7,63%
<b>Total das Receitas de Capital</b>	<b>9 707 000,00</b>	<b>9 707 000,00</b>	<b>6 974 951,00</b>	<b>6 819 740,00</b>	<b>-2,23%</b>
<b>Total Receitas do Ano</b>	<b>21 500 000,00</b>	<b>21 500 000,00</b>	<b>17 735 551,00</b>	<b>18 719 085,00</b>	<b>5,55%</b>
16 - Na posse do serviço - Consignado	0,00	34 455 531,00	33 431 274,00	34 455 531,00	3,06%
<b>TOTAL</b>	<b>21 500 000,00</b>	<b>55 955 531,00</b>	<b>51 166 825,00</b>	<b>53 174 616,00</b>	<b>3,92%</b>

Tabela 48 – Receita Comparativa 2022/2023

Os Serviços Sociais da GNR vivem exclusivamente de recursos próprios, pelo que a despesa é estritamente dependente da arrecadação da receita. No ano de 2023 registou um aumento de 3,92% face ao ano de 2022 que, por sua vez, também havia crescido em 4,39%, em relação ao ano anterior (2021). Em correspondência com as expectativas antecipadas no relatório de atividades de 2022, neste ano, confirmou-se um aumento, ainda mais acentuado, da receita, nomeadamente no que concerne ao *Total de Receitas Correntes* com um valor de 11 899 345,00€, tendo a mesma sido superior em 14,31% face ao melhor ano registado em período pré-pandemia que havia sido de 10 409 070,00€. Esta situação já consubstanciada pela prática reiterada destes últimos dois anos, é sinónimo de que as atividades foram já repostas na sua plenitude, tendo-se ido mesmo mais além, com resultados robustos e claros do caminho que os SSGNR têm vindo a prosseguir e, com sucesso, a alcançar. Já no que respeita às *Receitas de Capital*, verificou-se, tal como ocorrido em 2022, uma pequena diminuição (2,23%) em ativos financeiros, resultante da melhoria das condições de acesso aos empréstimos de mútuo, em favor dos beneficiários.

### **5.2.3 ALTERAÇÕES ORÇAMENTAIS E INTEGRAÇÃO DE SALDOS**

Até 31 de dezembro de 2023, foram efetuadas 47 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.

Para assegurar a permanente observância dos preceitos legais e respeito pelos princípios instituídos, ao nível do controlo da execução orçamental, os SSGNR contaram com o inestimável apoio e colaboração da SGMAI e da DGO.

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 2023, o montante de 31 195 414,00 €.

Como já referido, em 2023, foram abertos dois Créditos Especiais, um de 2,0 M€ em ativos financeiros, e outro, específico para obras, de 1 260 117,00€, por contrapartida dos saldos transitados.

Quanto aos saldos de 31 de dezembro de 2023, apurou-se um montante de 4 035 617,75 € (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 2024) cifra-se em 35 231 031,75€.

### 5.3 POLÍTICA DE FORMAÇÃO

Os SSGNR consideram a área de formação como decisiva para o normal desenvolvimento organizacional, constituindo-se como uma prioridade de gestão, visando proporcionar as necessárias ferramentas a todos os trabalhadores e a evolução das suas capacidades e requisitos técnicos tendentes à gradual melhoria contínua dos processos e, conseqüentemente, dos resultados ao nível da missão organizacional.

Em sintonia com a aposta no reforço da qualificação dos trabalhadores da administração pública, assumida como prioridade pelo XXIII Governo Constitucional, os SSGNR estabeleceram nas suas Linhas de Orientação Estratégica 2021-2023, o objetivo de qualificação, motivação e valorização dos trabalhadores, envolvendo-os na estratégia organizacional. Neste sentido, e durante o triénio em curso, agora concluído, os Serviços Sociais procuraram impulsionar a área de formação, no sentido do reforço das competências e saberes dos seus trabalhadores e respetivas chefias. Mantendo o objetivo, importa dar continuidade e aprofundamento, de futuro, ao esforço de comunicação e de adequação da formação profissional especialmente direcionadas às exigências da organização, sempre e em favor da capacitação individual e das equipas, que, por sua vez, conduzirá à melhoria global da eficiência, eficácia e qualidade dos Serviços Sociais.

