



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2023

Índice

Lista de siglas SSAP e abreviaturas	4
Outras siglas e abreviaturas.....	5
I. Sumário executivo.....	7
II. Nota introdutória.....	9
III. Autoavaliação dos SSAP.....	11
1. QUAR 2023	11
a. Alteração de objetivos, indicadores e metas.....	11
b. Recursos financeiros	19
c. Recursos humanos	22
d. Recursos patrimoniais e materiais	26
2. PA2023	29
a. Objetivos, indicadores e metas	29
b. Resultados alcançados.....	38
3. Apreciação por parte dos utilizadores	52
3.1 Internos	52
3.2 Externos	55
4. Benchmarking	59
4.1 Interno.....	59
4.2 Externo	60
5. Plano Nacional de Combate ao Racismo e à Discriminação 2021 – 2025.....	62
6. Avaliação do Sistema de Controlo Interno	63
7. Medidas de reforço positivo.....	68
IV. Publicidade institucional.....	70
V. Programa de Gestão do Património Imobiliário	70
VI. Medidas de Modernização Administrativa	71
VII. Avaliação final	73
1. Menção de autoavaliação proposta.....	73
2. Conclusões prospetivas	74
Anexos.....	76

1. QUAR.....	76
2. Avaliação do Sistema de Controlo Interno	81
3. Fichas de suporte aos objetivos operacionais de QUAR	84

Lista de siglas SSAP e abreviaturas

DA	Divisão de Alimentação
DAS	Divisão de Ação Social
DASC	Divisão de Atividades Socioculturais
DFP	Divisão Financeira Patrimonial
DPB	Divisão de Pessoal e Beneficiários
DPTTI	Divisão de Planeamento Técnico e Tecnologias de Informação
DSAG	Direção de Serviços de Apoio à Gestão
DSAS	Direção de Serviços de Ação Social
DSGR	Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios
OO	Objetivos Operacionais
PPRGcic	Plano de Prevenção de Riscos de Gestão incluindo os de Corrupção e Infrações Conexas
PRSA	Plano de Responsabilidade Social e Ambiental
RA	Relatório de Atividades
SIGeRB	Sistema de Informação para Gestão de Relacionamento com o Beneficiário
SSAP	Serviços Sociais da Administração Pública
SVAS	Sistema de Venda Automática de Senhas

Outras siglas e abreviaturas

ADENE	Agência para Energia
CAF	<i>Common Assessment Framework</i>
CCD	Centro de Cultura e Desporto
CCP	Código dos Contratos Públicos
CEDIC	Certificados Especiais de Dívida de Curto Prazo
CICDR	Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial
CITE	Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego
CTFP	Contrato de Trabalho em Funções Públicas
ENSC	Estratégia Nacional para a Segurança do Ciberespaço
ERPI	Estrutura Residencial para Pessoas Idosas
eSPap	Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública
GeRFiP	Gestão de Recursos Financeiros Partilhada
GeRHuP	Gestão de Recursos Humanos Partilhada na Administração Pública
IASFA	Instituto de Ação Social das Forças Armadas
laaS	<i>Infrastructure as a service</i>
IDG	Índice de Desempenho Global
IGSJ	Inspeção-Geral de Serviços de Justiça
INA	Instituto Nacional de Administração
INSA	Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge
LED	<i>Light Emitting Diode</i>
PNCRD	Plano Nacional de Combate ao Racismo e Discriminação
PNFF	Plano Nacional de Formação Financeira
PRR	Plano de Recuperação e Resiliência
POS	Ponto de serviço
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilidade
RCM	Resolução do Conselho de Ministros
RSO	Rede Portuguesa de Responsabilidade
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação da Administração Pública

SMS	<i>Short Message Service</i>
SNC-AP	Sistema de Normalização Contabilística da Administração Pública
SPTIC	Serviços Partilhados TIC
SSGNR	Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana
SSPSP	Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
VC	Valor Crítico

I. Sumário executivo

O presente relatório apresenta os resultados alcançados pelos Serviços Sociais da Administração Pública (doravante designados por SSAP) em 2023, face aos objetivos, indicadores e metas definidos em QUAR e Plano de Atividades (Decreto-Lei n.º183/96, de 27 de setembro, em conjugação com o disposto na alínea e) do n.º 1 do artigo 8.º da Lei 66-B/2007, de 28 de dezembro, na redação atual.)

