



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

ÍNDICE

I - ENQUADRAMENTO INSTITUCIONAL.....	6
1. CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE	6
1.1 OBJETO	6
1.2 ATRIBUIÇÕES.....	6
1.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	7
2. CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE EXTERNO E INTERNO	8
3. CARACTERIZAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS.....	10
4. FORMULAÇÃO ESTRATÉGICA	11
4.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	12
4.2 OBJETIVOS OPERACIONAIS.....	12
4.3 QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR).....	13
II – AUTOAVALIAÇÃO	14
1. QUAR 2019	16
1.1 AVALIAÇÃO DO GRAU DOS OBJETIVOS.....	16
1.2 ANÁLISE DOS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO.....	22
1.3 APRECIÇÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS....	25
2. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO.....	26
2.1 APRESENTAÇÃO ESQUEMÁTICA DO SCI	26
2.2 BENCHMARKING	28
2.3 PUBLICIDADE INSTITUCIONAL	29
3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	30
3.1 MUTUALIDADE.....	30
3.2 PROTEÇÃO E AÇÃO SOCIAL.....	30
3.3 FOMENTO DO DESPORTO E RECREIO	31
3.4 COLÓNIAS DE FÉRIAS E BALNEARES INFANTIS.....	32
3.5 FOMENTO E APOIO À HABITAÇÃO	34
3.6 OBRAS DE REMODELAÇÃO DE INFRAESTRUTURAS.....	34
3.7 AÇÃO CULTURAL.....	35
3.8 PROTOCOLOS.....	36
3.9 RESIDENCIAL	37
3.10 INTERCÂMBIO COM ENTIDADES EXTERNAS – CONGÉNERES.....	38

3.11	SERVIÇOS FARMACÊUTICOS	38
3.12	APOIO A ESTUDANTES	40
3.13	OUTRAS ATIVIDADES DE APOIO SOCIAL	41
4.	GESTÃO INTERNA.....	41
4.1	GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	41
4.2	GESTÃO DE RECURSOS FINANCEIROS	42
4.3	POLÍTICA DE FORMAÇÃO	45
4.4	AQUISIÇÕES DE BENS E SERVIÇOS E APOIO LOGÍSTICO.....	46
4.5	PARQUE AUTOMÓVEL DOS SSGNR	49
4.6	GESTÃO DA MARCA E IDENTIDADE	49
4.7	SISTEMAS E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO.....	49
4.8	CONSELHO CONSULTIVO	50
5.	MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	50
III -	AVALIAÇÃO FINAL.....	54
ANEXO -	PROGRAMAS INSTITUCIONAIS - ATIVIDADES.....	55

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Características das modalidades de Proteção Social.....	6
Tabela 2 – Análise de Stakeholders.....	9
Tabela 3 – Análise SWOT	10
Tabela 4 – Total de beneficiários militares, civis e familiares.....	11
Tabela 5 – Objetivos Estratégicos dos SSGNR.....	12
Tabela 6 - Objetivos Operacionais.....	12
Tabela 7 – Resultados Quar 2019.....	15
Tabela 8 – Execução do Objetivo 1	16
Tabela 9 – Execução do Objetivo 2	16
Tabela 10 – Execução do Objetivo 3	17
Tabela 11 – Execução do Objetivo 4	18
Tabela 12 – Execução do Objetivo 5	18
Tabela 13 – Execução do Objetivo 6	19
Tabela 14 – Execução do Objetivo 7	20
Tabela 15 - Grau de execução de utilização dos Recursos Humanos	21
Tabela 16- Grau de execução de utilização dos recursos financeiros	21
Tabela 17 – Análise do parâmetro de eficácia	22
Tabela 18 – Análise do parâmetro de eficiência	22
Tabela 19 – Análise dos parâmetros de avaliação relativos a qualidade	23
Tabela 20 – Taxa de realização por Parâmetros e Avaliação Global	23
Tabela 21 – Análise das variáveis da produtividade.....	23
Tabela 22 – Análise das variáveis da rentabilidade.....	24
Tabela 23 – Pontuação a atribuir aos parâmetros do QUAR 2019.....	25
Tabela 24 – Avaliação final do Serviço	25
Tabela 25 - Monitorização de Controlo Interno	28
Tabela 26 – Rácio entre total de beneficiários e orçamento previsto	29
Tabela 27 – Resultados de serviços prestados pelos diferentes Serviços Sociais	29
Tabela 28 – Processos de empréstimos pagos	30
Tabela 29 – Subsídios deferidos	31
Tabela 30 – Atribuições nas infraestruturas turísticas.....	31
Tabela 31 – Taxa de ocupação das IFT por zona do país.....	32
Tabela 32 – Índice de ocupação das instalações da CFCC	32
Tabela 33 – Índice de ocupação das colónias balneares	33
Tabela 34 – Descrição dos diferentes imóveis para arrendamento.....	34
Tabela 35 – Intervenções no parque habitacional dos SSGNR.....	35
Tabela 36 – Número de participantes nos Eventos/Atividades.....	36

Tabela 37 – Número e percentagem de protocolos pelas diferentes áreas.....	36
Tabela 38 – Ocupações da residencial em 2019.....	37
Tabela 39 – Atribuições dos beneficiários nas infraestruturas turísticas das congéneres	38
Tabela 40 – Atribuições das congéneres nas infraestruturas turísticas dos SSGNR	38
Tabela 41 – Movimentos de vendas efetuados.....	39
Tabela 42 – Movimentos de vendas efetuados nos últimos dois anos	39
Tabela 43 – Movimentos de registos.....	40
Tabela 44 – Ocupação nos alojamentos académicos em 31 de dezembro de 2019.....	40
Tabela 45- Trabalhadores a 31 de dezembro de 2019	41
Tabela 46- Despesa Comparativa 2018/2019.....	42
Tabela 47- Receita Comparativa 2018/2019.....	44
Tabela 48– Procedimentos realizados - Empreitadas de Obras Públicas.....	46
Tabela 49 – Procedimentos realizados – Bens e Serviços - Concursos Públicos	47
Tabela 50 – Procedimentos realizados - Bens e Serviços – Consulta Prévia	48
Tabela 51 – Procedimentos realizados - Empreitadas – Consulta Prévia.....	48
Tabela 52 – Procedimentos realizados – Bens e Serviços – Ajuste Direto.....	48
Tabela 53 – Medidas de Modernização Administrativa.....	53

NOTA INTRODUTÓRIA



O Relatório de Atividades de 2019 dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana, mais do que elencar os resultados obtidos, oferece uma excelente visão sobre as opções de gestão e modalidades de ação que definiram o caminho e as condições para os alcançar.

A atividade do ano de 2019 foi marcada pelo reforço do investimento na reabilitação do património habitacional e consequente promoção do seu melhor aproveitamento social, culminando na aprovação do *Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação*, pela Portaria n.º 374/2019, de 16 de outubro, cuja concretização permitirá que centenas de militares e respetivas famílias possam aceder a uma habitação condigna, a preços substancialmente acessíveis.

As orientações estratégicas e os objetivos estabelecidos para 2019 foram prosseguidos com determinação e rigor, assegurando a sua superação ou alto nível de execução, em todos os parâmetros de avaliação da atividade dos Serviços Sociais, com destaque para a ampliação e requalificação da rede de infraestruturas destinadas ao alojamento de estudantes e ao alojamento temporário de emergência, tomando possível responder a todos os pedidos formulados pelos beneficiários. Noutro âmbito, deve sublinhar-se o lançamento do projeto de apoio personalizado aos beneficiários seniores em situação de maior vulnerabilidade e às famílias integrantes de pessoas com deficiência grave, com todos os casos já sinalizados e em processo de avaliação social.

Apesar de satisfação pelos resultados alcançados por esta equipa dinâmica, disponível e pró-ativa, a concretização da Missão e das suas tarefas é uma construção diária e permanente, em que o que verdadeiramente importa é o que falta realizar como fator motivador e inabalável.

A solidez institucional e a saudável situação económica dos Serviços Sociais são fatores de resiliência de valor decisivo para superar as circunstâncias particularmente difíceis que o país vive, com reflexos nos tempos mais próximos. Inevitavelmente, os beneficiários serão confrontados com o potencial agravamento da situação socioeconómica, competindo aos Serviços Sociais encontrar respostas ágeis, oportunas e inteligentes, que minimizem os impactos da perda de rendimentos das famílias e ajudar na recuperação e retorno à normalidade social.

Perante o maior e mais complexo desafio da história do Portugal democrático e dos Serviços Sociais, nunca, como hoje, foram tão fortes e evidentes as “razões de servir e ajudar”, matriz da sua existência que todos querem cumprir sem que ninguém fique para trás.

Lisboa, 15 de abril de 2020

O Presidente


Luís Francisco Botelho Miguel
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 património próprio. Estão integrados no Ministério da Administração Interna e têm por objeto contribuir para a *melhoria do nível de vida dos beneficiários*, designadamente daqueles que mais necessitam, assegurando-lhes o acesso a um leque diversificado de prestações no âmbito da proteção social, que lhes é proporcionada mediante uma contribuição equitativa de cada beneficiário.

1.2 ATRIBUIÇÕES

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

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

Tabela 1 – Características das modalidades de Proteção Social

1.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Estatutariamente, os SSGNR têm como órgãos colegiais o Conselho de Direção (CD), o Conselho Consultivo (CC) e a Comissão de Fiscalização (CF).

Em termos de organograma, e para a condução e realização das suas atividades e atribuições, os SSGNR estão estruturados da seguinte forma:

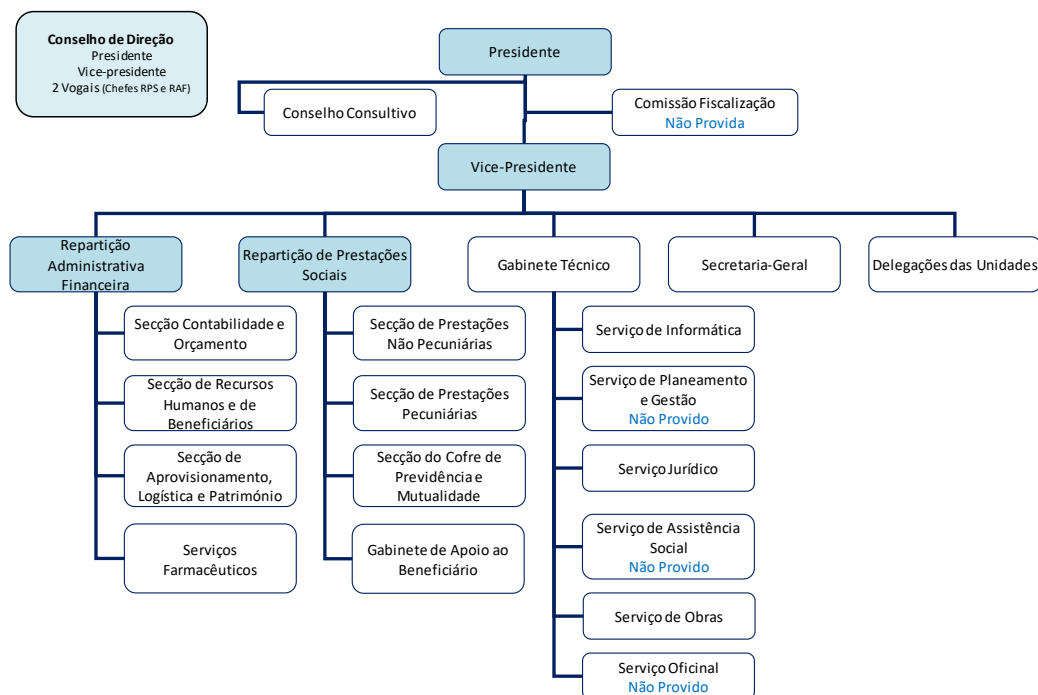


Figura 1 - Organograma dos SSGNR

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

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

O Gabinete Técnico (GT), órgão de assessoria e execução técnica, tem como incumbências, a elaboração de estudos, pareceres, relatórios, propostas e de direção da execução dos projetos respeitantes às diversas áreas de intervenção dos respetivos serviços. Integra, para esse efeito, em funcionamento, o Serviço Jurídico (SJ), o Serviço de Informática (SI) e o Serviço de Obras (SO).

À Secretaria Geral (SG) compete executar as tarefas de receção e encaminhamento do expediente, de apoio geral e de arquivo. Além dos órgãos descritos, os SSGNR possuem ainda extensões nas Unidades da Guarda organicamente definidas, designadas por Delegações, que servem de interlocutor junto dos beneficiários.

As Delegações são presididas, por inerência de funções, pelo Comandante da Unidade, o qual é responsável pela gestão do pessoal e pelo apoio logístico necessário ao seu bom funcionamento.

2. CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE EXTERNO E INTERNO

Os Serviços Sociais, para a formulação da sua estratégia, dividem os seus *stakeholders* em dois grandes grupos, os externos e os internos.

O sucesso da missão organizacional dos SSGNR dependerá, em boa parte, da participação das partes interessadas, sendo que, por essa razão, torna-se imperativamente necessário assegurar que as suas expectativas e necessidades sejam conhecidas e consideradas nos diferentes processos de decisão.

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

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

Tabela 2 – Análise de Stakeholders

A síntese da análise SWOT, atualizada em 2019, permitirá aos SSGNR a permanente e adequada análise contextual, permitindo a adoção das políticas e medidas de gestão mais consentâneas com o propósito da missão organizacional. A estratégia a adotar, na sequência desta análise, procura explorar oportunidades que tenham como fatores críticos de sucesso aqueles em que a organização se encontra mais forte, relativamente aos quais um bom desempenho é fundamental para o sucesso da atividade da organização.

<p>PONTOS FORTES (STRENGTHS)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cultura organizacional assente em princípios e valores próprios da condição militar; ✓ Situação económica e financeira saudável e modelo de gestão que privilegia e facilita a transparência e a <i>accountability</i>; ✓ Orçamento constituído exclusivamente por receitas próprias; ✓ Vasto património imobiliário em localização privilegiada; ✓ Prestígio/notoriedade da marca SSGNR; ✓ Proximidade ao beneficiário. 	<p>PONTOS FRACOS (WEAKNESSES)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dificuldade de recrutamento e de fidelização de trabalhadores; ✓ Parte significativa do património imobiliário envelhecido e/ou degradado; ✓ Constrangimentos na execução orçamental, diminuindo a autonomia de gestão; ✓ Complexidade de gestão logística das infraestruturas.
<p>OPORTUNIDADES (OPPORTUNITIES)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Concretização de um amplo programa de reabilitação do património habitacional e sua disponibilização aos beneficiários, com garantia de retorno social e económico; ✓ Desenvolvimento de novas e/ou renovadas modalidades de prestação, cada vez mais alinhadas com os interesses e necessidades dos beneficiários; ✓ Rápida evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's); ✓ Otimização e diversificação dos canais de comunicação; ✓ Intercâmbio, alargamento e cooperação estratégica com parceiros congéneres. 	<p>AMEAÇAS (THREATS)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Alterações políticas e legislativas suscetíveis de gerar instabilidade na área de atividade; ✓ Degradação das condições sociais dos beneficiários (envelhecimento e isolamento); ✓ Confrontação com novas necessidades dos beneficiários ✓ Restrições à contratação de pessoal; ✓ Limitação na diversificação da oferta de produtos e serviços, face às regras legislativas, no âmbito orçamental; ✓ Constrangimentos de execução orçamental; ✓ Resistência à mudança e inovação.

Tabela 3 – Análise SWOT

3. CARACTERIZAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

Os beneficiários podem ser integrados nas seguintes categorias:

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

Os beneficiários titulares, por subscrição voluntária e extraordinários, contributivos dos SSGNR, perfazem 46.653, a que se juntam os seus familiares, totalizando 114.506 beneficiários. Do total de beneficiários titulares, a categoria profissional de Oficiais representa cerca de 3,4%, a categoria profissional de Sargentos 9,6% e a categoria profissional de Guardas 84,8% do universo

global. Os civis e os guardas florestais representam 2,2% do universo total de beneficiários no ativo/reserva e reforma.

BENEFICIÁRIOS		
Beneficiários Titulares		
Carreira Especial Militar	Oficiais	1.563
	Sargentos	4.498
	Guardas	39.539
Carreira Gerais	Civis (TS + AT +AO)	615
Carreira de Guarda Florestal	Guardas Florestais (1ª, 2ª e 3ª)	438
SUBTOTAL		46.653
Beneficiários Titulares – subscrição voluntária		
Cônjuges sobrevivivos		1.177
Beneficiários Extraordinários		
Extraordinários		50
Beneficiários Familiares		
Familiares		66.626
TOTAL GLOBAL		114.506

Tabela 4 – Total de beneficiários militares, civis e familiares

4. 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 assumido na Visão. Como valores fundamentais na nossa organização: "***Camaradagem e Espírito de Corpo***", "***Solidariedade e Integração***", "***Competência e Responsabilidade***", "***Excelência e Qualidade***".

4.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

No âmbito da análise estratégica, foram definidos os seguintes Objetivos Estratégicos (OE) devidamente identificados de acordo com a metodologia do *Balanced Scorecard* – BSC.

Objetivos Estratégicos	
OE1	Promover a autoavaliação organizacional e uma cultura de melhoria contínua
OE2	Melhorar e agilizar os processos tendentes ao reforço da ação social e patrimonial
OE3	Aumentar a qualidade do serviço e o nível de satisfação dos beneficiários

Tabela 5 – Objetivos Estratégicos dos SSGNR

4.2 OBJETIVOS OPERACIONAIS

Na prossecução dos objetivos estratégicos foram selecionados Objetivos Operacionais (OO) que assentam na preocupação existente para com os *beneficiários*, visando a melhoria do desempenho dos serviços e da imagem dos SSGNR junto dos mesmos.