Em termos operacionais, há a referir que, em 2023, foram realizadas 24 ações de formação profissional, correspondendo a um aumento de 50% face ao ano anterior de 2022. No que respeita ao número de participações, verificou-se um aumento de 8 face ao ano transato, perfazendo um total de 47 participações (+17,02%), num total acumulado de 1352 horas (+76,92%), que comparam com as 312 horas ministradas em 2022, tendo-se registado, assim, um aumento muito significativo de participações, bem como na carga horária dos cursos ministrados.

Reconhecendo que, nos últimos anos, em virtude de acontecimentos exógenos perturbadores da necessária estabilidade orgânico-funcional dos organismos públicos, também os Serviços Sociais viram “abrandar” a sua política interna de formação, ainda que, conforme acima referido, todos os indicadores tenham aumentado, ano após anos, no triénio passado, com resultados francamente mais animadores no que respeita ao último ano daquele ciclo estratégico, mas que se deseja bem mais reforçado no ciclo estratégico que se segue, razão pela qual os SSGNR, se propõem a dar não apenas continuidade, mas, essencialmente, reforçar a sua política de formação que se quer e se deseja mais intensa e diversificada, focada no interesse organizacional e em perfeita harmonia com aquilo que são as expetativas dos formandos, sejam eles trabalhadores ou chefias.

#### 5.4 AQUISIÇÕES DE BENS E SERVIÇOS E APOIO LOGÍSTICO

Durante o ano de 2023, à semelhança dos anos anteriores, procedeu-se à aquisição de bens e serviços e à realização de empreitadas de obras públicas 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.

Neste sentido, realizaram-se 44 procedimentos aquisitivos (+ 6,81% do que em 2022), em conformidade com as normas da contratação pública em vigor, conforme discriminado nas tabelas seguintes:

N.º	OBJETO	LOCAL
4	Remodelação total do exterior de dois edifícios em Almeida, Guarda.	Almeida
5	Remodelação total do interior de 3 Imóveis, pintura do exterior e nova cobertura, sítos na Av. º 5 de outubro, n.º 67 em Chaves.	Chaves
28	Remodelação total do interior de quatro imóveis em Portimão.	Faro
30	Remodelação total do interior, exterior e execução de nova cobertura na IFT em Castro Marim, Faro	Castro Marim
33	Remodelação total do interior, exterior e arranjos exteriores da IFT de Atalaia	Atalaia
44	Remodelação total do interior de 4 imóveis, arranjos do exterior e novas colunas de água, no Bairro da Guarda Fiscal, Pragueira, em Peniche	Peniche

Tabela 49 – Empreitadas de Obras Públicas – Concurso Público

N.º	OBJETO	LOCAL
3	Reabilitação total do interior de 20 habitações para disponibilizar 30 alojamentos, sítos na Rua da GNR, na Ajuda (PRR)	Lisboa
7	Reabilitação de três habitações no Barreiro, na Rua dos Açores (PRR)	Barreiro
8	Reabilitação de seis habitações, na Rua da Escola Agrícola (PRR)	Coimbra
12	Reabilitação total interior de duas habitações, na Rua de Berlim, n.º 73, em Faro.	Faro
13	Reabilitação de 18 habitações na Rua Vale Formoso de Cima, Marvila, Lisboa (PRR)	Lisboa
15	Reabilitação total do interior de seis habitações, na Rua Zeca Afonso, Lt. 12, 14 e 16, Vila Real de Stº António, Faro	Vila Real de Santo António
39	Remodelação de 19 habitações na Rua Domingos Reis Quita, Alto Pina, Areeiro (PRR)	Lisboa
48	Remodelação de 13 habitações na Rua Azinhaga Fonte do Louro, Alto Pina, Areeiro (PRR)	Lisboa