O Índice de Desempenho Global (IDG) do QUAR cifrou-se em 108,16%, com a seguinte ponderação dos parâmetros: Eficácia, 45%; Eficiência, 30% e Qualidade, 25%. Dois dos três parâmetros fixados – Eficácia e Eficiência foram superados, apresentando uma taxa de realização de 52,39% e 30,77%, respetivamente. O parâmetro Qualidade foi cumprido com uma execução de 25%. O IDG alcançado equivale a 4 objetivos superados e 2 realizados, que se desdobram em 6 indicadores superados e 6 realizados. Indica-se também que 2 dos 3 objetivos operacionais considerados relevantes, foram superados. Nenhum dos 12 indicadores apresenta uma taxa de realização superior a 125%.

A taxa de realização da concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço (ENSC) foi, em 3 dos 4 indicadores, superada. O número de aposentados que participaram em ações de formação em prol de uma maior literacia digital ultrapassou o estimado, repercutindo-se numa execução material de 123,25%. Também o número de trabalhadores abrangidos em ações de sensibilização e formação específica nesta matéria foi superior ao previsto com 121,00%. Acresce ainda que, 45 trabalhadores participaram em formação específica na área das competências digitais, facto que resultou numa concretização de 112,50%. O indicador considerado atingido, não teve durante grande parte do ano, margem para progressão, dada a aposentação de dois técnicos de informática, ficando o Centro de Informática, apenas com 2 efetivos que participaram em ações de formação técnica. O indicador 5 aponta para a conversão da garagem existente na Estalagem de Évora em camaratas e espaços de convívio, obra que terminou um pouco antes do prazo estimado, contando com uma execução material de 105,12%.

O indicador 6 relaciona-se com a execução das medidas integradas no Plano de Responsabilidade Social e Ambiental para 2023, e apresenta uma concretização de 125%, dado que, as 17 iniciativas definidas foram cumpridas (65%) e superadas (35%).

No parâmetro da eficiência, os indicadores 7 e 8 apontam para a redução de afetação de recursos humanos e materiais (papel) na sequência da integração do portal dos SSAP com o GeRFiP, tendo-se verificado que ambos foram atingidos, com uma redução de 70% e 90%, respetivamente. Os indicadores 9 e 10 referem-se à gestão eficiente dos recursos energéticos e hídricos dos SSAP, tendo sido implementadas 4 medidas de entre ações de sensibilização e obras no âmbito da adoção por iluminação LED, janelas basculantes com vidro duplo e torneiras e chuveiros com temporizador e redução de caudal. O indicador 10 em particular previu a elaboração do Plano de Eficiência Energética tendo este sido apresentado em novembro, dias antes do período definido para a sua entrega. Este projeto contou com a colaboração da ADENE – Agência para a Energia. Os indicadores 11 e 12 relacionam-se com a avaliação da satisfação por parte dos beneficiários com os serviços prestados e/ou disponibilizados pelos SSAP nas áreas das atividades socioculturais e fornecimento de refeições, tendo ambos sido concretizados a 100%.

Considerando os resultados atingidos em sede de QUAR e, de acordo com a “Expressão qualitativa da avaliação” (al. b) do n.º 1 do art.º 18.º da Lei n.º 66-B/2007), será proposta a classificação “Desempenho Bom” equivalente a “*atingiu todos os objectivos, superando alguns*”, como se demonstra esquematicamente no capítulo VII deste documento – Avaliação Final.