Objetivos Operacionais	
OO 1	Atribuir casas com função social (habitação familiar, residências para estudantes e alojamento de emergência)
OO 2	Valorizar o património físico
OO 3	Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE
OO 4	Promover a utilização de horários flexíveis que facilitem a conciliação da vida profissional com a familiar e pessoal (n.º 2 do art.º 25 da LOE)
OO 5	Implementar as medidas de eficiência orçamental incluídas na proposta de OE 2019
OO 6	Potenciar o grau de motivação dos recursos humanos
OO 7	Aumentar o nível de satisfação dos beneficiários

Tabela 6 - Objetivos Operacionais

4.3 QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR)

Pelo Ofício n.º 5067/2019, de 07 de junho, foi homologado por Sua Exa. a Secretária de Estado Adjunta e da Administração Interna, o QUAR de 2019.

Tal como todos os organismos públicos do Estado, também os SSGNR ficaram vinculados à colocação nos seus QUAR, de novos objetivos decorrentes dos termos inscritos do n.º 6 do artigo 16.º, em que *“devem os serviços no âmbito do subsistema de avaliação de desempenho dos serviços - SIADAP 1, (...) garantirem para o ciclo de avaliação de 2019 a introdução nos QUAR, na dimensão eficiência, de um objetivo de operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do artigo 16º da LOE 2019.*

Neste contexto, os Serviços Sociais introduziram dois novos objetivos no parâmetro de eficiência, designadamente o objetivo n.º 3 *“Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do artigo 16º da LEO”* e o objetivo n.º 4 *“Promover a utilização de horários flexíveis que facilitem a vida profissional com a familiar e pessoal”*.

O QUAR de 2019, com os seus sete objetivos operacionais, teve em consideração um redimensionamento dos pesos adstritos a cada parâmetro, relevando o da eficiência o maior peso, seguido pelo de qualidade, ficando o da eficácia com o menor peso.

II – AUTOAVALIAÇÃO

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2019									
Ministério da Administração Interna									
Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana									
Missão: Os SSGNR têm por objeto contribuir para a melhoria do nível de vida dos respetivos beneficiários, assegurando-lhes o acesso a um leque diversificado de prestações no âmbito da proteção social complementar.									
Objetivos Estratégicos (OE)									
OE 1 Promover a autoavaliação organizacional e uma cultura de melhoria contínua									
OE 2 Melhorar e agilizar os processos tendentes ao reforço da ação social e patrimonial									
OE 3 Aumentar a qualidade do Serviço e o nível de satisfação dos Beneficiários									
Objetivos Operacionais (OO)	Meta Ano 2018	Meta Ano 2019	Concretização			Desvios			
			Resultados 2019	Classificação					
			Superou	Atingiu	Não atingiu				
EFICÁCIA	20%								
OB 1	Ponderação de 60%								
Atribuir casas com função social (habitação familiar, residências para estudantes e alojamento de emergência)	Ind 1	N.º de casas com funções sociais atribuídas	15	15	22	146,7%	0,0%	0,0%	↑ 46,7%
	Peso	100%							
OB 2	Ponderação de 40%								
Valorizar o património físico	Ind 2	N.º de frações reabilitadas (IFT's, lares académicos e habitação social)	n.a	20	30	150,0%	0,0%	0,0%	↑ 50,0%
	Peso	100%							
EFICIÊNCIA	50%								
OB 3	Ponderação de 70%								
Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE	Ind 3	[(n.º de trabalhadores com acréscimo no mês seguinte / n.º total de trabalhadores com valorização no ano) / 100]	n.a	90%	100,0%	111,1%	0,0%	0,0%	↑ 11,1%
	Peso	100%							
OB 4	Ponderação de 20%								
Promover a utilização de horários flexíveis que facilitem a conciliação da vida profissional com a familiar e pessoal (n.º 2 do art.º 25 da LOE)	Ind 4	(N.º de trabalhadores com horários desfasados / N.º total de trabalhadores) * 100	n.a	90%	100,0%	111,1%	0,0%	0,0%	↑ 11,1%
	Peso	100%							
OB 5	Ponderação de 10%								
Implementar as medidas de eficiência orçamental incluídas na proposta de OE 2019	Ind 5	% de execução	80%	80%	61,5%	0,0%	0,0%	76,9%	↓ -23,1%
	Peso	100%							
QUALIDADE	30%								
OB 6	Ponderação de 40%								
Potenciar os níveis de motivação dos trabalhadores	Ind 6	Índice do grau de motivação/satisfação dos trabalhadores	[4,3;4,5]	[4,3;4,5]	4,63	102,9%	0,0%	0,0%	↑ 2,9%
	Peso	100%							
OB 7	Ponderação de 60%								
Aumentar os níveis de satisfação dos Beneficiários	Ind 7	Índice de satisfação dos Beneficiários em relação aos serviços/produtos SSGNR	[4,3;4,5]	[4,3;4,5]	4,79	106,4%	0,0%	0,0%	↑ 6,4%
	Peso	100%							
Explicitação da fórmula utilizada									
O cálculo da classificação obtida em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado - Meta N)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Meta N - Resultado)/Meta].									
O resultado obtido em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objetivo que incorporam.									

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio								
Militares												
Oficiais - Direção superior	20	60	60	0								
Oficiais	12	84	24	-60								
Sargentos	8	112	80	-32								
Guardas	6	342	276	-66								
Civis - Carreiras Gerais												
Técnico Superior	12	216	168	-48								
Coordenador Técnico	9	27	27	0								
Assistente Técnico	8	288	248	-40								
Encarregado Geral Operacional	7	14	0	-14								
Encarregado Operacional	6	18	12	-6								
Assistente Operacional	5	385	360	-25								
Civis - Carreiras Especiais												
Enfermeiro	12	48	48	0								
Especialista de Informática	12	12	0	-12								
Técnico de Informática	9	18	9	-9								
TOTAL		1624	1312	-312								
Orçamento (M€)		Estimado	Realizado	Desvio								
Funcionamento		21 500 000,00										
PIDDAC												
Parâmetros												
		Eficácia	Eficiência	Qualidade								
		Ponderação 20%	Ponderação 50%	Ponderação 30%								
		148,00%	107,69%	105,02%								
Avaliação final do serviço												
		Bom	Satisfatório	Insuficiente								
		X										
Recursos Financeiros e Humanos												
Recursos Financeiros												
<table border="1"> <tr> <th>Recursos</th> <th>Valor (M€)</th> </tr> <tr> <td>Funcionamento Estimado</td> <td>21.500.000,00</td> </tr> <tr> <td>Funcionamento Realizado</td> <td>16.600.685,00</td> </tr> </table>					Recursos	Valor (M€)	Funcionamento Estimado	21.500.000,00	Funcionamento Realizado	16.600.685,00		
Recursos	Valor (M€)											
Funcionamento Estimado	21.500.000,00											
Funcionamento Realizado	16.600.685,00											
Recursos Humanos												
<table border="1"> <tr> <th>Recursos</th> <th>Valor (pontos)</th> </tr> <tr> <td>Planeado</td> <td>1.624</td> </tr> <tr> <td>Executado</td> <td>1.312</td> </tr> </table>					Recursos	Valor (pontos)	Planeado	1.624	Executado	1.312		
Recursos	Valor (pontos)											
Planeado	1.624											
Executado	1.312											
Eficácia		<table border="1"> <tr> <th>Indicador</th> <th>Valor (%)</th> </tr> <tr> <td>Ind 1</td> <td>146,67%</td> </tr> <tr> <td>Ind 2</td> <td>150,00%</td> </tr> </table>			Indicador	Valor (%)	Ind 1	146,67%	Ind 2	150,00%		
Indicador	Valor (%)											
Ind 1	146,67%											
Ind 2	150,00%											
Eficiência		<table border="1"> <tr> <th>Indicador</th> <th>Valor (%)</th> </tr> <tr> <td>Ind 3</td> <td>111,11%</td> </tr> <tr> <td>Ind 4</td> <td>111,11%</td> </tr> <tr> <td>Ind 5</td> <td>76,92%</td> </tr> </table>			Indicador	Valor (%)	Ind 3	111,11%	Ind 4	111,11%	Ind 5	76,92%
Indicador	Valor (%)											
Ind 3	111,11%											
Ind 4	111,11%											
Ind 5	76,92%											
Qualidade		<table border="1"> <tr> <th>Indicador</th> <th>Valor (%)</th> </tr> <tr> <td>Ind 6</td> <td>102,89%</td> </tr> <tr> <td>Ind 7</td> <td>106,44%</td> </tr> </table>			Indicador	Valor (%)	Ind 6	102,89%	Ind 7	106,44%		
Indicador	Valor (%)											
Ind 6	102,89%											
Ind 7	106,44%											
Listagem das Fontes de verificação												
Indicador 1	Relatórios de execução e acompanhamento											
Indicador 2	Relatórios de execução e acompanhamento											
Indicador 3	Reportes aos níveis de serviço											
Indicador 4	Reportes aos níveis de serviço											
Indicador 5	Reportes aos níveis de serviço											
Indicador 6	Ficha técnica do inquérito de satisfação e sistemas de informação e comunicação											
Indicador 7	Ficha técnica do inquérito de satisfação e sistemas de informação e comunicação											

Tabela 7 – Resultados Quar 2019

1. QUAR 2019

1.1 AVALIAÇÃO DO GRAU DOS OBJETIVOS

EFICÁCIA

Objetivo 1

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

Indicador 1							
Meta 2019	15	Resultado	22	Taxa de Realização	146,67%	Desvio	46,7%

Tabela 8 – Execução do Objetivo 1

Indicador 1: Os SSGNR, já desde o ano de 2017, inscrevem no seu QUAR, como objetivo de eficácia, a atribuição de casas com função social, nomeadamente, habitação familiar, residências para estudantes, e alojamentos de emergência. Tal como no ano anterior, em 2019 os SSGNR mantiveram a meta de 15 atribuições, no entanto, em resposta a necessidades imperiosas dos beneficiários, procedeu-se à reafectação das prioridades de ação e investimento, permitindo a atribuição de 22 novas casas de habitação, superando-se assim o objetivo preconizado.

De forma mais pormenorizada, podemos referir a reabilitação e disponibilização, durante o ano de 2019, de 14 novas residências para estudantes (10 em Lisboa e 4 em Coimbra), aumentando a capacidade em 60 alojamentos, assegurando adequada resposta a todas as solicitações ocorridas. Já no que respeita a alojamentos temporários de emergência, foram criadas 8 habitações (4 em Lisboa, 2 em Coimbra, 1 em Portalegre e 1 em Faro), o que permitiu uma resposta efetiva a todas as 28 solicitações de apoio, formuladas por militares da GNR (2 da categoria de Oficial, 6 da categoria de Sargento e 20 da categoria de Guarda).

Objetivo 2

Valorizar o património físico

Indicador 2							
Meta 2019	20	Resultado	30	Taxa de Realização	150%	Desvio	50%

Tabela 9 – Execução do Objetivo 2

Indicador 2: Em continuidade do ocorrido no ano anterior, os SSGNR desenvolveram um amplo e diversificado conjunto de reparações, manutenções e obras de reabilitação, visando a melhoria da qualidade das habitações com função de natureza social, mas também das infraestruturas de

repouso e lazer, bem como de outros imóveis que se encontram sob sua posse e responsabilidade.

Dessas intervenções, para além da reabilitação exterior e das infraestruturas de vários conjuntos habitacionais, destaca-se a realização de um total de 30 grandes obras de reabilitação interior, das quais, 21 em Lisboa (10 na freguesia da Ajuda, 7 na freguesia do Alto do Pina e 4 na freguesia de Chelas); 7 em Coimbra, 1 no Porto e 1 em Vila Nova de Gaia,

Assim, em 2019, os SSGNR puderam concretizar todos os objetivos propostos e, em resposta a necessidades emergentes, superar largamente as melhores expectativas, atingindo uma taxa de concretização de 150% neste objetivo, muito por força do esforço desenvolvido para assegurar alojamento condigno a todos os estudantes universitários, filhos dos nossos beneficiários.

EFICIÊNCIA

Objetivo 3

Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE

Indicador 3							
Meta 2019	90%	Resultado	100%	Taxa de Realização	111,1%	Desvio	11,1%

Tabela 10 – Execução do Objetivo 3

Indicador 3: Este indicador tem como principal finalidade a medição da concretização efetiva de todas as alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão, decorrentes do período de proibição de valorizações remuneratórias ocorridas, como sabido, durante os anos de crise em que se assistiu a um programa de assistência económica e financeira no nosso país.

Assim, e para o efeito de concretização das medidas acima mencionadas, foram considerados todos os pontos acumulados pelos trabalhadores que ainda não tivessem sido usados para efeitos de SIADAP3, sendo o pagamento dos acréscimos remuneratórios a que o trabalhador tivesse direito, seja pelas situações ocorridas em 2018 ou das ocorridas em 2019, devidamente processadas, respeitando, assim, o faseamento previsto para 2019, consagrado pelo n.º 8 do artigo 18.º da LOE 2018, aprovada pela Lei n.º 114/2017, de 29 de dezembro.

Os SSGNR cumpriram escrupulosamente o objetivo superiormente traçado, alcançando um resultado de 100%, ou seja, fazendo com que todos os trabalhadores que se encontravam em situação de poderem subir de posição remuneratória e de progressão, mudança de nível ou escalão, o fizessem.

Objetivo 4

Promover a utilização de horários flexíveis que facilitem a conciliação da vida profissional com a familiar e pessoal (n.º 2 do art.º 25 da LOE)

Indicador 4							
Meta 2019	90%	Resultado	100%	Taxa de Realização	111,1%	Desvio	11,1%

Tabela 11 – Execução do Objetivo 4

Indicador 4: Os SSGNR procederam à divulgação, junto de todos os trabalhadores, a possibilidade de poderem praticar o horário desfasado, mediante apresentação de requerimento, devidamente fundamentado, para o horário pretendido. Dos requerimentos apresentados, foram concedidos a totalidade dos pedidos (100%).

Com a aplicabilidade do horário desfasado, que se encontra previsto na alínea c) do n.º1 do artigo 110º e no artigo 113º da Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas e que "*consiste no estabelecimento, serviço a serviço ou para determinado grupo ou grupos de pessoal, e sem possibilidade de opção, horas fixas diferentes de entrada e de saída, mantendo-se inalterado o período normal diário de 7 horas*", os SSGNR conseguiram não apenas responder de forma tempestiva à obrigatoriedade legal decorrente da LOE 2019, como também, proporcionar melhores condições de trabalho aos seus trabalhadores, com resultados bastante positivos, tal como se poderá verificar, mais à frente, no objetivo n.º 6 do QUAR, bem refletido nos resultados do inquérito de satisfação realizado aos trabalhadores.

Objetivo 5

Implementar as medidas de eficiência orçamental incluídas na proposta de OE 2019

Indicador 5							
Meta 2019	80%	Resultado	61,5%	Taxa de Realização	76,9%	Desvio	-23,1%

Tabela 12 – Execução do Objetivo 5

Indicador 5:

No decorrer da execução orçamental de 2019, verificou-se que, das 13 iniciativas de eficiência e controlo orçamental, 8 registaram execução. Ao nível da despesa, é de assinalar uma poupança orçamental de 502.784,00€, correspondente a ganhos de eficiência na aquisição de bens e serviços, designadamente, pelo lançamento de procedimentos aquisitivos na Plataforma VORTAL, com abertura a todos os fornecedores inscritos nessa plataforma. Ao contrário do ano transato, em que apenas foram contabilizadas as poupanças orçamentais ao nível do Agrupamento 07

(Aquisição de Bens de Capital), em 2019 a análise estendeu-se aos procedimentos aquisitivos enquadráveis no Agrupamento 02 (Aquisição de Bens e Serviços). Por esse motivo, regista-se um aumento considerável das poupanças face ao exercício anterior. Por sua vez, o aumento da receita, cifrado em 474.929,73€, resultou, designadamente, da regularização/atualização dos contratos de arrendamento (363.951,37€), da recuperação de obrigações contraídas pelos beneficiários e não pagas ao nível da mutualidade (70.541,28€) e das rendas (11.953,17€), da abertura a um universo restrito das infraestruturas turísticas (21.980,00€), da renegociação de protocolos para obtenção de mais rappel (283,91€) e, finalmente, do arrendamento da Colónia Balnear e Infantil de Quiaios (6.220,00€). Ainda neste contexto, deve sublinhar-se que as medidas de eficiência são uma constante em todas as dimensões da gestão de recursos dos SSGNR, em estrita observância dos princípios fundamentais de contabilidade e contratação pública, nomeadamente, a conformidade com os princípios da legalidade, transparência e eficiência.

QUALIDADE

Objetivo 6

Potenciar os níveis de motivação dos trabalhadores

Indicador 6							
Meta 2019	[4,3;4,5]	Resultado	4,63	Taxa de Realização	102,9%	Desvio	2,9%

Tabela 13 – Execução do Objetivo 6

Indicador 6: A avaliação deste indicador teve por base o questionário de satisfação aos trabalhadores dos SSGNR. O mesmo consta em anexo ao presente relatório de atividades, onde se apresenta uma análise detalhada sobre as respostas que foram dadas ao questionário.