Tabela 50 – Empreitadas de Obras Públicas - Concursos Públicos Simplificados (PRR)

N.º	OBJETO	LOCAL
2	Gestão de IFT's dos SSGNR 2023	Sede
16	Realização de viagens culturais e aluguer de autocarros de transporte de crianças	Sede
18	Realização do evento Dia da Criança 2023	CFCC
23	Aquisição de serviços de organização, funcionamento e gestão de colónias de férias	Sede
24	Fornecimento de refeições confeccionadas para as colónias balneares	Sede
31	Fornecimento de ofertas de natal para os filhos dos beneficiários	Sede
35	Aquisição de diversos equipamento hoteleiro para a Colónia da Caparica	CFCC
45	Aquisição de mobiliário para diversas instalações dos SSGNR	Sede

Tabela 51 – Bens e Serviços – Concursos Públicos

N.º	OBJETO	LOCAL
17	Realização de campos de férias	CFCC
19	Manutenção do Posto de Transformação da Colónia da Caparica	CFCC
20	Aquisição de diversos suportes de comunicação	Sede
21	Aluguer de tendas, mesas e bancos para o evento "Dia da Criança"	Sede
22	Aquisição de animação para os SSGNR durante o ano de 2023	Sede
25	Aquisição de serviços de entrega de produtos de venda livre	Farmácia
26	Aquisição de Serviços de Serviço Postal Universal (SPU)	Sede
37	Aquisição de têxteis	Sede

Tabela 52 – Bens e Serviços – Consulta Prévia

N.º	OBJETO	LOCAL
6	Concessão da exploração do refeitório da Colónia de Férias da Caparica	CFCC
9	Concessão do Bar da Colónia de Férias da Caparica	CFCC

Tabela 53 – Concessão – Concurso Público



N.º	OBJETO	LOCAL
11	Aquisição de serviços de limpeza para o primeiro trimestre de 2022 dos SSGNR	Sede
14	Aquisição de Licenças de Software para os SSGNR	Sede
27	Aquisição de serviços de manutenção da plataforma online para os serviços farmacêuticos	Farmácia
29	Aquisição de serviços de limpeza para o segundo trimestre de 2022 dos SSGNR	Sede
34	Aquisição de cabazes de Natal	Sede
36	Aquisição de material para restauro de 20 sofás da Colónia da Caparica	CFCC
38	Aquisição de prendas de Natal - lote 1	Sede
40	Aquisição de serviços de limpeza para o segundo trimestre de 2022 dos SSGNR	Sede
41	Aquisição e montagem de dois termoacumuladores elétricos de 500 lts para o lar académico feminino de Évora	Évora
42	Aquisição, montagem, instalação, formação e integração do sistema de recirculação de numerário compacto dos Serviços Farmacêuticos	Sede
46	Manutenção de servidores dos SSGNR	Sede
47	Alteração dos tubos de algeroz, na Rua Azinhaga Fonte Do Louro N.º 3 ao N.º 9 e Rua Barão de Sabrosa do N.º 206 ao 218	Lisboa

Tabela 54 – Bens e Serviços – Ajuste Direto

Além das aquisições referidas, foram ainda satisfeitas outras necessidades que, atendendo ao seu valor, dispensaram a tramitação do respetivo procedimento em plataforma eletrónica.

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, privilegiando-se o recurso aos procedimentos de Concurso Público e Consulta Prévia, para melhor prosseguir princípios fundamentais como a livre concorrência, a transparência, a publicidade e o interesse público.

Ainda assim, por razões operacionais, designadamente de urgência imperiosa das necessidades a suprir, tais como as de limpeza e manutenção de equipamentos tecnológicos, entre outros, teve de se recorrer a alguns Ajustes Diretos, muito pontuais, mas todos reduzidos a escrito.