Quanto aos restantes projetos insertos em Plano de Atividades, a sua realização material e financeira será evidenciada oportunamente, adiantando que, dos 48 projetos, 27 encontram-se superados e 17 realizados. Dos restantes 4, 1 deles não foi realizado por fatores supervenientes à revisão de junho e os restantes 3 apresentam uma execução parcial entre os 25% e 99%. A execução material do Plano de Atividades dos SSAP cifra-se assim, na ordem dos 92%.

II. Nota introdutória

Apresenta-se, neste documento, a análise dos resultados alcançados pelos SSAP em 2023, no que respeita especialmente aos objetivos definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização, bem como outros integrados em Plano de Atividades e que representam, no conjunto, a atividade dos SSAP.

Como habitualmente, estes instrumentos de gestão foram revistos em junho, de acordo com as monitorizações mensais efetuadas, optando-se pela alteração das metas de alguns projetos insertos no Plano de Atividades, com revisão (em alta ou em baixa) dos seus valores. Os objetivos, indicadores e metas do QUAR, pelos resultados apresentados, não careceram de qualquer alteração. Abordaremos com maior detalhe, em capítulo próprio, quais os indicadores e metas revistos.

Todos os projetos inscritos em QUAR e Plano de Atividades tiveram por base as orientações definidas pelo Governo através das Grandes Opções do Plano, Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado, Orçamento do Estado aprovado para 2023, bem como os documentos de orientação interna como o Plano de Responsabilidade Social e Ambiental, Plano de Prevenção dos Riscos de Gestão, entre outros.

Para além de prosseguir o apoio social até aqui desenvolvido, decorreram as habituais atividades socioculturais destinadas a crianças/jovens, beneficiários no ativo e seniores; bem como o fornecimento de refeições em refeitórios sob gestão dos SSAP, em entidade protocoladas e cafetarias/bares.

Salientam-se, no ano que passou, as seguintes iniciativas:

- ✓ Superação do objetivo operacional de eficácia consubstanciado na prossecução das medidas integradas na ENSC, no âmbito da promoção da segurança do ciberespaço junto dos trabalhadores e beneficiários seniores;
- ✓ Superação da meta definida para execução das medidas previstas no Plano de Responsabilidade Social e Ambiental, com impacto positivo nos trabalhadores, cultura da organização e ambiente, destacando 

Redução significativa de toalhetes de papel nos tabuleiros e incremento de refeições em *takeaway*; Adesão à Rede RSO PT e participação na 14.^a Convenção da Rede; Ações de formação e sensibilização em matérias relacionadas, entre outras

- ✓ Reconversão da garagem contígua à Estalagem dos SSAP em Évora, em camaratas e espaços de convívio;
- ✓ Integração do portal dos SSAP com o GeRFiP, com ganhos de eficiência nas equipas envolvidas no controlo financeiro das inúmeras atividades promovidas por estes serviços;
- ✓ Elaboração do Plano de Eficiência Energética dos SSAP em articulação com a Agência para a Energia – ADENE, e implementação de medidas para redução dos consumos energéticos e hídricos, tais como:



Iluminação tecnologia LED
 Torneiras com temporizador
 Redução de caudal
 Ações de sensibilização
 Janelas basculantes com vidro duplo
- ✓ Atualização do inventário dos bens móveis;
- ✓ Reformulação do Sistema de avaliação da qualidade dos serviços prestados, através da revisão de 31 inquéritos a aplicar aos beneficiários e criação de 4 a aplicar na área do atendimento, atribuição de subsídios, refeitórios e portal;
- ✓ Início da auditoria ao Sistema de Venda Automática de Senhas de refeição;
- ✓ Manutenção da formação profissional com 83% dos trabalhadores a participarem em, pelo menos, 1 ação de formação;
- ✓ Implementação de diversas medidas do Plano de comunicação interna e externa dos SSAP, incluindo a criação de tutoriais de apoio no portal, campanhas de atualização de dados, jornadas de difusão de projetos internos, entre outras;
- ✓ Obras de beneficiação nos refeitórios situados no Centro de Saúde de Sete-Rios e na Direção Geral das Atividades Económicas;
- ✓ Alargamento do fornecimento de refeições em regime de *takeaway*;
- ✓ Monitorização e controlo da qualidade do serviço prestado nos refeitórios e cafetarias;
- ✓ Incremento do número de protocolos e parcerias estabelecidas em diversas áreas com a celebração de 69 protocolos;
- ✓ Aumento do n.º de parcerias informais interinstitucionais na área do apoio social;
- ✓ Aumento em cerca de 70% do n.º de dormidas nos equipamentos sociais (estalagens e apartamentos);
- ✓ Alargamento da oferta de alojamento temporário em Lisboa com o aumento do n.º de apartamentos disponíveis;
- ✓ Rentabilização do *Teams* através de dicas e ações de formação consubstanciadas nos “Encontros de Informática”;