A avaliação do presente indicador é correspondente à avaliação dos trabalhadores, obtida através da pergunta "*Gosto de estar nos SSGNR*", a qual registou uma pontuação de 4,63. O valor apurado nesta questão serve para determinar o índice de satisfação dos trabalhadores no âmbito do QUAR de 2019. Nesta questão, há a referir que, relativamente ao resultado final apurado em sede de inquérito no ano de 2018, verificou-se no inquérito de 2019 uma subida (algo significativa) daquele resultado (4,63 vs. 4,51), levando à superação do objetivo estabelecido em QUAR.

Objetivo 7

Aumentar os níveis de satisfação dos beneficiários

Indicador 7							
Meta 2019	[4,3;4,5]	Resultado	4,79	Taxa de Realização	106,4%	Desvio	6,4%

Tabela 14 – Execução do Objetivo 7

Indicador 7: OS SSGNR conseguiram alcançar níveis significativos de satisfação dos seus beneficiários, em relação aos serviços e/ou produtos disponibilizados, expresso na obtenção do valor de 4,79, numa escala de 0 a 5, ou seja, um desvio positivo de 6,4% e consequente taxa de concretização de 106,4%, relativamente à meta estabelecida, refletindo o excelente nível de desempenho obtido no ano de 2019.

RECURSOS HUMANOS

No que respeita à análise do grau de utilização e das metas propostas para a gestão dos recursos humanos, resultante do quociente entre os recursos humanos planeados e os executados, registou-se um desvio total negativo de 312 pontos, tendo em conta as unidades de recursos humanos planeadas, o que corresponde a uma taxa de utilização dos Recursos Humanos, em 2019, de 80,8%, superior à registada em 2018 (66,8%).

O cálculo dos recursos executados teve por base um planeamento de 223 dias para os efetivos militares e de 226 dias para os efetivos civis, onde estão previstos todos os fins-de-semana, feriados, pontes e as férias do pessoal em 2019, sendo considerado 25 dias úteis para o pessoal militar e 22 dias úteis para o pessoal civil. A pontuação dos efetivos executados corresponde aos dias trabalhados por cada um dos trabalhadores.

De referir também que, para o cálculo dos efetivos executados, teve-se em consideração os efetivos das categorias de enfermeiro, assistente técnico e assistente operacional, para o período de veraneio, sendo que para estes trabalhadores, com contrato de trabalho a termo resolutivo certo, considerou-se um valor médio de 70 dias úteis, ao passo que os trabalhadores a tempo parcial foi considerado metade do tempo de trabalho de um trabalhador a tempo completo, ou seja, considerou-se para este efeito 113 horas.

RECURSOS HUMANOS	PONTUAÇÃO	EFETIVOS PLANEADOS			EFETIVOS EXECUTADOS			DESVIO
		N.º de Efetivos	UERHP ¹	Pont.	N.º de Efetivos	UERHE ²	Pont.	
Militares								
Direção Superior	20	3	669	60	3	669	60	0
Oficiais	12	7	1561	84	2	446	24	-60
Sargentos	8	14	3 122	112	10	2 230	80	-32
Guardas	6	57	12 711	342	46	10 258	276	-66
Civis								
Técnicos Superiores	12	18	4 068	216	14	3 164	168	-48
Enfermeiros	12	4	280	48	4	260	48	0
Especialistas de Informática	12	1	226	12	0	0	0	-12
Técnicos de Informática	9	2	452	18	1	226	9	-9
Coordenadores Técnicos	9	3	210	27	3	195	27	0
Assistentes Técnicos	8	36	4860	288	31	4 108	248	-40
Encarregado Geral Operacional	7	2	140	14	0	0	0	-14
Encarregado Operacional	6	3	210	18	2	130	12	-6
Assistentes Operacionais	5	77	10 333	385	72	10 264	360	-75
TOTAL		227	38 842	1.624	188	31 950	1 312	- 312

Tabela 15 - Grau de execução de utilização dos Recursos Humanos

RECURSOS FINANCEIROS

O quadro seguinte representa a execução trimestral e global do Orçamento dos SSGNR:

RECURSOS FINANCEIROS						
NOME	PLANEADO (€)	EXECUTADO (€)				DESVIO (€)
		1.º Trimestre	2.º Trimestre	3.º Trimestre	4.º Trimestre	
Orçamento de Funcionamento (OF)	18 993 938,00	3 006 353,49	3 880 402,19	3 670 681,29	5 536 608,34	2 899 892,69
Pessoal	3 348 912,00	625 630,10	818 776,63	841 773,41	938 267,42	124 464,44
Aquisição de bens e serviços	4 045 613,00	596 420,34	708 131,93	992 449,58	1 444 775,33	303 835,82
Transferências correntes						
Outras despesas correntes	121 000,00	2 471,67	3 497,43	4 871,65	23 808,45	86 350,80
Aquisição de bens de capital	3 478 413,00	106 176,35	281 313,90	499 541,51	1 602 286,53	989 094,71
Ativos Financeiros	8 000 000,00	1 675 655,03	2 068 682,30	1 332 045,14	1 527 470,61	1 396 146,92
Orçamento de Investimento (OI)						
Outros Valores (OV)	508 474,00	50 683,12	102 335,61	115 674,43	237 946,43	1 834,41
TOTAL (OF+OI+OV)	19 502 412,00	3 057 036,61	3 982 737,80	3 786 355,72	5 774 554,77	2 901 727,10

Tabela 16- 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)

¹ UERHP – Unidade Equivalente de Recursos Humanos Planeados;

² UERHE - Unidade Equivalente de Recursos Humanos Executado.

Os **recursos financeiros dos SSGNR provêm exclusivamente do seu próprio financiamento**, sendo autossustentáveis e não existindo quaisquer transferências do Orçamento do Estado para a execução das suas diversificadas atividades.

No ano económico em análise foram cativos 1.997.588,00€, determinando o Orçamento corrigido de 19.502.412,00€. Em termos de execução, temos uma despesa no valor de 16.600.685,00€ que representa uma execução de 85,12%.

1.2 ANÁLISE DOS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO

1.2.1 EFICÁCIA, EFICIÊNCIA E QUALIDADE

Procurando sintetizar e complementar a análise do QUAR 2019 dos Serviços Sociais, relativamente aos sete objetivos operacionais definidos, sendo dois de "Eficácia", três de "Eficiência" e dois de "Qualidade", salienta-se a superação de todos os parâmetros propostos, com 148,00%, 142,68% e 105,02%, respetivamente.

EFICÁCIA	INDICADOR			OBJETIVO OPERACIONAL			PESO EFICÁCIA	AVALIAÇÃO GLOBAL
	N.º	Peso	Resultado	Contribuição	Realização	Peso		
Obj. 1	1	100%	146,7%	100%	100%	60%	20%	148,00%
Obj. 2	2	100%	150,0%	100%	100%	40%		

Tabela 17 – Análise do parâmetro de eficácia

EFICIÊNCIA	INDICADOR			OBJETIVO OPERACIONAL			PESO EFICIÊNCIA	AVALIAÇÃO GLOBAL
	N.º	Peso	Resultado	Contribuição	Realização	Peso		
Obj. 3	3	100%	111,1%	100%	100%	70%	50%	107,69%
Obj. 4	4	100%	111,1%	100%	100%	20%		
Obj. 5	5	100%	76,9%	100%	100%	10%		

Tabela 18 – Análise do parâmetro de eficiência

QUALIDADE	INDICADOR		OBJETIVO OPERACIONAL				PESO QUALIDADE	AVALIAÇÃO GLOBAL
	N.º	Peso	Resultado	Contribuição	Realização	Peso		
Obj. 6	6	100%	102,9%	100%	100%	40%	30%	105,02%
Obj. 7	7	100%	106,4%	100%	100%	60%		

Tabela 19 – Análise dos parâmetros de avaliação relativos a qualidade

PARÂMETROS	PESO OBJETIVOS OPERACIONAIS	TAXA DE REALIZAÇÃO DO PARÂMETRO	CONTRIBUTO DO PARÂMETRO	AVALIAÇÃO GLOBAL	
		(Resultado)	(Resultado Ponderado)	Quantitativa	Qualitativa
Eficácia	20%	148,00%	29,60%	114,95%	BOM
Eficiência	50%	107,69%	53,85%		
Qualidade	30%	105,02%	31,51%		

Tabela 20 – Taxa de realização por Parâmetros e Avaliação Global

1.2.2 ANÁLISE DA PRODUTIVIDADE

Nestes termos, é relevante referir que a produtividade dos SSGNR em 2019 foi de **142,30%**, o que significa que houve uma diminuição, ainda que não muito significativa, da produtividade em relação ao ano anterior (171,51%).

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	$148,00\% \times 20\%$ $+$ $107,69\% \times 50\%$ $+$ $105,02\% \times 30\%$	114,95%
Taxa de Utilização de Recursos Humanos	$\frac{\text{Recursos Humanos Utilizados}}{\text{Recursos Humanos Planeados}}$	$\frac{1312}{1.624}$	80,78%
Índice de Produtividade	$\frac{\text{Taxa de Concretização Global dos Objetivos}}{\text{Taxa de Utilização de Recursos Humanos}}$	$\frac{114,95\%}{80,78\%}$	142,30%

Tabela 21 – Análise das variáveis da produtividade

1.2.3 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	148,00% x 20% + 107,69% x 50% + 105,02% x 30%	114,54%
Taxa de Utilização de Recursos Financeiros	<u>Despesa Executada</u> Orçamento Corrigido	<u>16.600.685,00</u> 19.502.412,00	85,12%
Índice de Rentabilidade	<u>Taxa de Concretização Global dos Objetivos</u> Taxa de Utilização de Recursos Financeiros	<u>114,54%</u> 85,12%	134,56%

Tabela 22 – Análise das variáveis da rentabilidade

A rentabilidade dos SSGNR em 2019 foi de **134,56%**, o que representa um ligeiro aumento em relação ao ano anterior (129,43%). Desta forma, denota-se uma rentabilidade relativamente aproximada à verificada no ano anterior, considerando a diferença dos orçamentos existentes nos dois anos.

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

PARÂMETROS	RESULTADO		PONTUAÇÃO
	INDICADORES	OBJETIVOS	
Eficácia – Ponderação 20%			
Objetivo 1 – Ponderação 60%		Superado	
Indicador 1 – Ponderação 100%	Superado		5
Objetivo 2 – Ponderação 40%		Superado	
Indicador 2 – Ponderação 100%	Superado		5
Eficiência – Ponderação 50%			
Objetivo 3 – Ponderação 70%		Superado	
Indicador 3 – Ponderação 100%	Superado		5
Objetivo 4 – Ponderação 20%		Superado	
Indicador 4 – Ponderação 100%	Superado		5
Objetivo 5 – Ponderação 10%		Não Atingido	
Indicador 5 – Ponderação 100%	Não Atingido		1

Qualidade – Ponderação 30%			
Objetivo 6 – Ponderação 40%		Superado	
Indicador 6 – Ponderação 100%	Superado		5
Objetivo 7 – Ponderação 60%		Superado	
Indicador 7 – Ponderação 100%	Superado		5

Tabela 23 – Pontuação a atribuir aos parâmetros do QUAR 2019

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

Eficácia = (5 x 100%) + (5 x 100%) = (5,0 x 60%) + (5,0 x 40%) = 3,0 + 2,0 = **5,0**

Eficiência = (5 x 100%) + (5 x 100%) + (1 x 100%) = (5,0 x 70%) + (5,0 x 20%) + (1,0 x 10%) = 3,5 + 1,0 + 0,1 = **4,6**

Qualidade = (5 x 100%) + (5 x 100%) = (5,0 x 40%) + (5,0 x 60%) = 2,0 + 3,0 = **5,0**

Sendo que a avaliação global, resulta da seguinte fórmula:

$5,0 \times 20\% + 4,6 \times 50\% + 5,0 \times 30\% = \mathbf{4,8}$

A avaliação global obtém o resultado de **4,8** numa escala de 1 a 5, um resultado muito positivo com significativo aumento face ao ano anterior (3,65).

1.3 APRECIÇÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS

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

AVALIAÇÃO FINAL DO SERVIÇO		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
114,95%		

Tabela 24 – Avaliação final do Serviço

2. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

2.1 APRESENTAÇÃO ESQUEMÁTICA DO SCI

QUESTÕES	APLICADO		
	S	N	NA
1 – Ambiente de controlo			
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X		
Sim, existem regras de controlo interno sobre os diversos processos existentes nos SSGNR, estando explanados no Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e de Infrações Conexas (ex.: autorizações informáticas e por escrito, verificações a nível informático, entre outros). Também existem uma série de regulamentos, guias e/ou manuais de procedimentos que asseguram o cumprimento de todos os procedimentos e fluxos operacionais.			
1.2. É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X		
A forte regulamentação existente e a verificação interna do seu cumprimento, a par do controlo financeiro do MAI e da Direção-Geral do Orçamento, por um lado e o controlo externo efetuado por entidades como a IGF, Tribunal de Contas, entre outras, asseguram tal verificação sobre a legalidade, regularidade e boa gestão. Existem vários processos internos de controlo tais como processos de despesa que passam pelas várias Secções no sentido de se verificarem os princípios legais de aquisições. No caso da receita as verificações passam pela Tesouraria e no caso dos Serviços Farmacêuticos passam pela Diretora Técnica. Já na mutualidade, todos os processos são efetuados e verificados por diferentes trabalhadores da organização.			
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	X		
Sim, já em 2018, foi ministrada uma formação específica nesta matéria a um trabalhador dos SSGNR que integra a equipa de controlo e auditoria, tendo-lhe sido facultado um conjunto de conhecimentos com vista à aplicabilidade dos mesmos no âmbito dos trabalhos de auditoria. 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 <i>Comissão de Controlo e Acompanhamento</i> responsável pela monitorização das medidas inscritas no PGRIC, procedendo à sua avaliação e contemplando informação relevante em relatórios especialmente desenvolvidos para o efeito.			
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X		
Sim, a rigorosa observância das normas sobre os deveres gerais inerentes ao exercício de funções públicas e a acrescida exigência face à particularidade das competências destes SSGNR, encontram-se devidamente explanados nos diversos documentos, designadamente no Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e no Código de Ética e Conduta dos SSGNR, assim como na Declaração de Confidencialidade de informação a que todos os trabalhadores se vinculam.			
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X		
Sim, em 2019, tal como em todos os anos, houve formação específica ministrada para dois trabalhadores, técnicos superiores do mapa de pessoal dos SSGNR, no sentido de lhes ser facultado um conjunto de conhecimentos para aplicabilidade nos documentos relativos a estas matérias, na medida em que, aqueles técnicos têm responsabilidades ao nível do PGRIC e na regular monitorização daquele Plano.			
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X		
Sim, uma vez que a estrutura organizacional dos SSGNR é reduzida, tal permite que exista um contato permanente entre a direção e os responsáveis das unidades orgânicas, bem como todos os trabalhadores, caso seja necessário. (contato presencial, email, reuniões coletivas ou individuais)			

1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X		
Sim, nos últimos anos foram realizadas várias auditorias, quer pela Inspeção Geral de Finanças, sobre a Lei dos Compromissos e Pagamentos em Atraso (2013), e sobre o Princípio de Unidade de Tesouraria, quer pela Inspeção Geral da Administração Interna sobre o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infração Conexas (2017/2018).			
2 – Estrutura organizacional			
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X		
A Estrutura Organizacional encontra-se de acordo com o Estatuto dos SSGNR. Por força da falta de recursos humanos, houve necessidade de reajustar os trabalhadores e consequentemente as suas competências.			
2.2 Qual a percentagem de trabalhadores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X		
O Mapa de Pessoal dos SSGNR integra diversos trabalhadores, nomeadamente trabalhadores civis e militares. No que diz respeito ao pessoal civil a tempo completo a percentagem de avaliação situou-se em 100%. Os militares possuem um sistema próprio de avaliação, ao abrigo da Portaria n.º 16/2020, de 13 de janeiro.			
2.3 Qual a percentagem de trabalhadores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X		
Na totalidade de todos os trabalhadores, independentemente da categoria, a percentagem foi de 18,18%.			
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo			
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X		
Os procedimentos internos são elaborados pelas unidades orgânicas que lhe dizem respeito, sendo que posteriormente são aprovados pelo Conselho Direção e divulgados por todos os trabalhadores que necessitem dos mesmos para proceder à sua atividade.			
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X		
A competência para autorizar a despesa está delegada e subdelegada. Existem perfis na aplicação financeira que diferenciam o nível de autorização de despesa			
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X		
É efetuado, anualmente, um plano de necessidades, tendo em conta os recursos humanos, logísticos e financeiros. As compras são definidas para satisfazer as necessidades que permitam exercer as atividades dos SSGNR.			
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X		
Mediante as competências dos trabalhadores e tendo em conta as necessidades dos SSGNR, são estabelecidas novas funções aos trabalhadores, mesmo que tal implique rotatividade daqueles efetivos.			
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X		
Sim, as competências estão definidas no Estatuto dos SSGNR, bem como nas delegações e subdelegações de competências aos diversos trabalhadores. Cada trabalhador na sua área funcional tem bem definidas as tarefas, verificações e controlos respetivos. Em determinadas áreas, existem perfis e passwords individuais, onde apenas o trabalhador a quem foi cometida a responsabilidade tem acesso.			
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões mínimos de qualidade?	X		
Cada procedimento interno existente tenta descrever os fluxos dos processos, os centros de responsabilidade e atualização de forma a atingir a excelência.			
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X		

<p>Sim, todos os documentos em formato físico e digital que dão entrada/saída nos SSGNR passam pela SG, de forma a que possam ser devidamente numerados, digitalizados e registados, sendo que, posteriormente, são analisados pelo Vice-Presidente, no sentido de proceder ao seu despacho para as respetivas unidades orgânicas. Posteriormente são rececionados pelos responsáveis e atribuídos ao trabalhador que tratará do assunto. Quanto aos <i>emails</i>, os mesmos são numerados com a indicação da unidade orgânica respetiva.</p>			
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X		
<p>Sim, de acordo com as instruções do Tribunal de Contas, remetidos ao MAI, SEAMAI, CGGNR, CPC, IGG, IGAI, IGF e SGMAI.</p>			
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X		
<p>Sim, a monitorização é feita de acordo com as instruções do Tribunal de Contas, sendo a sua divulgação feita junto de todos os trabalhadores, mediante publicação na página eletrónica institucional na Internet, bem como na intranet e em Ordem de Serviço – em cumprimento da Recomendação do CPC, de 07 de abril de 2010.</p>			
<p>4 – Fiabilidade dos sistemas de informação</p>			
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X		
<p>Na área da contabilidade SAP GERFIP, apoio à decisão SAP e Intranet SSGNR. Na gestão documental feita pela Intranet dos SSGNR. Na Tesouraria feita através da Intranet GNR/SAP. Na área da mutualidade, gestão hoteleira e eventos, através da intranet dos SSGNR. Na área dos serviços farmacêuticos através da intranet dos SSGNR e da aplicação <i>Winphar</i>. O suporte para gestão de vencimentos e processos individuais é executado no AS400.</p>			
4.2 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X		
<p>Sim, 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 backups automatizados.</p>			
4.3 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X		
<p>São produzidos relatórios das diversas atividades nas diferentes plataformas que servem de apoio à decisão.</p>			
4.4 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X		
<p>Os acessos têm dois níveis de segurança: o primeiro aquando do início da sessão nas estações de trabalho e a segunda nas aplicações.</p>			
4.5 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	X		
<p>A política de backups passa por: backups máquinas virtuais (servidores), backups da base de dados (servidores), backup das aplicações (servidores).</p>			

Tabela 25 - Monitorização de Controlo Interno

2.2 BENCHMARKING

Neste capítulo, e relativamente à ação social complementar, é, pois, possível fazer uma comparação, com algumas ressalvas, com os outros Serviços Sociais do setor público, pois as suas origens são semelhantes e estão relacionadas com a necessidade de satisfazer situações que não eram abrangidas pelos regimes gerais de proteção social, assumindo assim com caráter de complementaridade ou mesmo de substituição, com intuito de conceder benefícios sociais aos seus beneficiários.