Os procedimentos por ajuste direto, por opção de gestão, só são adotados quando esgotadas todas as outras possibilidades, como foi o caso da aquisição de serviços de limpeza, cujo procedimento inicial foi alvo de processo contencioso envolvendo a anterior empresa de limpeza e a Unidade Ministerial de Compras do Ministério da Administração Interna, responsável pela contratação agregada, da qual fazem parte os SSGNR, gerando um impasse contratual que obrigou à realização de sucessivos ajustes diretos para garantir a normalidade no funcionamento dos serviços e das prestações aos beneficiários.

## 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

Os sistemas e tecnologias da Informação (STI), em 2023, continuam a ser assegurados pelos efetivos existentes, nomeadamente 3 militares e 1 trabalhador civil, que constituem o corpo do Serviço de Informática (SI). Neste Serviço, integra-se o “HelpDesk” no apoio direto ao utilizador, bem como na Intranet dos SSGNR e sua utilização, designadamente nas várias áreas que a integram, mas também na parametrização de contas de e-mail, no sistema operativo Microsoft Windows e Office 365 e, ainda, no suporte à manutenção da gestão do sistema de vendas do Serviço Farmacêutico, bem como do serviço da loja “On-Line” e ainda nos respetivos armários de encomendas existentes para o efeito.

Das competências do SI, também importa referir que, faz parte da tarefa daquele serviço, receber os vários inputs dos trabalhadores, em especial os inputs relativos à necessidade de novos desenvolvimentos, no sentido de aligeirar ou tornar mais autónomos os processos executados na Intranet e facultar essa informação mais crítica às respetivas chefias. Por outro lado, incube também ao SI a gestão de todo o parque informático, incluído as *Workstations*, os servidores, as estruturas de armazenamento, os sistemas de virtualização, os “Backups”, a “Networking” e, bem assim, a análise de “Logs”, sempre com o objetivo de procurar a existência de suspeitas e/ou evidências suscetíveis de colocar em causa a segurança da infraestrutura. De referir também o desenho, a implementação de aplicações específicas de gestão interna e de comunicação que é feita pelos trabalhadores dos SSGNR no seu quotidiano profissional, e, também, de algum do desenvolvimento feito com recurso a *Outsourcing*.

Ainda durante o ano de 2023, os SSGNR renovaram todos os meios que possam ter contribuído para o reforço da prevenção, continuando, assim, a apostar num sistema integrado de *Firewall* e de *Endpoint*, sempre com o propósito de dar aplicabilidade prática à sua política de segurança informática, e, também, no decurso permanente do cuidado havido com a segurança dos sistemas operacionais existentes, cujas consequências são sempre altamente gravosas, caso as mesmas fiquem em situação de vulnerabilidade, fruto de ações malignas de origem externa ou, inclusive, internas.

Para a reforçar os sistemas, e para o trabalho de origem remota efetuada com acesso a equipamento local, foi criado o portal dos trabalhadores, podendo estes, remotamente, acederem por VPN através do browser aos seus respetivos postos de trabalho. Assim, e para aqueles que têm equipamentos portáteis distribuídos, o acesso por VPN é feito através de um aplicativo dedicado para o efeito, o *Sophos Connect*.

O método de autenticação foi reforçado com a necessidade de ser utilizado um segundo fator através do “Google Authenticator”, sendo que, em relação à alteração da password no domínio, a mesma é forçada à mudança sempre a cada 30 dias, através de comunicação via SMS. Desta forma, o trabalhador dos SSGNR, fica devidamente notificado do pedido, podendo, a todo o momento, proceder à respetiva alteração, caso a ação seja por si praticada. Também à semelhança daquilo que vai ocorrendo todos os anos, em 2023, procedeu-se à normal renovação de licenciamento do *Software* dos SSGNR, bem como se deu a normal continuidade dos trabalhos técnicos necessários desenvolvidos no âmbito dos Sistemas e Tecnologia de Informação destes Serviços Sociais.