III. Autoavaliação dos SSAP

1. QUAR 2023

O QUAR e Plano de Atividades são os principais instrumentos de autoavaliação dos organismos, conforme quadro legislativo referente ao SIADAP, designadamente a Lei n.º 66-B/ 2007 de 28 de dezembro e o Decreto-lei n.º 183/96, de 27 de setembro, com respeito igualmente pelas linhas de orientação produzidas e divulgadas pela Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros (fevereiro 2024).

A menção de desempenho proposta pelo dirigente máximo do organismo assenta na avaliação dos resultados obtidos no QUAR dos SSAP, tendo como complemento a aferição da execução dos restantes projetos que constituíram o Plano de Atividades.

a. Alteração de objetivos, indicadores e metas

Os projetos inseridos no QUAR e Plano de Atividades dos SSAP foram definidos com base na expectativa de concretização que os SSAP tinham à data da elaboração daqueles instrumentos de gestão. No entanto, ao longo do ano, por motivos não previstos inicialmente e que influenciaram negativa ou positivamente o desenvolvimento dos projetos, entendeu-se rever os indicadores e metas de cada um, de forma a melhor adequá-los à realidade de então.

Foi nesta medida que, como habitualmente, se procedeu à revisão do Plano de Atividades em junho, após terem sido auscultadas todas as unidades orgânicas.

A revisão consubstanciou-se na alteração de 11 das 49 fichas de suporte aos objetivos de Plano de Atividades, das quais cerca de 70% refletem revisões em alta. A justificação subjacente a cada uma das fichas resulta, consoante os casos, em:

Revisão em alta:

- a. Retoma do normal funcionamento das atividades e equipamentos disponibilizados por estes serviços aos beneficiários;
- b. Aumento da procura de atividades socioculturais, findo o período de restrições imposto pela pandemia.

Revisão em baixa:

- a. Repercussão do contexto económico na indisponibilidade das entidades de saúde para celebração de protocolos com os SSAP nas condições habituais;
- b. Morosidade na articulação das agendas em projetos que envolvem diferentes entidades;
- c. Escassez genérica de Recursos Humanos.

De notar a proposta de anulação de um dos projetos - *Integração de aquisição de senhas de refeição através de multibanco* - em virtude de se constatarem fragilidades no desempenho do Sistema de Venda Automática de Senhas de refeição ao nível do *hardware* e *software* (14 anos de utilização continuada), que poderia vir a comprometer a adição de módulo para pagamento através de multibanco. Entendeu-se nessa data, prosseguir um estudo de diagnóstico mais aprofundado do sistema que permitisse a estes serviços tomar a opção mais adequada, do ponto de vista técnico e financeiro. Neste enquadramento, foi retirada a ficha de suporte do Plano de Atividades, estando a decorrer a segunda fase do estudo que comporta a definição da solução mais adequada.