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

	SSAP (2018)	IASFA (2017)	SSGNR (2018)	SSPSP (2017)
N.º de beneficiários (titulares e familiares)	600.000 (aprox.)	120.000 (aprox.)	126.905	76.264
Orçamento	13.128.375 €	91.672.790,00 €	21.500.000,00 €	7.234.843,00 €
Rácio	21,88 €	763,94 €	169,41 €	94,86 €

Tabela 26 – Rácio entre total de beneficiários e orçamento previsto

Importa referir que o IASFA para além de garantir e promover a Ação Social Complementar dos seus beneficiários, tem ainda como missão gerir o sistema de assistência na doença aos militares das Forças Armadas (ADM), justificando desta forma o grande diferencial de orçamento (91.672.790€) com os Organismos referidos.

SERVIÇOS PRESTADOS	SSAP (2018)	IASFA (2017)	SSGNR (2018)	SSPSP (2017)
Subsídios concedidos	2.047 (178.615,99 €)	1.288 (783.334,41 €)	2107 (491.398,62 €)	65 (61.347,00 €)
Mútuos concedidos	66 (102.064,80 €)	732 (3.381.585,59 €)	821 (7.211.013,51 €)	382 (615.100,00 €)
Protocolos	1.098	67	401	42
N.º de trabalhadores	118	658	126	48

Tabela 27 – Resultados de serviços prestados pelos diferentes Serviços Sociais

2.3 PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

De acordo com a RCM n.º 47/2010 de 25 de junho, foram publicados na Bolsa de Emprego Público (BEP), 4 procedimentos concursais de contratação de pessoal para o veraneio, e um procedimento para 6 vagas nas áreas de electricista, pedreiro e engenharia civil, 7 recrutamentos com recurso à figura da mobilidade, para as categorias de técnico superior, assistente técnico e assistente operacional, sendo este o único meio de divulgação em vigor para publicação de mobilidades.

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

3.1 MUTUALIDADE

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

TIPO DE EMPRÉSTIMO	PAGOS	
	Quantidade	Valor
Pessoal	502	3 128 049,54 €
Habitação	192	2 545 101,00 €
Extraordinários	51	930 702,54 €
TOTAL	745	6 603 853,08 €

Tabela 28 – Processos de empréstimos pagos

Durante o ano de 2019 foram atribuídos 745 empréstimos, totalizando o montante 6 603 853,08€, o que, comparativamente a 2018, em que haviam sido pagos 821 num total acumulado de 7.211.013,51€, há a registar uma diminuição de 76 empréstimos e um decréscimo de valor de 607.160,43€, correspondente a -8,42%. De destacar o facto de os empréstimos pessoais representarem 67% da totalidade dos deferimentos, enquanto os empréstimos extraordinários correspondem a 7%.

3.2 PROTEÇÃO E AÇÃO SOCIAL

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

Na tabela que se segue, apresenta-se de forma sintética, em termos quantitativos, o número de subsídios deferidos durante o ano de 2019:

TIPO DE ASSISTÊNCIA		DEFERIDOS	VALOR TOTAL
Assistência sanitária		23	3 061,64€
Assistência materno-infantil	Infantil	183	60 165,46€
	Enxoval	39	3 225,81€
	Nascimento	986	147 900,00€
Assistência escolar		291	69 105,92€
Assistência invalidez/velhice		26	6 582,82€
Assistência a órfão		48	39 128,79€
Assistência a habitação		39	9 767,48€
Assistência funeral		234	58 222,06€
Extraordinário		9	3 193,09€
Carência Económica		42	69 604,32€
Por morte		156	32 772,18€
Total		2076	502 729,57€

Tabela 29 – Subsídios deferidos

Da análise do quadro anterior, constata-se que, em 2019, foram pagos 502.729,57€, correspondentes a 2076 subsídios, um ligeiro aumento quando comparado ao ano de 2018 (+2,25%).

No âmbito desta atividade, é de destacar o apoio aos beneficiários com crianças, designadamente com os subsídios assistência materno infantil (42%) e assistência escolar (14%) que representam no seu conjunto 56% do montante total atribuído.

3.3 FOMENTO DO DESPORTO E RECREIO

A taxa de atribuição, que tem em conta a época de repouso e de veraneio, registou uma variação crescente de 10,40% comparativamente ao ano anterior.

INFRAESTRUTURAS	2018	2019	VARIAÇÃO
Veraneio	1.720	1.767	2,73%
Repouso	4.740	5.366	13,20%
TOTAL	6.460	7.133	10,4%

Tabela 30 – Atribuições nas infraestruturas turísticas

No quadro que se segue assinalam-se, por zonas, as variações das taxas de ocupação.

ZONA	2018	2019	VARIAÇÃO
Açores	70,66%	75,00%	4,34%
Algarve	49,52%	57,67%	8,15%
Costa Azul	60,95%	64,28%	3,33%
Costa de Prata	57,05%	56,12%	-0,93%
Costa Verde	65,23%	74,58%	9,35%
Costa Vicentina	51,28%	53,56%	2,28%
Lisboa	46,22%	52,03%	5,81%
Madeira	22,51%	0%	-----
Montanha/Planície	57,89%	60,36%	2,47%

Tabela 31 – Taxa de ocupação das IFT por zona do país

3.4 COLÓNIAS DE FÉRIAS E BALNEARES INFANTIS

3.4.1 COLÓNIA DE FÉRIAS DA COSTA DE CAPARICA

A Colónia de Férias da Costa de Caparica (CFCC) integra um conjunto de apartamentos e quartos, campismo (alvéolos), desporto, com todas as valências de apoio, designadamente salas de convívio, bares, refeitório, instalações sanitárias e polidesportivo.

No ano de 2019, o balanço é bastante positivo, atendendo ao facto de, no cômputo geral, ter existido um aumento de 11,6% de atribuições, sendo de destacar a subida muito significativa da utilização de quartos (+149,1%), no período de veraneio, mas também de apartamentos, com um aumento de 29,8%, conforme poderemos constar do quadro seguinte:

TIPO		2018	2019	VARIAÇÃO % 2019/2018
Veraneio	Apartamentos	651	845	29,8%
	Quartos	112	279	149,1%
Repouso	Apartamentos	1361	1337	-1,76%
	Quartos	495	333	-32,7%
Campismo	Alvéolos	182	333	82,9%
TOTAL		2801	3127	11,6%

Tabela 32 – Índice de ocupação das instalações da CFCC

3.4.2 COLÓNIAS BALNEARES INFANTIS

À semelhança dos anos anteriores, os SSGNR realizaram as Colónias Balneares Infantis, em período de férias escolares de verão, nos meses de junho a agosto, as quais se constituem como um espaço de diversão de componente educativa, envolvendo a promoção e o desenvolvimento das capacidades e criatividade das crianças participantes.

Em 2019 realizaram-se 5 turnos, com a duração de 10 dias, para beneficiários com idades compreendidas entre os 06 e os 12 anos, nas instalações da Colónia Balnear Infantil de Quiaios (CBIQ).

Para além destas Colónias Balneares, deu-se continuidade ao intercâmbio de crianças entre os SSGNR e a Força Congénere de Marrocos, o que permitiu realizar uma Colónia Balnear em Marrocos, para 20 crianças, e receber na CBIQ o mesmo número de crianças marroquinas, as quais, interagiram com os filhos dos beneficiários dos SSGNR que se inscreveram neste turno.

O programa de intercâmbio com a *Gendarmerie Royale* de Marrocos destina-se exclusivamente a crianças do escalão etário entre os 12 e os 14 anos, assegurando a harmonia desejável na interação e troca de experiências culturais, que se assumem como um dos grandes objetivos das colónias.

Por sua vez, na Colónia de Férias da Costa de Caparica (CFCC), foram desenvolvidas duas colónias Balneares para crianças com idades compreendidas entre os 06 e os 12 anos.

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

Assim, comparativamente aos anos anteriores, mais concretamente em relação a 2018, registou-se, em 2019, um aumento do número de atribuições, de 752 para 773, ou seja, um crescimento de 2,79%, traduzido num índice de atribuição de 92%, conforme a tabela que se segue:

	2018			2019		
	Inscrições	Atribuições	Índice de atribuição	Inscrições	Atribuições	Índice de atribuição
Colónias Balneares	954	752	79%	840	773	92%

Tabela 33 – Índice de ocupação das colónias balneares

3.5 FOMENTO E APOIO À HABITAÇÃO

No que respeita à situação das frações para arrendamento, o quadro seguinte demonstra a situação existente, onde se verifica uma diminuição do número de casas arrendadas:

SITUAÇÃO			ANOS			
			2018	2019	Diferença	Diferença (%)
Frações	Arrendados	A beneficiários Sócios	714	684	-30	-4,2%
		Não Sócios e outras Situações	42	42	0	0.0%
		TOTAIS	756	726	-30	-3,9%
Contratos Regularizados			704	718	14	1,99%

Tabela 34 – Descrição dos diferentes imóveis para arrendamento

Em 2019, os SSGNR continuaram a proceder à atualização dos contratos de arrendamento efetuando os respetivos registos nos Serviços de Finanças. As rendas foram atualizadas nos seus diversos valores, tendo, para tal, sido utilizada uma aplicação informática especialmente desenvolvida para gestão de todos os contratos de arrendamento.

Num universo de 726 contratos existentes, 718 já foram regularizados, ficando por regularizar apenas 8 contratos.

3.6 OBRAS DE REMODELAÇÃO DE INFRAESTRUTURAS

As obras de remodelação/conservação do património imobiliário é uma atividade determinante para os Serviços Sociais, por um lado manter as infraestruturas num bom estado de conservação e por outro o conseqüente retorno financeiro que tal investimento acarreta.

Neste sentido, é de referir que, em 2019, as principais obras realizadas representaram um valor global de 2.069.945,36€, resumidas na tabela demonstrativa que se segue:

TIPOLOGIA DE HABITAÇÃO	DESIGNAÇÃO DOS TRABALHOS DE OBRA	VALOR
Habitação Social	Remodelação total do interior de dez apartamentos e execução de valas drenantes, em Ajuda	347.187,06 €
	Reabilitação exterior, pintura, impermeabilização, de terraços e execução de novas colunas de distribuição de água e colunas de eletricidade, em Faro	116.173,50 €
	Remodelação total do exterior de quatro edifícios e substituição de coberturas em Alto Pina	262.280,90 €

	Revisão e recuperação de coberturas, fachadas e de trabalhos de limpeza exterior em três edifícios em Bragança	162.360,01 €
	Reparação total da cobertura do edifício em Rua José Pezerat, Lt 244, Chelas	110.515,50 €
Lares/Colónias	Revisão e recuperação de coberturas, de fachadas no edifício da Residencial em Lisboa	102.280,65 €
	Remodelação total de sete apartamentos em Coimbra	350.360,03 €
	Proposta para substituir a caixilharia exterior no edifício da Delegação dos Serviços Sociais e Lar Feminino, em Porto	41.820,00 €
	Requalificação do Parque Infantil da CFCC	36.893,52 €
Colónia	Remodelação Total do Interior de Dois Apartamentos no Porto e Vila Nova de Gaia	84.904,33 €
IFT	Remodelação do interior de 4 apartamento em Chelas	217.417,01 €
Residenciais	Remodelação total de sete apartamentos no Alto Pina	237.752,85 €
Total	Obras de remodelação executadas	2.069.945,36 €

Tabela 35 – Intervenções no parque habitacional dos SSGNR

3.7 AÇÃO CULTURAL

No âmbito da ação cultural, foram criados diversos eventos sociais que se pautaram pelo convívio, aprendizagem e bem-estar, sempre com o intuito de manter uma vida ativa.

O quadro seguinte demonstra o número de participantes nas diversas atividades em 2019:

EVENTO/ATIVIDADE	OBSERVAÇÕES
Evento Dia Mundial da Criança (CFCC)	1.188 crianças e 1.405 adultos participantes num total de 2.530 presentes
Colónia Balnear Infantil de Quaios	536 crianças participantes (incluindo 20 crianças marroquinas oriundas do acordo com a Congénere Marrocos (crianças inscritas desde o primeiro turno – junho - até ao último turno – agosto)
Concurso Dia da Mulher	3.068 (mulheres militares e civis do quadro da GNR do universo geral da GNR)
Concurso Dia da GNR	46.064 (beneficiários titulares)
Concurso Dia do Pai	25.124 (beneficiários masculinos, com filhos, do universo de beneficiários)
Concurso Dia da Criança	9.638 (crianças dos 4 aos 11 anos)
Dia das Atividades em Família nos Comandos Territoriais	1691 participantes (estas ações forma realizadas nos seguintes Delegações: Madeira; Viseu; Açores; Castelo Branco; Bragança; Braga e Guarda)
Viagens Culturais	146 inscritos para 100 atribuições
Concurso Melhor Aluno	49 participantes
Concurso Escrita criativa	8 participantes
Concurso de Fotografia	51 participantes
Concurso de Desenho Juvenil	38 participantes
Boletim Informativo	23.000 beneficiários

Informação Mensal	31.726 emails por mês
Animação de Verão (CFCC)	7.014 participantes
Passagem de Ano (CFCC)	316 participantes
Prendas de Natal	15.125 prendas atribuídas a crianças até à idade de 12 anos.

Tabela 36 – Número de participantes nos Eventos/Atividades

Em 2019 foram enviadas, por correio eletrónico, 26 newsletters e 12 informações mensais, o que totalizou 38 comunicações prestadas aos beneficiários.

Foram ainda enviados os Boletins Informativos n.º 48 e 49, documentos que foram remetidos via CTT e correio eletrónico aos beneficiários. Tendo em conta que a maior parte dos beneficiários reformados não têm acesso ou não trabalham com as novas tecnologias de informação, estes Boletins tiveram como objetivo informar todos os beneficiários, não só das atividades desenvolvidas, mas sobretudo das ações que se pretendem para o ano seguinte.

3.8 PROTOCOLOS

Em 2019, foram realizados 48 novos protocolos e rescindidos 16, estes últimos por não apresentarem qualquer usufruto por parte dos beneficiários, ou porque as condições existentes se revelaram substancialmente menos vantajosas do que outros protocolos existentes para o mesmo objeto.

Os Serviços Sociais, a 31 de dezembro de 2019, tinham 433 protocolos, um acréscimo de 31 (7%) protocolos, face ao ano anterior, e que se distribuem da seguinte forma:

ÁREAS	N.º PROTOCOLOS	%
Agências	6	1,4%
Alojamento	19	4,4%
Apoio Domiciliário	35	8,1%
Automóveis	5	1,2%
Bancos	5	1,2%
Desporto	27	6,2%
Ensino	37	8,5%
Estética	3	0,7%
Farmácias	43	9,9%
Lares	33	7,6%
Outros	47	10,9%
Saúde	168	38,8%
Seguros	5	1,1%
TOTAL	433	100%

Tabela 37 – Número e percentagem de protocolos pelas diferentes áreas

A maior parte dos protocolos existentes centram-se na área da saúde e farmácias, que resultam em cerca de 49% de todo o universo e, num segundo patamar, a área do ensino e lares de 3ª idade, com 16% de incidência. Estes protocolos são considerados essenciais para os grupos mais vulneráveis, como crianças e idosos, merecendo assim uma especial atenção por parte destes Serviços Sociais.