## **5.8 ATUALIZAÇÃO DO PPR – PLANO DE PREVENÇÃO DE RISCOS DE CORRUPÇÃO E DE INFRAÇÕES CONEXAS**

Os Serviços Sociais, desde 2009, têm vindo a desenvolver os seus Planos de Prevenção de Riscos de Corrupção e de Infrações Conexas (PPR), não apenas por imperativo legal, desde logo, a recomendação n.º 1/2009, de 01 de julho, do Conselho de Prevenção da Corrupção, mas também por se encontrarem fortemente determinados em tudo fazer para prevenir a ocorrência de comportamentos ilegítimos e, ao mesmo tempo, fomentar as boas práticas de gestão responsável e transparente, em sintonia com os princípios e valores institucionais e de relacionamento profissional.

Assim, na sequência das recomendações decorrentes do processo inspetivo PI/2021-AUDTEM, da Inspeção-Geral da Administração Interna (IGAI), que culminou no Relatório nº RELAT-84/2021, de 20 de dezembro de 2021, os SSGNR procederam à reformulação do Código de Ética e Conduta e à elaboração de um novo Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPR), ambos os documentos aprovados em dezembro de 2022, tal como a nomeação do responsável pelo cumprimento normativo, de resto conforme previsto no artigo 5º do Decreto-Lei nº. 109-E/2021, de 09 de dezembro.

Usando a metodologia do novo PPR, em 28 de dezembro de 2022, foi concluído e aprovado o Relatório de Monitorização da execução das medidas adotadas nos anos de 2021 e 2022.

Em 19 de abril de 2023, após esclarecimento prévio do CPC, entendeu-se que o referido Relatório de Monitorização, realizado já no final de 2022, tornava desnecessária a elaboração de um novo documento em 2023, uma vez que cumpria as exigências estabelecidas na alínea b) do número 4 do artigo 6º do ANEXO a que se refere a alínea b) do artigo 1.º, do Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro.

Em 27 de abril de 2023, o Relatório de Monitorização foi remetido às demais entidades interessadas, nomeadamente, ao Gabinete do Ministro da Administração Interna, à Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna, à Secretaria de Estado da Administração Interna, à Inspeção Geral de Finanças, à Inspeção Geral da Administração Interna, à Inspeção Geral da Guarda e ao Comando Geral da GNR.

Desde modo, foram cumpridos todas as exigências legais e recomendações, em matéria de prevenção de riscos de corrupção e de infrações conexas, incluindo a publicação e divulgação no sítio eletrónico dos SSGNR da documentação relevante, em cumprimento da Recomendação do Conselho de Prevenção da Corrupção, de 07 de abril de 2010.

## 5.9 CONSELHO CONSULTIVO

O Conselho Consultivo (CC) 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.

Em 2023, foram realizadas duas sessões ordinárias, a primeira em 04 de julho (trigésima quinta sessão) e a segunda em 15 de dezembro (trigésima sexta sessão), na Colónia de Férias da Costa da Caparica, presididas pelo Comandante-Geral e Presidente dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana.

O ano de 2023 ficou também marcado pelas eleições realizadas a nível nacional para nomeação dos novos Conselheiros para o período trienal 2023-2026, cuja primeira participação teve lugar na reunião do Conselho Consultivo de 15 de dezembro.

Na reunião do Conselho Consultivo, realizada a 04 de julho, foram submetidas à apreciação a Conta de Gerência e o Relatório de Atividades de 2022, enquanto na reunião de 15 de dezembro foram apreciados o Orçamento, os Planos Sectoriais (Obras, Eventos e Social) para 2024, sendo que todos os documentos e propostas apresentadas mereceram pronúncia favorável por parte dos Conselheiros.