Quadro 1. Revisão das fichas de suporte aos objetivos operacionais de PA

Fichas de suporte	Metas Iniciais	Metas Revistas
Protocolos de saúde	Meta [aumento 5%]	Meta [aumento 2,5%] ↓
Promoção da saúde	Meta [50; 60]	Meta [60; 70] ↑
Centros de Convívio de Lisboa e Porto	Meta [6.000; 7.000]	Meta [9.000; 10.000] ↑
Casa Alice Félix e S. Pedro Sul	Meta [2.750; 3.250]	Meta [3.500; 4.500] ↑
Estalagem do Cruzeiro	Meta [1.250; 1.750]	Meta [2.750; 3.500] ↑
Estalagem de Évora	Meta [4.000; 4.500]	Meta [6.000; 7.000] ↑
Apartamentos Lisboa	Meta [9.000; 10.000]	Meta [9.250; 11.000] ↑
Centro sociocultural	Meta [2.000; 2.500]	Meta [2.500; 3.000] ↑
Fins de semana ativos	Meta: [500; 600]	Meta: [400; 550] ↓

Fichas de suporte	Metas Iniciais	Metas Revistas
Integração de aquisição de senhas de refeição através de multibanco – Fase II	Meta [9; 13 refeitórios]	Retirada
Aquisição de minicomputadores para o SVAS	Meta [259; 273] 16 a 30 junho	Meta [335; 349] ↓ 1 a 15 dezembro
Renovação do módulo do portal dos SSAP (atividades de Natal para crianças)	Meta: [259; 273] 16 a 30 setembro	Meta [335; 349] ↓ 1 a 15 dezembro

Análise de resultados e desvios

Apresentam-se no quadro seguinte, os resultados alcançados relativos aos objetivos operacionais, indicadores e metas do QUAR 2023.

Quadro 2 - QUAR 2023: Resultados alcançados

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC	Realização	Taxa Realização	Avaliação Resultados
EFICÁCIA	45,0			52,39%	SUPERADO
OO1. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço - ENSC 2019/2023	15,0			17,13%	Superado
IND1. N.º de beneficiários aposentados abrangidos pelo Plano para a diminuição da iliteracia digital, inserido no programa de Formação Sénior	25%	1.200 VC: 1.500	1.479	123,25%	Superado
Considerações	Foram abrangidos 1.479 beneficiários aposentados em ações com recurso a TIC inseridas no programa de Formação Sénior.				
IND2. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de sensibilização no âmbito da cibersegurança	25%	105 VC: 130	126	121,00%	Superado

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC	Realização	Taxa Realização	Avaliação Resultados
Considerações	Foram enviadas mensagens informativas, abrangendo 126 trabalhadores no total, relativas à matéria em questão, incidindo no tema da segurança informática (“Somos todos agentes de cibersegurança” e Dicas e atualizações dos <i>browsers</i>) e, adicionalmente foram realizados 3 Encontros de Informática com os trabalhadores sobre diversas matérias na área da segurança.				
IND3. N.º de técnicos informáticos abrangidos por ações de formação técnica no âmbito da segurança	25%	2 VC: 4	2	100,00%	Atingido
Considerações	Dois elementos do Centro de Informática participaram em ações de formação técnica no âmbito da segurança. Os outros 2 elementos saíram dos SSAP por aposentação.				
IND4. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de formação em competências digitais	25%	40 VC: 50	45	112,50%	Superado
Considerações	Em 2023, 45 trabalhadores realizaram ações de formação em competências digitais.				
OO2. Reconverter a garagem contígua à Estalagem de Évora em camaratas e espaço de convívio	35,0%			36,79%	Superado
IND5. N.º de dias de calendário para conclusão da obra de reconversão	100%	1 a 31 out VC: 25 jul	29 set	105,12%	Superado
Considerações	A empreitada foi concluída a 29 de setembro.				
OO3. Implementar as medidas propostas no âmbito do Plano de Responsabilidade Social e Ambiental 22/23	50,0%			62,50%	Superado