A nível nacional existem 43 protocolos com abrangência em todo o território, contudo, a grande maioria dos protocolos sociais inscrevem-se a nível distrital, sendo que o distrito de Lisboa é o que tem mais protocolos celebrados (122), seguido do Porto (52).

Ainda com um elevado número de protocolos, destacam-se os distritos de Setúbal (32), Faro (24), Coimbra (20), Braga (17) e Évora (15).

3.9 RESIDENCIAL

Durante o ano de 2019, a Residencial registou 2.204 ocupações, conforme se demonstra na tabela seguinte:

TIPOLOGIA	QUARTOS DISPONÍVEIS	2018	2019	VARIAÇÃO
Single	10	824	713	-13,5%
Twin	10	684	643	-6,0%
Duplo	5	496	503	+1,4%
Duplo+1	4	323	345	+6,8%
TOTAL	29	2.327	2.204	-5,3%

Tabela 38 – Ocupações da residencial em 2019

Assim, em 2019, constatou-se um decréscimo de 5,3 % de ocupações, comparativamente a 2018, situação que se explica, em certa medida, por se ter verificado um aumento da ocupação dos beneficiários por períodos prolongados, principalmente quando as razões de tal permanência se deve à necessidade de tratamentos médicos continuados.

Importa também referir que os beneficiários das Forças Congéneres, nomeadamente os da Guardia Civil, solicitam com muita frequência estadias na Residencial, quer pela sua localização, quer pelas excelentes condições proporcionadas por esta infraestrutura.

3.10 INTERCÂMBIO COM ENTIDADES EXTERNAS – CONGÉNERES

Em 2019 continuaram a ser promovidos contactos com as forças congéneres estrangeiras, visando o intercâmbio de benefícios de interesse mútuo na área do turismo e lazer.

Na tabela que a seguir se apresenta, constata-se o número de beneficiários que usufruíram de estadias nas infraestruturas das Congéneres, ao abrigo dos protocolos celebrados, sendo que se verifica uma maior representatividade na congénere de Espanha e França, respetivamente.

BENEFICIÁRIOS NAS CONGÉNERES	VERANEIO	REPOUSO	TOTAL
França	30	4	34
Itália	9	0	9
Espanha	53	20	73
Macau	0	1	1
Marrocos	13	0	13
Total	105	25	130

Tabela 39 – Atribuições dos beneficiários nas infraestruturas turísticas das congéneres

Por outro lado, regista-se um maior grau de atribuições aos beneficiários das congéneres, principalmente na Residencial, registando um valor anual de 357 atribuições.

CONGÉNERES	VERANEIO	REPOUSO	TOTAL
Vilamoura	23	31	45
CFCC	31	18	94
Residencial	0	304	357
Total	54	322	496

Tabela 40 – Atribuições das congéneres nas infraestruturas turísticas dos SSGNR

3.11 SERVIÇOS FARMACÊUTICOS

Foi concluído o processo de integração da Farmácia no Sistema Nacional de Saúde, permitindo o alargamento do acesso a todos os beneficiários, incluindo os familiares, à aquisição de medicamentos por receita médica, antes, limitada aos beneficiários da SAD/ADMG, que assegurava as respetivas participações.

Para além disso, foi plenamente concretizado o projeto *Farmácia +Próxima*, incluído nas Medidas MAI Simplex+ 2018, consubstanciado na criação de uma “farmácia online”, com entrega ao domicílio dos produtos de venda livre e não sujeitos a receita médica. Refira-se que o projeto *Farmácia +Próxima*, atendendo à finalidade, à inovação tecnológica associada e à exemplaridade da execução, mereceu apoio e financiamento comunitário.

Desde junho de 2019, todos os beneficiários, incluindo os das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, passaram a poder aceder aos Serviços Farmacêuticos e a usufruir, em igualdade de condições, das suas importantes vantagens, até então apenas disponíveis em Lisboa.

Superando as melhores expectativas, assistiu-se a uma forte adesão a este novo serviço, com reflexos na faturação e, mais relevante ainda, no alcance/dispersão geográfica das respetivas entregas:

MÊS	VALOR (€)	NÚMERO DE ENCOMENDAS
Junho	6.676,04 €	137
Julho	7.693,53 €	143
Agosto	7.130,01 €	142
Setembro	7.349,90 €	168
Outubro	8.547,00 €	197
Novembro	10.855,36 €	238
Dezembro	9.660,56 €	211
TOTAL	57.912,40 €	1.236

Tabela 41 – Movimentos de vendas efetuados

No ano de 2019, verificou-se novamente uma subida nos totais de vendas. Assim, no cômputo global, houve um aumento de 14,56% na faturação, face ao ano anterior, que também já havia registado um forte incremento de vendas (15,75%), quando comparado com o ano de 2017.

DESCRIÇÃO	2018	2019	VARIAÇÃO
Vendas gerais	839.307,02€	971.479,45€	15,75%
Prescrição médica	206.859,91€	226.698,05€	9,59%
Total	1.046.166,93€	1.198.447,50€	14,56%

Tabela 42 – Movimentos de vendas efetuados nos últimos dois anos

Ao nível da relação com os beneficiários, os SF, durante o ano de 2019, melhoraram e aumentaram as formas de atendimento (ao balcão, por telefone e e-mail), evidenciado no quadro

abaixo, onde se descreve a evolução das encomendas, informações requisitadas e/ou reservas via telefone ou e-mail, efetuadas pelos clientes - *beneficiários* – dos serviços Farmacêuticos.

ANO	NÚMERO DE E-MAILS	NÚMERO DE ATENDIMENTOS
2018	1 457	25 674
2019	1 950	26 753

Tabela 43 – Movimentos de registos

3.12 APOIO A ESTUDANTES

No quadro que se segue mostra-se a atividade desenvolvida nesta modalidade de proteção social, relativa aos índices de utilização dos diversos Alojamentos Académicos dos SSGNR.

Foi atribuído alojamento académico a 265 estudantes, contudo, face às desistências, a 31 de dezembro de 2019, a ocupação efetiva era de 260 estudantes, representando uma taxa de ocupação de 91% da capacidade disponível.

LARES E RESIDÊNCIAS ACADÉMICAS		CAPACIDADE	OCUPAÇÃO EFETIVA	% OCUPAÇÃO
Lisboa	Lar Masculino	19	18	94,7%
	Lar Feminino	40	37	92,5%
Porto	Lar Masculino	17	15	88,2%
	Lar Feminino	42	38	90,5%
Coimbra	Lar Feminino	28	23	82,1%
Évora	Lar Masculino	32	31	96,9%
	Lar Feminino	27	26	96,3%
Lisboa	Residências Masculinas	25	24	96,0%
	Residências Femininas	35	31	88,6%
Coimbra	Residências Masculinas	22	17	77,3%
Total		287	260	91,0%

Tabela 44 – Ocupação nos alojamentos académicos em 31 de dezembro de 2019

Comparativamente ao ano anterior, verifica-se um aumento de ocupação de 30,65 %, ou seja, houve mais 61 estudantes a usufruírem destas infraestruturas do que em 2018 (199 atribuições), com a particularidade de todos os pedidos de alojamento terem sido satisfeitos, superando uma lacuna observada nos últimos anos.

3.13 OUTRAS ATIVIDADES DE APOIO SOCIAL

Os SSGNR, através do seu Gabinete de Apoio ao Beneficiário (GAB), e em prévia coordenação com o dispositivo da GNR, efetuaram, em 2019 e a nível nacional, o recenseamento e identificação das necessidades mais imperiosas dos beneficiários seniores e respetivas famílias, designadamente aquelas que integram pessoas com deficiência grave, num total de 222 indivíduos identificados.

Relativamente à habitação social de emergência, foram atribuídas habitações a 27 pedidos, destinados a beneficiários que, pontualmente, necessitam de habitação por razões de saúde (intervenção cirúrgicas, exames médicos e/ou terapêuticos), mas também por razões de força maior, como as ocorridas em situações de violência doméstica, calamidade, entre outras.

4. GESTÃO INTERNA

4.1 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

A gestão dos recursos humanos em 2019 foi realizada com base no Mapa de Pessoal aprovado, com um efetivo global de 227 postos de trabalho dos quais 66 referentes a trabalhadores a termo certo, para apoiar na época balnear.

Em 31 de dezembro de 2019 existiam 121 trabalhadores (dos quais 4 em regime de avença), tendo diminuído em 6 trabalhadores face ao igual período de 2018. A média de idades dos trabalhadores aumentou em 1,26 anos (de 48,03 para 49,27).

Em termos de percentagem, 48,40% representa os trabalhadores em regime de nomeação, ou seja, 61 militares da GNR (-3 do que no ano de 2018), e 47,60% em regime de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado (pessoal civil), perfazendo 60 trabalhadores. No que se refere à modalidade de avença, verificou-se uma percentagem muito reduzida, com uma representação de apenas 4 prestadores de serviço.

DESIGNAÇÃO	EFETIVO A 31/12/2019
Oficiais	5
Sargentos	10
Guardas	46
Técnicos Superiores	14
Técnicos de Informática	1
Assistentes Técnicos	13
Assistentes Operacionais	32
TOTAL	121

Tabela 45- Trabalhadores a 31 de dezembro de 2019

Durante o ano de 2019, por procedimento concursal com termo resolutivo certo foram contratados 21 trabalhadores da categoria de Assistente Técnico, 33 trabalhadores da categoria de Assistente Operacional e 4 trabalhadores da carreira especial de enfermagem. A contratação destes 58 trabalhadores visou dar a adequada resposta às necessidades existentes nas Colónias, durante o período de veraneio, ou seja, entre julho e setembro.

Ao nível do pessoal militar, verificou-se o ingresso de 1 militar da categoria profissional de Sargento da GNR e 2 militares da categoria de Guarda da GNR, a par da saída de 2 Oficiais, 1 Sargento e 3 Guardas.

Quanto ao pessoal civil, em 2019, entraram 4 trabalhadores da categoria de Técnico Superior (1 por procedimento concursal e 3 com recurso ao regime de mobilidade), 3 da categoria de Assistente Técnico e 3 da categoria de Assistente Operacional, todas através do regime de mobilidade. No mesmo período, deixaram de pertencer ao Mapa de Pessoal, 2 Técnicos Superiores, 2 Assistentes Técnicos e 8 Assistentes Operacionais.

4.2 GESTÃO DE RECURSOS FINANCEIROS

4.2.1 ANÁLISE DA DESPESA

Em 2019, o Orçamento dos SSGNR foi de 21,5M€, contudo, por força da aplicação de cativações, resultante da Lei do Orçamento de Estado e do Decreto Lei de Execução Orçamental, no montante de 1.997.588 €, Orçamento corrigido dos SSGNR foi fixado em 19.502.412 €.

A seguinte tabela procede a uma análise comparativa da despesa, por agrupamento, entre os exercícios de 2018 e 2019:

AGRUPAMENTOS	OE APROVADO (€)	CATIVACÕES (€)	OE CORRIGIDO (€)	DESPESA 2019 (€)	DESPESA 2018 (€)	VARIAÇÃO
Pessoal	3.882.836	533.924	3.348.912	3.224.448	3.279.082	-1,67%
Aquisição de Bens e Serviços	4.093.251	1.097.638	4.045.613	3.741.777	3.425.463	9,23%
Transferências Correntes	537.000	28.526	508.474	506.640	498.503	1,63%
Outras Despesas Correntes	458.500	337.500	121.000	34.649	19.705	75,84%
Aquisição de Bens De Capital	4.528.413	0	3.478.413	2.489.318	1.469.678	69,38%
Transferências de Capital - SEF	0	0	0	0	7.700	-100,00%
Ativos Financeiros	8.000.000	0	8.000.000	6.603.853	7.211.014	-8,42%
TOTAL	21.500.000	1.997.588	19.502.412	16.600.685	15.911.145	4,33%

Tabela 46- Despesa Comparativa 2018/2019

Em 2019, a despesa dos SSGNR fixou-se em 16.600.685€, representando um aumento de 4,33%, face ao exercício anterior.

As despesas com pessoal retraíram 1,67%, face ao ano de 2018, em razão da passagem à situação de reserva de militares no ativo e pelo não preenchimento de todos os lugares do mapa de pessoal.

As despesas com aquisição de bens e serviços cresceram 9,23%, com especial destaque para o subagrupamento de aquisição de bens. Na realidade, ao desagregar a análise deste agrupamento verifica-se que a Aquisição de Bens teve um aumento da despesa de 395.700,03€, motivado pelo aumento da despesa relacionada com a aquisição de medicamentos e produtos para os Serviços Farmacêuticos, enquanto a Aquisição de Serviços registou uma diminuição de 79.385,12€, motivada pela redução das despesas em algumas rubricas específicas, como e o caso dos pagamentos à ESPAP, dos Estudos, Projetos e Consultadoria e Outros Serviços de Comunicações.

Quanto às transferências correntes, regista-se um aumento da despesa (1,63%) face ao exercício anterior, em linha com o estipulado na alínea a) do Artigo 5 do DLEO 2019.

Contudo, é no Agrupamento de Aquisição de Bens de Capital que se regista um maior aumento da despesa, superior a 1M€, correspondente ao esforço de investimento na reabilitação do património imobiliário.

Relativamente às Outras Despesas Correntes, regista-se um aumento da despesa (75,89%) face ao período homólogo de 2018 resultante da reclassificação de algumas despesas que, anteriormente eram enquadradas no subagrupamento de Aquisição de Serviços, como é o caso das despesas bancárias.

Os Ativos Financeiros que, em 2018, tinham sido o principal responsável pelo aumento da despesa face ao exercício de 2017, registaram, em 2019, uma quebra de 8,42%, cerca de 0,6M€, traduzindo uma menor necessidade de recurso a empréstimos de mútuo, por parte dos beneficiários.

No período económico de 2019 os SSGNR apresentaram despesas no valor de 16.600.685€, o que correspondeu a uma execução de 85,12%. De modo a compreender, detalhar e realçar as dotações que mais influenciaram o grau de execução do orçamento da despesa de 2019, por agrupamentos, são apresentadas as despesas dignas de maior realce:

4.2.2 ANÁLISE DA RECEITA

A arrecadação da receita resulta, exclusivamente, das quotizações, prestação de serviços e atividades realizadas pelos SSGNR, processando-se em conformidade legal com o seu estatuto, o Decreto-Lei n.º 262/99, de 8 de julho, não existindo 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 (2019)	RECEITA COBRADA LÍQUIDA (2018)	VARIAÇÃO DA RECEITA
04 - Taxas, multas e outras penalidades	5.000	12.000	11.598	2.980	289,24%
05 - Rendimentos de propriedade	1.770.000	1.732.500	1.329.704	1.443.166	-7,86%
06 - Transferências correntes	4.650.000	4.650.000	4.738.374	4.462.027	6,19%
07 - Venda de bens e serviços correntes	4.085.000	4.110.500	4.128.878	3.581.617	15,28%
08 - Outras receitas correntes	200.000	200.000	194.970	240.195	-18,83%
15 - Reposições não abatidas nos pagamentos	0	5.000	5.547	43.165	-87,15%
Total das Receitas Correntes	10.710.000	10.710.000	10.409.070	9.773.150	6,51%
09 - Venda de bens de investimento	2.540.000	2.540.000	0	0	0,00%
11 - Ativos Financeiros	8.000.000	8.000.000	7.696.596	8.207.248	-6,22%
13 - Outras receitas de capital	250.000	250.000	172.945	179.520	-3,66%
Total das Receitas de Capital	10.790.000	10.790.000	7.869.540	8.386.768	-6,17%
Total Receitas do Ano	21.500.000	21.500.000	18.278.610	18.159.919	0,65%
16 - Na posse do serviço - Consignado	0	29.616.436	29.616.435	27.367.661	8,22%
TOTAL	21.500.000	51.116.436	47.895.046	45.527.580	5,20%

Tabela 47- Receita Comparativa 2018/2019

O dado mais assinalável, no que respeita à cobrança da receita, é a sua relativa estabilidade.

Com efeito, os SSGNR registaram um aumento da cobrança de receita de 0,65%. Do ponto de vista da natureza da receita verifica-se que as receitas correntes registaram um aumento de 6,51%, enquanto as receitas de capital tiveram uma retração de 6,17% justificada pelo

abrandamento do número de pedidos de empréstimo que se tem vindo a registar nos últimos anos. Esta situação levou a uma diminuição da receita cobrada no Capítulo 05 (Rendimentos de Propriedade), no Capítulo 11 (Ativos Financeiros) e no Capítulo 13 (Outras Receitas de Capital), em termos percentuais de -7,86%, -6,22% e -3,66% respetivamente. Todos estes Capítulos estão diretamente relacionados com a atividade mutuária dos SSGNR.

Ao invés, os Capítulos 06 (Transferências Correntes – Quotas dos beneficiários) e 07 (Venda de Bens e Serviços Correntes) são os grandes responsáveis pelo aumento da receita corrente com uma variação de 6,19% e 15,28%, respetivamente. Do ponto de vista da sua representatividade, as receitas correntes correspondem a 56,95% do total da receita arrecadada e as receitas de capital 43,05%, uma diferença estrutural que se tem vindo a acentuar nos últimos anos.

4.2.3 Alterações Orçamentais e Integração de Saldos

Até 31 de dezembro de 2019 foram efetuadas 40 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.

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 2018, o montante de 29.616.435,28€.

Quanto aos saldos de 31 de dezembro de 2019, apurou-se um montante de 1.677.925,58€ (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 2020) cifra-se nos 31.294.360,86€.