Além da apreciação dos documentos de gestão, em ambas as reuniões do Conselho Consultivo, o Presidente e o Vice-presidente fizeram uma apresentação de balanço e prospetiva, com a explicação detalhada dos objetivos de gestão, projetos e atividades desenvolvidas pelos Serviços Sociais.

## 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.</p> <p>Neste contexto, no ano de 2023, os SSGNR deram continuidade às dinâmicas processuais existentes, atualizando e/ou reformulando todo um conjunto diversificado de procedimentos administrativos, seguindo sempre uma lógica alinhada com a sua Visão e, por conseguinte, firmada nos princípios de qualidade, tanto nas atividades de gestão como nas interações havidas com os beneficiários, prosseguindo com o trabalho que já se havia iniciado, dando continuidade a uma política de gestão que assenta em metodologias e ações de gestão orientadas pelo propósito de melhoria contínua, apostando na simplificação e desburocratização processual, facilitando e promovendo o escrutínio e a transparência na comunicação com os beneficiários, contribuindo para <i>“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	Órgão Responsável	Situação
Criar uma imagem positiva	Implementar horários flexíveis aos trabalhadores, com publicação de um Regulamento dos Tempos de Trabalho.	RPS/RAF	Implementada

junto dos beneficiários, através da melhoria e criação áreas de acolhimento dos mesmos, no sentido de se sentirem seguros e confiantes junto dos SSGNR	Na Sede e nas Delegações, criar e melhorar os espaços de atendimento e acolhimento.	RPS/GT	Implementada e Permanente
	Melhorar, nos Serviços Farmacêuticos, o espaço de atendimento ao público, definindo e identificando áreas diferenciadas pelos serviços prestados – colocação de uma máquina <i>vending</i> automática de bebidas.	RAF	Implementada e Permanente
	Melhorar as condições de atendimento na Colónia Balnear Infantil de Quiaios.	RPS	Implementada e Permanente
	Criar condições de acessibilidade a pessoas com deficiência, nas Infraestruturas Turísticas com meios de acessibilidade dedicados, designadamente em casas de banho e espaços comuns.	RPS	Implementada
	Manter e editar, permanentemente, Trípticos, Newsletters, 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 e Permanente
	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 e Permanente
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/RAF	Medida em permanente atualização
	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, o endereço eletrónico e o 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 e Permanente
	Criação de um Canal de Denúncia, permitindo a apresentação de denúncias ao abrigo do Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações, aprovado pela Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro.	RAF	Implementada

Sistema de atendimento voz de tecnologia VoIP	Alargar o sistema de atendimento voz de tecnologia VoIP 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	Medida em permanente atualização
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	Implementada e Permanente
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 e Permanente
	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	Implementada e Permanente
	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 e Permanente
	Permitir que todos os funcionários façam parte da solução dos problemas com que os SSGNR se confrontam.	CD	Implementada e Permanente
	Garantir com os funcionários os compromissos de “QUALIDADE” e “EXCELÊNCIA” nas atividades que os SSGNR realizam.	CD	Implementada e Permanente
	Garantir aos funcionários a formação adequada à sua função.	RAF	Implementada e Permanente
	Efetuar inquéritos de satisfação aos funcionários	RAF	Implementada e Permanente
	Proporcionar aos funcionários todas condições de trabalho (armário individual, equipamentos técnicos, local que permita realizar as suas refeições, ...).	RAF	Implementada e Permanente

Tabela 55 – 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 2023.

Neste documento, procede-se à explicação detalhada da forma como foram executados os objetivos estratégicos planeados para o ano de 2023, 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, sendo que todos os objetivos traçados foram alcançados, obedecendo a critérios de rigor e determinação, envolvendo os dirigentes, chefias e trabalhadores das mais diversas áreas, cujo desempenho profissional foi decisivo para o alto nível qualitativo dos resultados alcançados e para a constante valorização da missão dos Serviços Sociais.