4.3 POLÍTICA DE FORMAÇÃO

Em 2019, foram realizados 21 cursos de formação profissional externa e 1 curso de formação interna, que abrangeram 38 participações, num total de 1682 horas, equivalendo a uma taxa de tempo investido em formação de 0,71%. Do total de participantes em ações de formação, 22 foram abrangidos por, pelo menos, 1 ação de formação, representando assim 26,83% dos trabalhadores dos Serviços Sociais.

A formação ministrada em 2019 focou-se, essencialmente, em áreas de elevada tecnicidade, determinantes para a eficaz laboração dos serviços, tendo o investimento em formação externa ascendido a um montante total de € 5.237,00.

4.4 AQUISIÇÕES DE BENS E SERVIÇOS E APOIO LOGÍSTICO

Durante o ano de 2019, e à semelhança de anos anteriores, procedeu-se à aquisição de bens e serviços para satisfazer as necessidades dos SSGNR, bem como, para a concretização dos objetivos traçados para o exercício, nas diversas vertentes abrangidas pela sua missão.

Assim, foram desenvolvidos, em conformidade com as normas da contratação pública, 44 procedimentos aquisitivos, necessários para garantir a contratação desses bens e serviços, conforme as tabelas que se seguem:

N.º	OBJETO	LOCAL
08	Remodelação Total de Dez Apartamentos e Execução de Vala Drenante em Ajuda, Propriedade dos SSGNR	Ajuda – Lisboa
18	Remodelação Total do Interior de Dois Apartamentos no Porto e Em Vila Nova de Gaia, Propriedade dos SSGNR	VN Gaia e Porto
19	Remodelação Total do Interior de Quatro Apartamentos em Chelas, Propriedade dos SSGNR	Chelas – Lisboa
21	Remodelação Total do Exterior de Quatro Edifícios e Substituição de Coberturas em Alto Pina, Propriedade dos SSGNR	Alto Pina – Lisboa
31	Remodelação Total de Sete Apartamentos no Alto Pina, Propriedade dos SSGNR	Alto Pina – Lisboa
33	Obras de Remodelação Total de Sete Apartamentos em Coimbra, Propriedade dos SSGNR	Coimbra
34	Obras de recuperação de cobertura e de fachadas no edifício da Residencial de Lisboa, dos SSGNR	Lisboa
36	Substituição de Caixilharia Exterior no Edifício da Delegação dos SSGNR e no Lar Feminino do Porto, propriedade dos SSGNR	Porto
39	Obras de Recuperação de Coberturas, de Fachadas e Trabalhos Exteriores em Três Edifícios em Bragança, Propriedade dos SSGNR	Bragança

Tabela 48– Procedimentos realizados - Empreitadas de Obras Públicas

Na prossecução dos objetivos delineados pelo Conselho de Direção para o ano de 2019, realizaram-se no âmbito do Código dos Contratos Públicos, os procedimentos aquisitivos de bens e serviços que se seguem:

N.º	OBJETO	LOCAL
01	Aquisição de Produtos Congelados Bacalhau	CFCC e CBIQ
02	Fornecimento de Carnes Frescas e Produtos transformados para a CFCC, CBIQ e Bar da Sede dos SSGNR	CFCC, CBIQ e Bar da Sede
03	Aquisição de Mercadorias Diversas para os SSGNR	CFCC, CBIQ e Bar da Sede
04	Aquisição de Frutas e Legumes para a CFCC e CBIQ	CFCC e CBIQ

05	Gestão de IFT's dos SSGNR - Tratamento de Roupas (recolha, tratamento, colocação) e Higienização	IFT 's SSGNR
14	Gestão de IFT's dos SSGNR - Tratamento de Roupas (recolha, tratamento, colocação) e Higienização	IFT 's SSGNR
48	Aquisição de Trator Agrícola para a CFCC	CFCC
42	Aquisição de Prendas de Natal para Oferta aos Filhos dos beneficiários dos SSGNR.	Sede

Tabela 49 – Procedimentos realizados – Bens e Serviços - Concursos Públicos

N.º	OBJETO	LOCAL
6	Fornecimento de Bebidas Brancas, Vinhos, Refrigerantes e Águas Para os SSGNR.	CFCC, CBIQ e Bar da Sede
9	Contratação de Serviços de Limpeza da Zona Exterior e Tratamento de Espaços Verdes na CFCC dos SSGNR	CFCC
15	Aquisição de Detergentes para a Lavandaria da CFCC e da CBIQ dos SSGNR	CFCC e CBIQ
17	Aquisição da Prestação de Serviços de Gestão de Infraestruturas Turísticas dos SSGNR, durante o Ano de 2019	IFT 's SSGNR
22	Realização do Evento Dia da Criança 2019, Dos SSGNR	CFCC
23	Aquisição de Animação Para os SSGNR Durante o Ano de 2019	CFCC e CBIQ
24	Aluguer de Tendas, Mesas e Bancos Para o Evento Dia da Criança dos SSGNR	CFCC
25	Aquisição de Refeições Confeccionadas Para o Dia da Criança 2019 dos SSGNR	CFCC
26	Realização de Campos de Férias	Sede
27	Aquisição de Suportes de Comunicação Para os SSGNR	CFCC
29	Realização de Viagens Culturais dos SSGNR para o Ano de 2019	CFCC
30	Contratação de Serviços de Manutenção e Conservação de Árvores da CFCC dos SSGNR	CFCC
35	Aquisição de Produtos de Limpeza (Detergentes) para os SSGNR	Sede
38	Aluguer de Autocarros Para Transporte de Crianças, durante o Funcionamento das Colónias Infantis dos SSGNR	Sede
43	Aquisição de Diversos Artigos Têxteis para os SSGNR	CFCC
44	Aquisição de Fardamento para os SSGNR	Sede
49	Aquisição de Eletrodomésticos Para Diversas Residências de Estudantes dos SSGNR	Sede
50	Aquisição de Louça Personalizada Para os SSGNR	Sede

51	Aquisição de mobiliário para as Residências de Estudantes dos SSGNR	Sede
55	Aquisição de artigos personalizados para eventos dos SSGNR a realizar durante o Ano de 2020	Sede

Tabela 50 – Procedimentos realizados - Bens e Serviços – Consulta Prévia

N.º	OBJETO	LOCAL
11	Reabilitação Exterior, Pintura, Impermeabilização de Terraço, Nova Coluna de Água e Coluna de Eletricidade em Faro, Propriedade dos SSGNR.	Faro
40	Requalificação do Parque Infantil da Colónia de Férias da Costa de Caparica dos SSGNR	CFCC
54	Reparação Total da Cobertura No Edifício, na Rua José Pedro Pezerat, Lote 244, Chelas, Propriedade dos SSGNR	Chelas - Lisboa

Tabela 51 – Procedimentos realizados - Empreitadas – Consulta Prévia

N.º	OBJETO	LOCAL
20	Aquisição de Serviços de Conclusão do Website Institucional e Conclusão da Plataforma On Line	Sede
37	Conservação e Assistência Técnica de Elevadores de Lisboa, Propriedade dos SSGNR	Sede
41	Aquisição de Serviços de Gestão, Higiene, Escolha, Pesagem e Preparação de Géneros a Confeccionar no Refeitório da Colónia Balnear Infantil de Quiaios dos SSGNR	Quiaios
46	Aquisição de Serviços para a Execução do Projeto de Arquitetura e Especialidades para a Remodelação Total da cozinha e Copa na Colónia de Férias da Costa de Caparica dos SSGNR	CFCC

Tabela 52 – Procedimentos realizados – Bens e Serviços – Ajuste Direto

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


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

4.5 PARQUE AUTOMÓVEL DOS SSGNR

O parque automóvel, propriedade dos SSGNR, apenas fazem parte cinco veículos, dois ligeiros de passageiros, dois tratores agrícolas e um veículo de mercadorias. Atendendo à sua utilização intensiva, um dos tratores agrícolas e o veículo de mercadorias encontram-se em mau estado de conservação.

4.6 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 enorme mais-valia. 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.

4.7 SISTEMAS E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO

No que concerne à gestão do sistema informático dos SSGNR, este é, em parte, assegurado pelos elementos que constituem o SI, dependente do GT e por entidades externas.

As aplicações específicas dos SSGNR vão no sentido de se alcançar um sistema que forneça informação de suporte às operações, e, conseqüentemente, à tomada de decisão, pelo que, em 2019, deu-se continuidade às aplicações já existentes.

De realçar que a nível dos contratos de assistência técnica, a manutenção dos diversos sistemas, na parte mais relevante, é assegurada pelo próprio SI dos Serviços Sociais. Também em 2019, procedeu-se à normal aquisição de "*licenciamento de software*", designadamente, das obrigatórias renovações de licenças dos sistemas operativos.

4.8 CONSELHO CONSULTIVO

O Conselho Consultivo é o órgão de apoio ao Conselho de Direção na definição das linhas gerais de atuação dos SSGNR, nos termos do artigo 12º do DL n.º 262/99, de 08 de julho. Em 2019 foram realizadas duas sessões ordinárias, em 11 de abril e 14 de outubro.

Na primeira reunião do Conselho Consultivo, a ordem de trabalhos, centrou-se, essencialmente, na apresentação do ponto de situação relativo à atividade dos SSGNR, bem como na apreciação favorável da Conta de Gerência e Relatório de Atividades de 2017, no Orçamento, QUAR e Plano de atividades de 2019. Nesta sessão do Conselho Consultivo, foi, ainda, apresentado e apreciado favoravelmente o "Programa de Arrendamento com Projeto de Reabilitação", o qual veio a ser aprovado pela Portaria n.º 374/2019, de 16 de outubro.

Na segunda reunião do Conselho Consultivo, os seus representantes, visitaram o Património Imobiliário dos SSGNR, em Lisboa, designadamente, Bairro de Chelas, Bairro do Alto Pina e Bairro da Ajuda. Nesta sessão, efetuou-se um novo ponto de situação relativo à atividade desenvolvida pelos Serviços Sociais, tendo sido apreciados, favoravelmente, o Relatório de Atividades de 2018, bem como os planos sectoriais inscritos no Plano de Atividades de 2020 (obras, social e eventos) e apresentado o Programa de Voluntariado.

5. MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVAS			
Decreto-Lei 73/2014, de 13 de maio			
<p>O Decreto-Lei 73/2014, de 13 de maio, determina que os Planos/Relatórios de Atividades devem contemplar as medidas de modernização administrativa, nomeadamente as relativas à desburocratização, qualidade e inovação. Neste sentido, no ano de 2019, deu-se continuidade aos procedimentos administrativos necessários à manutenção de uma política de qualidade, com o propósito de promover e reforçar a interação dos SSGNR para com os seus <i>beneficiários</i>, apostando-se na maior simplificação processual decorrente de um posicionamento estratégico assente numa maior transparência, proatividade e proximidade, assegurando uma comunicação mais fácil, eficaz, cordial e transparente, tendente a uma melhor prestação dos serviços prestados por esta organização. Ainda neste contexto, refira-se que, as medidas de modernização administrativa, não visam a obtenção de poupanças associadas, mas sim uma prestação de serviços mais abrangente e de melhor qualidade aos nossos <i>beneficiários</i>.</p>			
Situação	Medidas previstas com vista a melhorar a atividade dos SSGNR junto dos beneficiários	Responsabilidade	Situação
Criar uma imagem positiva	Implementar horários flexíveis aos trabalhadores.	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	Parcialmente Implementada
	Melhorar, nos Serviços Farmacêuticos, o espaço de atendimento ao público, definindo e identificando áreas diferenciadas pelos serviços prestados – aplicação de vacinas, medição de tensão arterial, sessões de esclarecimento sobre produtos farmacêuticos disponíveis.	RAF	Implementada
	Melhorar as condições de atendimento na Colónia Balnear Infantil de Quiaios.	RPS	Parcialmente Implementada
	Criar condições de acessibilidade a pessoas com deficiência, na Sede, Residencial e Colónia de Férias da Costa da Caparica; entre os meios de acessibilidade previstos incluímos as casas de banho e espaços comuns, concretamente com a instalação de plataformas elevatórias.	RPS	Parcialmente Implementada
	Manter e editar, permanentemente, Trípticos, Newsletter, Boletins Informativos e outras brochuras temáticas e divulgá-las em todas as áreas de atendimento, nas Colónias, Residencial, Sede, Serviços Farmacêuticos, Lares Académicos, etc.	RPS	Implementada
	Disponibilizar aos beneficiários modos vários de comunicação com os SSGNR, que se adaptem às suas características – carta, fax, correio eletrónico, Portal do Beneficiário.	RPS/RAF/GT	Implementada
	Criar um manual de atendimento, de modo a permitir esclarecer os beneficiários a qualquer momento do dia (24H).	RPS	Não Implementada
Correspondência entre os SSGNR e os beneficiários	Melhorar o sítio internet dos SSGNR, aumentando os conteúdos, mormente, a divulgação atualizada das atividades dos SSGNR.	RPS	Implementada
	Criação de meios automáticos de pagamento – em cooperação com a AMA, conseguir, através da Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP), novos métodos de pagamento (incluindo Multibanco), de acordo com os diferentes canais de atendimento, sempre garantindo a integração plena com os sistemas operacionais (via Web Services).	SG/RAF/RPS-ÁREA DA COMUNICAÇÃO	Em curso
	Garantir que a correspondência externa adote o meio mais económico e sustentável e refira sempre a designação oficial do serviço, o endereço postal, os números de telefone e fax, o endereço eletrónico e sítio da internet.	CD/RPS/RAF/GT	Implementada
	Na redação de documentos deve utilizar-se uma linguagem simples, clara, concisa e significativa (português claro), sem siglas, termos técnicos ou expressões reverenciais ou intimidatórias.	CD/RPS/RAF/GT	Implementada
	Efetuar inquéritos periódicos aos beneficiários, sobre a qualidade da comunicação dos SSGNR.	RPS	Implementada
Sistema de atendimento voz de tecnologia VoIP	Alargar o sistema de atendimento voz de tecnologia VoIP à Sede e Colónias, para além da Residencial, onde já existe.	GT	Parcialmente Implementada

Aperfeiçoar o site dos SSGNR e o Portal do Beneficiário	Melhorar as funcionalidades de acesso à informação no Portal do Beneficiário.	GT	Parcialmente Implementada
Falta de disponibilização de formulários sobre os pedidos de empréstimos, subsídios e concursos aos beneficiários	Manter permanentemente atualizado o Portal do Beneficiário com todos os formulários que os beneficiários necessitam para efetuar o seu pedido.	RPS-ÁREA DA COMUNICAÇÃO	Parcialmente Implementada
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 sujeitando 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	Parcialmente Implementada
	Com o número de solicitações através desta linha, é necessário adequar os funcionários com formação específica e que os mesmos sejam conhecedores da estrutura e das competências genéricas dos SSGNR.	RPS	Parcialmente Implementada
	Efetuar o encaminhamento de assuntos que os beneficiários apresentem e sejam da competência de outros serviços (ex: SAD).	RPS	Implementada
Os SSGNR desconhecem as necessidades dos beneficiários	Gerar proximidade com os beneficiários, indo ao encontro das suas necessidades, através da recolha da sua opinião por meio de inquéritos.	RPS	Implementada
	Garantir a execução do Plano Estratégico, Plano de Atividades, Relatório de Atividades, Balanço Social, QUAR e apresentar os mesmos aos beneficiários.	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	Parcialmente Implementada
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-ÁREA DA COMUNICAÇÃO	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	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

este serviço efetua	Permitir que todos os funcionários façam parte da solução dos problemas com que os SSGNR se confrontam.	CD	Implementada
	Garantir com os funcionários os compromissos de "QUALIDADE" e "EXCELÊNCIA" nas atividades que os SSGNR realizam.	CD	Implementada
	Garantir aos funcionários a formação adequada à sua função.	RAF	Implementada
	Efetuar inquéritos de satisfação aos funcionários	RAF	Implementada
	Proporcionar aos funcionários todas condições de trabalho (armário individual, equipamentos técnicos, local que permita realizar as suas refeições, ...).	RAF	Implementada

Tabela 53 – 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, procura evidenciar o trabalho desenvolvido pelos SSGNR ao longo do ano económico de 2019.

Neste documento, coloca-se em evidência a forma como foram executados os objetivos estratégicos planeados para o ano de 2019, 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.

Importa referir e sublinhar que os objetivos traçados para o ano de 2019, caracterizaram-se, uma vez mais, pelo rigor e exigência, envolvendo todos os dirigentes e trabalhadores das mais diversas áreas, cujo desempenho profissional eficiente e eficaz, a par da determinação e entrega pessoal, foi decisivo para o alto nível qualitativo dos resultados alcançados em todos os objetivos estabelecidos e para a constante valorização da missão dos Serviços Sociais.

A avaliação global ponderada de cada objetivo foi devidamente expressa e comentada ao longo do presente relatório, onde se detalha a diversidade das atividades previamente planeadas e orçamentadas, em sede de Plano de Atividades, bem como o seu desenvolvimento, tendo em conta o orçamento executado, quer na parte da despesa quer na componente da receita, tudo conjugado para uma melhor apreciação crítica dos resultados alcançados pelos SSGNR.

Os Serviços Sociais reportaram a informação presente no relatório de acordo com critérios de transparência e rigor na atuação, tentando dar visibilidade às realizações atingidas, mas também às que ficaram por atingir, por força das limitações existentes em termos de recursos humanos e dos constrangimentos orçamentais, fatores que condicionaram a obtenção de resultados ainda melhores e a resposta mais adequada a algumas necessidades emergentes no atual contexto socioeconómico, dirigida, em especial, aos *beneficiários* seniores em situação de maior vulnerabilidade e às famílias integrantes de pessoas com deficiência grave.

Considerando tudo o que foi explanado no presente Relatório e, atendendo aos resultados extraídos dos vários indicadores que mediram o grau de realização dos objetivos avaliados através do QUAR, podemos afirmar que as atividades fundamentais dos SSGNR foram atingidas e/ou mesmo superadas, pelo que, nos termos do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, se propõe que seja atribuída a menção de "**BOM**" ao desempenho dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana em 2019.

O Conselho de Direção

Tenente-General Luís Francisco Botelho Miguel, Presidente
Coronel Arménio Timóteo Pedroso, Vice-Presidente
Major José Augusto da Silva Borges, Vogal
Major Cláudio Alexandre Sousa da Cruz, Vogal

ANEXO - PROGRAMAS INSTITUCIONAIS - ATIVIDADES

PROGRAMA	SUBPROGRAMA	ATIVIDADES	NUMERAÇÃO
Ação Social	Ação Social	Subsídios	1.1.1
		Planos de Ação Social	1.1.2
	Cofre de Previdência e Mutualidade	Mutualidade	1.2.1
		Cofre Previdência da GNR	1.2.2
	Outras Atividades de Apoio e Ação Social	Serviços Farmacêuticos	1.3.1
		Lares Académicos	1.3.2
		Protocolos	1.3.3
		Infraestruturas turísticas	1.3.4
		Colónia de Férias da Costa da Caparica	1.3.5
		Colónia Balnear Infantil de Quiaios	1.3.6
		Residencial	1.3.7
		Habitação Social	1.3.8
		Congéneres	1.3.9
		Eventos e Atividades de Convívio e Lazer	1.3.10
Concursos	1.3.11		
Gestão do Beneficiário	1.3.12		
Gestão Infraestruturas	Infraestruturas Turísticas	Reparações/Remodelações	2.1.1
		Aquisição de Equipamento	2.1.2
	Colónia de Férias da Costa de Caparica	Reparações/Remodelações	2.2.1
		Aquisição de Equipamento	2.2.2
	Colónia Balnear Infantil de Quiaios	Reparações/Remodelações	2.3.1
		Aquisição de Equipamento	2.3.2
	Lares Académicos	Reparações/Remodelações	2.4.1
		Aquisição de Equipamento	2.4.2
	Fomento de Apoio à Habitação Social	Reparações/Remodelações	2.5.1
		Alienação do Património	2.5.2
Gestão Interna	Gestão de Recursos	Gestão de Recursos Humanos	3.1.1
		Formação dos Recursos Humanos	3.1.2
		Gestão Recursos Financeiros	3.1.3
		Trabalhos especializados	3.1.4
		Aquisição de Bens e Serviços de Suporte à Atividade	3.1.5
		Gestão Estratégica e Planeamento	3.1.6
	Gestão da Marca e Identidade	Gestão da Marca	3.2.1
		Produtos de Merchandising	3.2.2
	Gestão de Sistemas e Tecnologias de Informação	Gestão de Aplicações	3.3.1
		Assistência Técnica	3.3.2
		Aquisição e Licenciamentos de Software	3.3.3
		Aquisição de Hardware	3.3.4

PROGRAMAS, SUBPROGRAMAS E FICHAS DE EXECUÇÃO DE ATIVIDADES

PROGRAMA 1	AÇÃO SOCIAL	Receita Executada	Despesa Executada
		18.070.517,50 €	10.335.302,95 €
Subprograma 1.1	Ação Social	0,00 €	478.241,12 €
Subprograma 1.2	Cofre de Previdência e Mutualidade	9.199.244,18 €	6.640.535,28 €
Subprograma 1.3	Outras Atividades de Apoio e Ação Social	8.871.273,32 €	3.216.526,55 €

PROGRAMA 2	GESTÃO DE INFRAESTRUTURAS	Receita Executada	Despesa Executada
		0,00 €	2.408.673,34 €
Subprograma 2.1	Infraestruturas Turísticas	0,00 €	353.999,99 €
Subprograma 2.2	Colónias de Férias da Costa da Caparica	0,00 €	99.542,77 €
Subprograma 2.3	Colónia Balnear Infantil de Quiaios	0,00 €	17.144,63 €
Subprograma 2.4	Lares Académicos	0,00 €	881.318,42 €
Subprograma 2.5	Fomento e Apoio à Habitação Social	0,00 €	1.056.667,53 €

PROGRAMA 3	GESTÃO INTERNA	Receita Executada	Despesa Executada
		208.092,98 €	3.856.708,61 €
Subprograma 3.1	Gestão de Recursos	208.092,98 €	3.709.318,83 €
Subprograma 3.2	Gestão de Marca e Identidade	0,00 €	46.506,40 €
Subprograma 3.3	Gestão de Sistemas e Tecnologias de Informação	0,00 €	100.883,38 €

FICHA DE AVALIAÇÃO									
								Código	
Objetivo Estratégico	Aumentar a qualidade do serviço e o nível de satisfação dos beneficiários							1	
Projeto/Atividade	Subsídios							1.1.1	
Serviço Responsável	Repartição de Prestações Sociais (RPS)								
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Os objetivos foram atingidos, tendo sido facultados 2076 subsídios, perfazendo um total de 502 729,57€.								
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x		Superado	
Afetação de Recursos Humanos	1 Maj + 1 SCh (em Suplência) + 3 Cabos + 1 Guarda + 1 TS				Menor		Prevista	x	Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 446.195,00€ Receita Prevista - 0,00€				Despesa Executada - 469.957,39€ (+0,81%) Receita Executada - 0,00€				

FICHA DE AVALIAÇÃO									
								Código	
Objetivo Estratégico	Aumentar a qualidade do serviço e o nível de satisfação dos beneficiários							1	
Projeto/Atividade	Plano de ação social							1.1.2	
Serviço Responsável	Repartição de Prestações Sociais (RPS)								
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Identificaram-se 222 indivíduos com necessidades e/ou fragilidades económicas agravadas, tendo sido atribuídas 27 habitações por razões imperiosas de saúde e outras.								
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	X		Superado	
Afetação de Recursos Humanos	1 Maj + 1 SAj + 2 TS				Menor	X	Prevista		Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 75.811,00€ Receita Prevista - 0,00€				Despesa Executada - 8.283,73€ (10,93%) Receita Executada - 0,00€				

FICHA DE AVALIAÇÃO									
								Código	
Objetivo Estratégico	Aumentar a qualidade do serviço e o nível de satisfação dos beneficiários							1	
Projeto/Atividade	Mutualidade							1.2.1	
Serviço Responsável	Repartição de Prestações Sociais (RPS)								
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Os objetivos foram atingidos, tendo sido facultados 745 empréstimos, perfazendo um total de 6 603 853,08€.								
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x		Superado	
Afetação de Recursos Humanos	1 Maj + 1 SCh (em Suplência) + 3 Cabos + 1 Guarda + 1 TS				Menor		Prevista	x	Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 7.500.000,00€ Receita Prevista - 9.500.000,00€				Despesa Executada - 6.603.853,08 (88,05%) Receita Executada - 9.199.244,18€ (96,83%)				

FICHA DE AVALIAÇÃO									
								Código	
Objetivo Estratégico	Aumentar a qualidade do serviço e o nível de satisfação dos beneficiários							1	
Projeto/Atividade	Cofre Previdência da GNR							1.2.2	
Serviço Responsável	Repartição de Prestações Sociais (RPS)								
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Os objetivos foram atingidos com atribuição de 156 subsídios por morte num valor total de 32 772,18 €								
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x		Superado	
Afetação de Recursos Humanos	1 Maj + 1 SCh (em Suplência) + 3 Cabos + 1 Guarda + 1 TS				Menor		Prevista		Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 31.000,00€ Receita Prevista - 0,00€				Despesa Executada - 36.682,20€ (+18,33%) Receita Executada - 0,00€				

FICHA DE AVALIAÇÃO									
								Código	
Objetivo Estratégico	Aumentar a qualidade do serviço e o nível de satisfação dos beneficiários							1	
Projeto/Atividade	Serviços Farmacêuticos							1.3.1	
Serviço Responsável	Repartição Administrativa e Financeira (RAF)								
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Foram superados os objetivos preconizados, tendo os SF integrado o Sistema Nacional de Saúde (SNS) o que elevou o número de vendas gerais e com prescrição médica num total de 1 198 447,50€.								
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido		Superado	x	
Afetação de Recursos Humanos	1 Maj + 1 SAj + 2 GRD + 2 TS + 2 AO + 1 Farm Avenc.				Menor		Prevista		Maior x
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 1.102.950,00€ Receita Prevista - 1.325.000,00€				Despesa Executada - 1.235.212,38€ (+11,99%) Receita Executada - 1.173.270,98€ (88,55%)				

FICHA DE AVALIAÇÃO									
								Código	
Objetivo Estratégico	Aumentar a qualidade do serviço e o nível de satisfação dos beneficiários							1	
Projeto/Atividade	Lares Académicos							1.3.2	
Serviço Responsável	Repartição de Prestações Sociais (RPS)								
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Os objetivos foram atingidos, tendo sido proporcionados 265 alojamentos, o que representou uma taxa de ocupação de 91% da capacidade disponível.								
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x	Superado		
Afetação de Recursos Humanos	1 Maj + 1 SAj + 2 Cabos + 1 TS				Menor	x	Prevista		Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 250.000,00€ Receita Prevista - 200.000,00€				Despesa Executada - 226.466,26€ (90,59%) Receita Executada - 184.665,00€ (92,33%)				

FICHA DE AVALIAÇÃO									
								Código	
Objetivo Estratégico	Aumentar a qualidade do serviço e o nível de satisfação dos beneficiários							1	
Projeto/Atividade	Protocolos							1.3.3	
Serviço Responsável	Repartição Administrativa e Financeira (RAF)								
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Foram realizados 48 novos protocolos, perfazendo um total de 433 protocolos.								
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido		Superado	x	
Afetação de Recursos Humanos	1 Maj + 1 Cap + 1 AT				Menor		Prevista	x	Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 5.000,00€ Receita Prevista - 5.000,00€				Despesa Executada - 0€ Receita Executada - 283,91€ (5,68%)				

FICHA DE AVALIAÇÃO									
								Código	
Objetivo Estratégico	Aumentar a qualidade do serviço e o nível de satisfação dos beneficiários							1	
Projeto/Atividade	Infraestruturas Turísticas (IFT's)							1.3.4	
Serviço Responsável	Repartição de Prestações Sociais (RPS)								
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Os objetivos foram atingidos na sua totalidade.								
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x	Superado		
Afetação de Recursos Humanos	1 Maj + 1 SAj + 2 Cabos + 1 TS				Menor	x	Prevista		Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 250.000,00€ Receita Prevista - 360.000,00€				Despesa Executada - 312.804,33€ (+25,12%) Receita Executada - 324.320,08€ (90,09%)				

FICHA DE AVALIAÇÃO										
								Código		
Objetivo Estratégico	Aumentar a qualidade do serviço e o nível de satisfação dos beneficiários							1		
Projeto/Atividade	Colónia de Férias da Costa da Caparica (CFCC)							1.3.5		
Serviço Responsável	Repartição de Prestações Sociais (RPS)									
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019				
Objetivos Alcançados	Os objetivos da CFCC foram atingidos, tendo-se atribuído um total de 3 127 alojamentos, considerando os períodos de veraneio, repouso e campismo.									
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x		Superado		
Afetação de Recursos Humanos	1 Maj + 1 SAj + 2 Cabos + 1 TS				Menor	x	Prevista	Maior		
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 700.000,00€ Receita Prevista - 775.000,00€				Despesa Executada - 779.417,25€ (+11,35%) Receita Executada - 630.386,64€ (81,34%)					

FICHA DE AVALIAÇÃO										
								Código		
Objetivo Estratégico	Aumentar a qualidade do serviço e o nível de satisfação dos beneficiários							1		
Projeto/Atividade	Colónia Balnear Infantil de Quiaios (CBIQ)							1.3.6		
Serviço Responsável	Repartição de Prestações Sociais (RPS)									
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019				
Objetivos Alcançados	Realizaram-se colónias para crianças (06 aos 12 anos) em 5 turnos, com a duração de 10 dias, tendo-se também dado continuidade ao intercâmbio de crianças existente entre os SSGNR e a Força Congénere de Marrocos, com a realização de uma Colónia Balnear em Marrocos, para 20 crianças.									
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x		Superado		
Afetação de Recursos Humanos	1 Maj + 1 SAj + 2 Cabos + 1 TS				Menor	x	Prevista	Maior		
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 75.000,00€ Receita Prevista - 50.000,00€				Despesa Executada - 138.996,51€ (+85,33%) Receita Executada - 29.376,36€ (58,75%)					

FICHA DE AVALIAÇÃO										
								Código		
Objetivo Estratégico	Aumentar a qualidade do serviço e o nível de satisfação dos beneficiários							1		
Projeto/Atividade	Residencial							1.3.7		
Serviço Responsável	Repartição de Prestações Sociais (RPS)									
Calendarização	Início	Janeiro de 2019				Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Os objetivos foram atingidos, com 2.204 ocupações, traduzindo assim um ligeiro decréscimo face ao ano anterior mas explicado por períodos de permanência mais longos, em razão de estadias associadas a questões de natureza médica.									
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x		Superado		
Afetação de Recursos Humanos	1 Maj + 1 SAj + 2 Cabos + 1 TS					Menor	x	Prevista		Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 50.000,00€ Receita Prevista - 75.000,00€					Despesa Executada - 68.138,10€ (+36,28%) Receita Executada - 86.125,00€ (+14,83%)				

FICHA DE AVALIAÇÃO										
								Código		
Objetivo Estratégico	Aumentar a qualidade do serviço e o nível de satisfação dos beneficiários							1		
Projeto/Atividade	Habitação Social							1.3.8		
Serviço Responsável	Gabinete Técnico (GT)									
Calendarização	Início	Janeiro de 2019				Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Foram atingidos os objetivos preconizados, tendo-se efetuado todas as reparações/remodelações solicitadas, pese embora haja necessidade efetiva de se recrutar mais pessoal por forma a dar uma resposta mais célere e eficaz às várias solicitações.									
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x		Superado		
Afetação de Recursos Humanos	1 Cap + 1 SAj + 1 CCh + 1 Cb + 1 GRP + 1 AT					Menor	x	Prevista		Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 110.000,00€ Receita Prevista - 1.150.000,00€					Despesa Executada - 75.843,99€ (68,33%) Receita Executada - 1.576.666,28€ (+37,10%)				

FICHA DE AVALIAÇÃO					
					Código
Objetivo Estratégico	Aumentar a qualidade do serviço e o nível de satisfação dos beneficiários				1
Projeto/Atividade	Congéneres				1.3.9
Serviço Responsável	Repartição de Prestações Sociais (RPS)				
Calendarização	Início	Janeiro de 2019		Fim	Dezembro de 2019
Objetivos Alcançados	Os objetivos foram atingidos, com um total de 130 beneficiários congéneres a usufruírem de instalações dos SSGNR.				
Grau de Realização Material		Não superado		Atingido	x
Afetação de Recursos Humanos	1 Maj + 1 SAj + 2 Cabos + 1 TS			Menor	x
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 2.500,00€ Receita Prevista - 10.000,00€			Despesa Executada - 6.058,23€ (+142,33%) Receita Executada - 55.541,00€ (+455,41%)	

FICHA DE AVALIAÇÃO					
					Código
Objetivo Estratégico	Aumentar a qualidade do serviço e o nível de satisfação dos beneficiários				1
Projeto/Atividade	Eventos e Atividades de Convívio e Lazer				1.3.10
Serviço Responsável	Repartição de Prestações Sociais (RPS)				
Calendarização	Início	Janeiro de 2019		Fim	Dezembro de 2019
Objetivos Alcançados	Foram realizados eventos sociais que se traduziram pelas mais diversas ações de convívio, aprendizagem e bem-estar aos nossos beneficiários.				
Grau de Realização Material		Não superado		Atingido	x
Afetação de Recursos Humanos	1 Maj + 1 SAj + 2 Cabos + 1 TS			Menor	x
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 380.000,00€ Receita Prevista - 75.000,00€			Despesa Executada - 366.164,51€ (96,36%) Receita Executada - 72.264,50€ (96,35%)	

FICHA DE AVALIAÇÃO										
								Código		
Objetivo Estratégico	Aumentar a qualidade do serviço e o nível de satisfação dos beneficiários							1		
Projeto/Atividade	Concursos							1.3.11		
Serviço Responsável	Repartição de Prestações Sociais (RPS)									
Calendarização	Início	Janeiro de 2019				Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Foram realizados 8 diferentes concursos com a adesão de milhares de beneficiários.									
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x		Superado		
Afetação de Recursos Humanos	1 Maj + 1 SAj + 2 Cabos + 1 TS					Menor	x	Prevista	Maior	
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 50.000,00€ Receita Prevista - 20.000,00€					Despesa Executada - 7.425,00€ (14,85%) Receita Executada - 0,00€				

FICHA DE AVALIAÇÃO										
								Código		
Objetivo Estratégico	Aumentar a qualidade do serviço e o nível de satisfação dos beneficiários							1		
Projeto/Atividade	Gestão Beneficiário							1.3.12		
Serviço Responsável	Repartição Administrativa e Financeira (RAF)									
Calendarização	Início	Janeiro de 2019				Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Foram prestados todos os serviços possíveis, tais como esclarecimentos diversos, entre outros, sempre com a maior celeridade e eficácia possível.									
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido		Superado	x		
Afetação de Recursos Humanos	1 Maj + 1 Cap + 1 SAj + 1 CCh + 1 Cb + 1 TS + 1 AT					Menor		Prevista	x	Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 0,00€ Receita Prevista - 4.650.000,00€					Despesa Executada - 0,00€ Receita Executada - 4.738.373,57€ (+1,90%)				