Como grande desafio do presente e futuro próximo deve realçar-se o projeto de reabilitação habitacional dos SSGNR, aprovado e financiado no âmbito da Bolsa Nacional de Alojamento Temporário do Programa de Recuperação e Resiliência, no valor de 5,8 milhões de euros abrangendo a reabilitação interior de 132 habitações, correspondentes a 179 alojamentos, mas também o desafio de desenvolver novos mecanismos sociais de acompanhamento e apoio aos beneficiários mais idosos, tanto os mais vulneráveis como os demais, a quem devem ser proporcionadas condições para um envelhecimento ativo e saudável. Ainda a propósito da BNAUT, refira-se o facto de até final do ano de 2023, terem sido aprovados os oito contratos de empreitadas celebrados no âmbito das candidaturas que haviam sido aprovadas no ano anterior, num valor global de 6,1 milhões de euros (com IVA).

Os SSGNR com a execução plena das verbas alocadas ao processo de recuperação e reabilitação patrimonial, não apenas se encontram na vanguarda de um desígnio nacional, como, uma vez mais, demonstram a sua capacidade de fazer as coisas acontecer, superando os constrangimentos decorrentes da escassez de pessoal e as múltiplas dificuldades surgidas no âmbito da gestão quotidiana.

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, é nosso entendimento, de autoavaliação, nos termos do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, propor que seja atribuída a menção de “**BOM**” ao desempenho dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana realizado no ano de 2023.

#### O Conselho de Direção

Tenente-General Rui Alberto Ribeiro Veloso, Presidente

Coronel Arménio Timóteo Pedroso, Vice-Presidente

Tenente-Coronel Duarte Miguel Nunes Freire, Vogal

Major David Trinta Morais, Vogal

**ANEXO****PROGRAMAS INSTITUCIONAIS – RECURSOS FINANCEIROS**

Programa	Subprograma	Atividades desenvolvidas	Recursos Financeiros	
			Receita (€)	Despesa (€)
			<b>18 719 085,80</b>	<b>17 943 585,05</b>
<b>Proteção Social</b>			<b>18 361 015,41</b>	<b>14 393 095,39</b>
<b>1</b>	<b>Ação social e Esquemas Sociais Complementares</b>		<b>5 095 834,45</b>	<b>354 844,77</b>
1.1	Ação Social (Cofre de Previdência - AS)		4 843 851,30	307 894,89
1.2	Prestação Pecuniária (Cofre de Previdência - CP)		251 983,15	46 949,88
<b>2</b>	<b>Fomento de Ações Culturais e Lazer</b>		<b>1 174 886,91</b>	<b>3 464 191,67</b>
2.1	Recreio, convívio		1 174 886,91	3 464 191,67
<b>3</b>	<b>Mutualidade</b>		<b>8 170 012,85</b>	<b>8 246 279,44</b>
3.1	Concessão de Mútuos		8 170 012,85	8 246 279,44
<b>4</b>	<b>Fomento e Apoio à Habitação</b>		<b>2 623 721,96</b>	<b>1 141 002,01</b>
4.1	Habitação Social		2 165 851,96	616 363,25
4.2	Apoio ao Estudante		457 870,00	524 638,76
<b>5</b>	<b>Outras Atividades com natureza de Apoio e Ação Social</b>		<b>1 296 559,24</b>	<b>1 186 777,50</b>
5.1	Saúde		1 293 757,24	1 181 998,97
5.2	Alimentação		2 802,00	4 778,53
<b>Planeamento e Gestão</b>			<b>358 070,39</b>	<b>3 550 489,65</b>
<b>6</b>	<b>Gestão de Marca e Entidade</b>		<b>358 070,39</b>	<b>3 550 489,65</b>
6.1	Gestão Operacional (imagem externa)		0,00	6 784,00
6.2	Gestão Operacional (imagem interna)		358 070,39	286 556,36
6.3	Gestão de Pessoas		0,00	3 257 149,29