FICHA DE AVALIAÇÃO									
								Código	
Objetivo Estratégico	Melhorar e agilizar os processos tendentes ao reforço da ação social e patrimonial							2	
Projeto/Atividade	Reparações/remodelações							2.1.1	
Serviço Responsável	Gabinete Técnico (GT)								
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Foram realizadas pequenas obras de manutenção e conservação, recorrendo-se, sempre que possível, aos poucos efetivos existentes nos SSGNR, mantendo níveis de qualidade elevados, fruto do elevado desempenho daquele pessoal.								
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x		Superado	
Afetação de Recursos Humanos	1 Cap + 1 SAj + 1 CCh + 1 Cb + 1 GRP + 1 AT				Menor	x	Prevista		Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 360.000,00€ Receita Prevista - 0,00€				Despesa Executada - 310.031,17€ (86,12%) Receita Executada - 0,00€				

FICHA DE AVALIAÇÃO									
								Código	
Objetivo Estratégico	Melhorar e agilizar os processos tendentes ao reforço da ação social e patrimonial							2	
Projeto/Atividade	Aquisições de Equipamentos							2.1.2	
Serviço Responsável	Repartição Administrativa e Financeira (RAF)								
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Os objetivos foram concretizados nas mais diversas infraestruturas, incluindo as turísticas, satisfazendo grande parte das necessidades existentes.								
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x		Superado	
Afetação de Recursos Humanos	1 Maj + 3 Cabos				Menor	x	Prevista		Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 89.000,00€ Receita Prevista - 0,00€				Despesa Executada - 43.968,82€ (49,40%) Receita Executada - 0,00€				

FICHA DE AVALIAÇÃO									
								Código	
Objetivo Estratégico	Melhorar e agilizar os processos tendentes ao reforço da ação social e patrimonial							2	
Projeto/Atividade	Reparações/remodelações - Colónia de Férias Costa da Caparica							2.2.1	
Serviço Responsável	Gabinete Técnico (GT)								
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Foram efetuadas algumas obras de melhoria com o objetivo de proporcionar as melhores condições de estadia aos beneficiários, sendo também de destacar a requalificação do Parque Infantil com inegáveis mais-valias em termos das condições de segurança proporcionadas às crianças.								
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x		Superado	
Afetação de Recursos Humanos	1 Cap + 1 SAj + 1 CCh + 1 Cb + 1 GRP + 1 AT				Menor	x	Prevista		Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 67.650,00€ Receita Prevista - 0,00€				Despesa Executada - 60.297,29€ (89,13%) Receita Executada - 0,00€				

FICHA DE AVALIAÇÃO									
								Código	
Objetivo Estratégico	Melhorar e agilizar os processos tendentes ao reforço da ação social e patrimonial							2	
Projeto/Atividade	Aquisição de Equipamento - Colónia de Férias Costa da Caparica							2.2.2	
Serviço Responsável	Repartição Administrativa e Financeira (RAF)								
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Foram satisfeitas todas as necessidades apresentadas, incluindo aquisição de serviços para a execução do projeto de arquitetura para a remodelação total da cozinha e copa da CFCC.								
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x		Superado	
Afetação de Recursos Humanos	1 Maj + 3 Cabos				Menor	x	Prevista		Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 210.000,00€ Receita Prevista - 0,00€				Despesa Executada - 39.245,48€ (18,69%) Receita Executada - 0,00€				

FICHA DE AVALIAÇÃO									
								Código	
Objetivo Estratégico	Melhorar e agilizar os processos tendentes ao reforço da ação social e patrimonial							2	
Projeto/Atividade	Reparações/remodelações - Colónia Balnear Infantil de Quiaios							2.3.1	
Serviço Responsável	Gabinete Técnico (GT)								
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Foram efetuadas algumas obras de melhoria da infraestrutura CBIQ, sempre com o objetivo de proporcionar as melhores condições de estadia aos beneficiários.								
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x		Superado	
Afetação de Recursos Humanos	1 Cap + 1 SAj + 1 CCh + 1 Cb + 1 GRP + 1 AT				Menor	x	Prevista		Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 24.600,00€ Receita Prevista - 0,00€				Despesa Executada - 5.725,64€ (23,27%) Receita Executada - 0,00€				

FICHA DE AVALIAÇÃO									
								Código	
Objetivo Estratégico	Melhorar e agilizar os processos tendentes ao reforço da ação social e patrimonial							2	
Projeto/Atividade	Aquisição de Equipamento - Colónia Balnear Infantil de Quiaios							2.3.2	
Serviço Responsável	Repartição Administrativa e Financeira (RAF)								
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Foram satisfeitas todas as necessidades apresentadas pela CBIQ, melhorando as condições proporcionadas por esta infraestrutura de recreio e lazer.								
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x		Superado	
Afetação de Recursos Humanos	1 Maj + 3 Cabos				Menor	x	Prevista		Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 17.750,00€ Receita Prevista - 0,00€				Despesa Executada - 11.418,99€ (64,33%) Receita Executada - 0,00€				

FICHA DE AVALIAÇÃO									
								Código	
Objetivo Estratégico	Melhorar e agilizar os processos tendentes ao reforço da ação social e patrimonial							2	
Projeto/Atividade	Reparações/remodelações - Lares Académicos							2.4.1	
Serviço Responsável	Gabinete Técnico (GT)								
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Foram efetuadas algumas obras de melhoria dos lares, designadamente obras de revisão, recuperação e remodelação, proporcionando melhores condições de segurança e conforto aos estudantes.								
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x		Superado	
Afetação de Recursos Humanos	1 Cap + 1 SAj + 1 CCh + 1 Cb + 1 GRP + 1 AT				Menor	x	Prevista		Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 420.000,00€ Receita Prevista - 0,00€				Despesa Executada - 744.390,64€ (+77,24%) Receita Executada - 0,00€				

FICHA DE AVALIAÇÃO									
								Código	
Objetivo Estratégico	Melhorar e agilizar os processos tendentes ao reforço da ação social e patrimonial							2	
Projeto/Atividade	Aquisição de Equipamento - Lares Académicos (LA)							2.4.2	
Serviço Responsável	Repartição Administrativa e Financeira (RAF)								
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Foram satisfeitas todas as necessidades apresentadas pelos LA, melhorando as condições proporcionadas aos jovens estudantes universitários.								
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x		Superado	
Afetação de Recursos Humanos	1 Maj + 3 Cabos				Menor	x	Prevista		Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 60.000,00€ Receita Prevista - 0,00€				Despesa Executada - 136.927,78€ (+128,21%) Receita Executada - 0,00€				

FICHA DE AVALIAÇÃO									
								Código	
Objetivo Estratégico	Melhorar e agilizar os processos tendentes ao reforço da ação social e patrimonial							2	
Projeto/Atividade	Reparações/remodelações - Fomento e Apoio à Habitação Social							2.5.1	
Serviço Responsável	Gabinete Técnico (GT)								
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Foram efetuadas algumas obras de melhoria das habitações sociais, designadamente obras de revisão, recuperação e remodelação, tendo em vista proporcionar melhores condições de conforto e segurança aos residentes.								
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x		Superado	
Afetação de Recursos Humanos	1 Cap + 1 SAj + 1 CCh + 1 Cb + 1 GRP + 1 AT				Menor	x	Prevista		Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 2.146.182,00€ Receita Prevista - 0,00€				Despesa Executada - 1.056.667,53€ (+49,23%) Receita Executada - 0,00€				

FICHA DE AVALIAÇÃO									
								Código	
Objetivo Estratégico	Melhorar e agilizar os processos tendentes ao reforço da ação social e patrimonial							2	
Projeto/Atividade	Alienação de Património							2.5.2	
Serviço Responsável	Gabinete Técnico (GT)								
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	No âmbito da sua política de gestão, os SSGNR entenderam não desencadear qualquer ação tendente à alienação de património.								
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x		Superado	
Afetação de Recursos Humanos	1 Cap + 1 SAj + 1 GRP + 1 TS				Menor		Prevista	x	Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 300.000,00€ Receita Prevista - 3.200.000,00€				Despesa Executada - 0,00€ Receita Executada - 0,00€				

FICHA DE AVALIAÇÃO									
								Código	
Objetivo Estratégico	Promover a autoavaliação organizacional e uma cultura de melhoria contínua							3	
Projeto/Atividade	Gestão de recursos Humanos							3.1.1	
Serviço Responsável	Repartição Administrativa e Financeira (RAF)								
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Foram concretizados os objetivos previstos, pese embora não se tenha conseguido a sua concretização plena, designadamente no que respeitou ao recrutamento de pessoal em virtude de terem ficado desertos alguns dos procedimentos concursais.								
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x		Superado	
Afetação de Recursos Humanos	1 Maj + 1 Cap + 1 SAj + 1 CCh + 1 Cb + 1 TS + 1 AT				Menor		Prevista	x	Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 3.846.019,00€ Receita Prevista - 0,00€				Despesa Executada - 3.224.447,56€ (83,84%) Receita Executada - 0,00€				

FICHA DE AVALIAÇÃO									
								Código	
Objetivo Estratégico	Promover a autoavaliação organizacional e uma cultura de melhoria contínua							3	
Projeto/Atividade	Formação de Recursos Humanos							3.1.2	
Serviço Responsável	Repartição Administrativa e Financeira (RAF)								
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Foram concretizados os objetivos previstos tendo sido realizados 21 cursos de formação profissional externa e 1 curso de formação interna, abrangendo 38 participações, num total de 1682 horas.								
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x		Superado	
Afetação de Recursos Humanos	1 Cap + 1 TS				Menor		Prevista	x	Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 12.000,00€ Receita Prevista - 0,00€				Despesa Executada - 5.237,00€ (43,64%) Receita Executada - 0,00€				

FICHA DE AVALIAÇÃO									
								Código	
Objetivo Estratégico	Promover a autoavaliação organizacional e uma cultura de melhoria contínua							3	
Projeto/Atividade	Gestão de Recursos Financeiros							3.1.3	
Serviço Responsável	Repartição Administrativa e Financeira (RAF)								
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Foram concretizados todos os objetivos previstos, garantido-se a boa execução administrativa e legal de todos os procedimentos contabilísticos e financeiros.								
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido		Superado	x	
Afetação de Recursos Humanos	1 Ten + 1Sarg + 3 Cabos + 1 TS + 3 AT + 1 AO				Menor		Prevista		Maior x
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 375.500,00€ Receita Prevista - 105.000,00€				Despesa Executada - 31.346,23€ (8,39%) Receita Executada - 208.092,98€ (+98,18%)				

FICHA DE AVALIAÇÃO									
								Código	
Objetivo Estratégico	Melhorar e agilizar os processos tendentes ao reforço da ação social e patrimonial							3	
Projeto/Atividade	Trabalhos especializados							3.1.4	
Serviço Responsável	Gabinete Técnico (GT)								
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Foram executados todos os objetivos preconizados no âmbito da presente atividade								
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x	Superado		
Afetação de Recursos Humanos	1 Cap + 1 SMor + 1 Cb + 1 GRD + 1 TS				Menor		Prevista	x	Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 86.670,00€ Receita Prevista - 0,00€				Despesa Executada - 31.829,08€ (36,72%) Receita Executada - 0,00€				

FICHA DE AVALIAÇÃO									
								Código	
Objetivo Estratégico	Promover a autoavaliação organizacional e uma cultura de melhoria contínua							3	
Projeto/Atividade	Aquisição de Bens e Serviços de Suporte à Atividade							3.1.5	
Serviço Responsável	Repartição Administrativa e Financeira (RAF)								
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Foram concretizados todos os objetivos previstos, garantindo-se a concretização dos procedimentos aquisitivos e da gestão logística do património existente.								
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x		Superado	
Afetação de Recursos Humanos	1 Maj + 3 Cabos				Menor	x	Prevista		Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 750.000,00€ Receita Prevista - 0,00€				Despesa Executada - 416.458,96€ (55,53%) Receita Executada - 0,00€				

FICHA DE AVALIAÇÃO									
								Código	
Objetivo Estratégico	Promover a autoavaliação organizacional e uma cultura de melhoria contínua							3	
Projeto/Atividade	Gestão Estratégica e Planeamento							3.2.1	
Serviço Responsável	Repartição Administrativa e Financeira (RAF)								
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Foram atingidos todos os objetivos preconizados, designadamente os respeitantes à elaboração dos principais instrumentos de gestão, tais como planos de atividades, relatórios de atividades, relatórios de monitorização de PGRIC, Balanços Sociais, entre outros.								
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido		Superado	x	
Afetação de Recursos Humanos	1 Maj + 1 Cap + 1 TS				Menor		Prevista	x	Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 10.000,00€ Receita Prevista - 0,00€				Despesa Executada - 0,00€ Receita Executada - 0,00€				

FICHA DE AVALIAÇÃO									
								Código	
Objetivo Estratégico	Promover a autoavaliação organizacional e uma cultura de melhoria contínua							3	
Projeto/Atividade	Gestão da Marca							3.2.2	
Serviço Responsável	Repartição De Prestações Sociais (RPS)								
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Foram atingidos todos os objetivos de comunicação, reforçando-se a relação de proximidade com os beneficiários, designadamente através da promoção de boletins informativos, newsletters, trípticos, entre outros meios comunicacionais.								
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido			Superado	x
Afetação de Recursos Humanos	1 Major + 1 SAj + 1 TS + 2 Cabos				Menor	x	Prevista		Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 62.500,00€ Receita Prevista - 0,00€				Despesa Executada - 35.052,27€ (56,08%) Receita Executada - 0,00€				

FICHA DE AVALIAÇÃO									
								Código	
Objetivo Estratégico	Promover a autoavaliação organizacional e uma cultura de melhoria contínua							3	
Projeto/Atividade	Produtos de Merchandising							3.2.3	
Serviço Responsável	Repartição Administrativa e Financeira (RAF)								
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	No âmbito dos diversos eventos promovidos pelos SSGNR, foi adquirido material de merchandising para oferta aos beneficiários, contribuindo assim para a divulgação da organização SSGNR.								
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido			Superado	x
Afetação de Recursos Humanos	1 Maj + 1 SAj + 1 TS				Menor		Prevista	x	Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 10.000,00€ Receita Prevista - 0,00€				Despesa Executada - 11.454,13€ (+14,54%) Receita Executada - 0,00€				

FICHA DE AVALIAÇÃO										
								Código		
Objetivo Estratégico	Promover a autoavaliação organizacional e uma cultura de melhoria contínua							3		
Projeto/Atividade	Gestão das Aplicações							3.3.1		
Serviço Responsável	Gabinete Técnico (GT)									
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019				
Objetivos Alcançados	Os objetivos previstos foram atingidos na totalidade.									
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x		Superado		
Afetação de Recursos Humanos	1 Cap + 1 CMor + 1 CCh + 1 TI					Menor	x	Prevista		Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 102.673,00€ Receita Prevista - 0,00€					Despesa Executada - 36.583,07€ (35,63%) Receita Executada - 0,00€				

FICHA DE AVALIAÇÃO										
								Código		
Objetivo Estratégico	Promover a autoavaliação organizacional e uma cultura de melhoria contínua							3		
Projeto/Atividade	Assistência Técnica							3.3.2		
Serviço Responsável	Repartição Administrativa e Financeira (RAF) Gabinete Técnico (GT)									
Calendarização	Início	Janeiro de 2019			Fim	Dezembro de 2019				
Objetivos Alcançados	Os objetivos previstos foram atingidos na totalidade.									
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x		Superado		
Afetação de Recursos Humanos	1 Cap + 1 CMor + 1 CCh + 1 TI					Menor	x	Prevista		Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 10.000,00€ Receita Prevista - 0,00€					Despesa Executada - 5.776,08€ (57,76%) Receita Executada - 0,00€				

FICHA DE AVALIAÇÃO										
								Código		
Objetivo Estratégico	Promover a autoavaliação organizacional e uma cultura de melhoria contínua							3		
Projeto/Atividade	Aquisição e licenciamento de Software							3.3.3		
Serviço Responsável	Repartição Administrativa e Financeira (RAF) Gabinete Técnico (GT)									
Calendarização	Início	Janeiro de 2019				Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Os objetivos previstos forma atingidos na totalidade									
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x		Superado		
Afetação de Recursos Humanos	1 Cap + 1 CMor + 1 CCh + 1 TI					Menor	x	Prevista		Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 21.952,00€ Receita Prevista - 0,00€					Despesa Executada - 32.108,22€ (+46,27%) Receita Executada - 0,00€				

FICHA DE AVALIAÇÃO										
								Código		
Objetivo Estratégico	Promover a autoavaliação organizacional e uma cultura de melhoria contínua							3		
Projeto/Atividade	Aquisição de Hardware							3.3.4		
Serviço Responsável	Repartição Administrativa e Financeira (RAF) Gabinete Técnico (GT)									
Calendarização	Início	Janeiro de 2019				Fim	Dezembro de 2019			
Objetivos Alcançados	Os objetivos previstos forma atingidos na totalidade									
Grau de Realização Material		Não superado			Atingido	x		Superado		
Afetação de Recursos Humanos	1 Cap + 1 CMor + 1 CCh + 1 TI					Menor	x	Prevista		Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Despesa Prevista - 70.721,00€ Receita Prevista - 0,00€					Despesa Executada - 26.416,01€ (37,35%) Receita Executada - 0,00€				