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC	Realização	Taxa Realização	Avaliação Resultados
IND6. % de implementação do PRSA em 2023	100%	80%; 90% VC: 100%	100%	125,00%	Superado
Considerações	As 13 medidas definidas para este ano, desdobradas em 17 iniciativas foram cumpridas (65%) ou superadas (35%).				
EFICIÊNCIA	30,0			30,77%	SUPERADO
OO4. Otimizar os RH e materiais na sequência da integração do portal dos SSAP com o GeRFiP	40,0			40,00%	Atingido
IND7. % de redução da afetação média de RH	70%	70%; 80%	70%	100,00%	Atingido
Considerações	Verificou-se uma redução global de 70% dos recursos humanos afetados, considerando ter havido decréscimo de esforço em tarefas até aqui, de rotina. Para além de libertarmos dois trabalhadores para outras tarefas, foi possível diminuir o tempo a que os restantes se dedicam às mesmas.				
IND8. % de redução média de papel	30%	70%; 80%	80%	100,00%	Atingido
Considerações	Constata-se a diminuição em cerca de 80% na utilização de papel, porquanto deixou de ser necessário imprimir comprovativos dos beneficiários, mails associados bem como faturas (originais e duplicados), quantidade bastante significativa no que respeita, nomeadamente, ao projeto da formação sénior.				
OO5. Gerir com eficiência os recursos energéticos e hídricos dos SSAP	60,0			62,56%	Superado
IND9. N.º de medidas implementadas para redução dos consumos	50%	2; 4	4	100,00%	Atingido
Considerações	Detalham-se as medidas levadas a cabo:				

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC	Realização	Taxa Realização	Avaliação Resultados
	- Realizado em 21.06.2023 <i>webinar</i> "Eficiência de Recursos para Todos e por todos ", pela ADENE - Agência para a Energia. - Execução da empreitada na Estalagem de Évora que inclui os seguintes trabalhos: substituição da iluminação existente por iluminação de tecnologia LED; das torneiras por novas com temporizador e redução de caudal; das janelas por janelas eficientes de vidro duplo e do sistema existente de aquecimento de águas dos banhos por bomba de calor. - Execução de empreitada na Estalagem Casa Alice Félix que inclui os seguintes trabalhos: substituição da iluminação existente por iluminação de tecnologia LED; substituição de portas e janelas por janelas basculantes com vidro duplo e Instalação de torneiras e chuveiros com temporizador e redução de caudal nas casas de banho afetas às camaratas. - Ação de sensibilização junto dos trabalhadores para poupança de energia, através do envio de um vídeo com identificação das poupanças a alcançar com a adoção de medidas no local de trabalho.				
IND10. N.º de dias de calendário para elaboração do Plano de Eficiência Energética	50%	1 a 15 dez VC: 8 set	7 nov	108,52%	Superado
Considerações	Concluída a elaboração do plano de eficiência energética em 7 de novembro, em articulação com a ADENE - Agência para a Energia. Adjudicação em outubro da aquisição de serviços para certificação energética de quatro equipamentos dos SSAP.				
QUALIDADE	25,0			25,00%	ATINGIDO

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC	Realização	Taxa Realização	Avaliação Resultados
OO6. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	100,0			100,00%	Atingido
IND11. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais [escala de 1 a 5]	55%	4,10; 4,70 VC: 5	4,59	100,00%	Atingido
Considerações	Foram tratados 14.204 inquéritos de satisfação aplicados aos beneficiários participantes nas atividades/equipamentos socioculturais, sendo a satisfação média ponderada de 4,59.				
IND12. Nível de satisfação dos beneficiários com os Refeitórios geridos pelos SSAP - [escala de 1 a 5]	45,0	3,70; 4,30 VC: 5	4,06	100,00%	Atingido
Considerações	Foram tratados 4.293 inquéritos de satisfação aplicados nos Refeitórios e Cafetarias, sendo a satisfação média ponderada de 4,06, resultante de: 1.º semestre: 2.200 inquéritos; satisfação média ponderada de 4,07; 2.º semestre: 2.093 inquéritos; satisfação média ponderada de 4,04.				

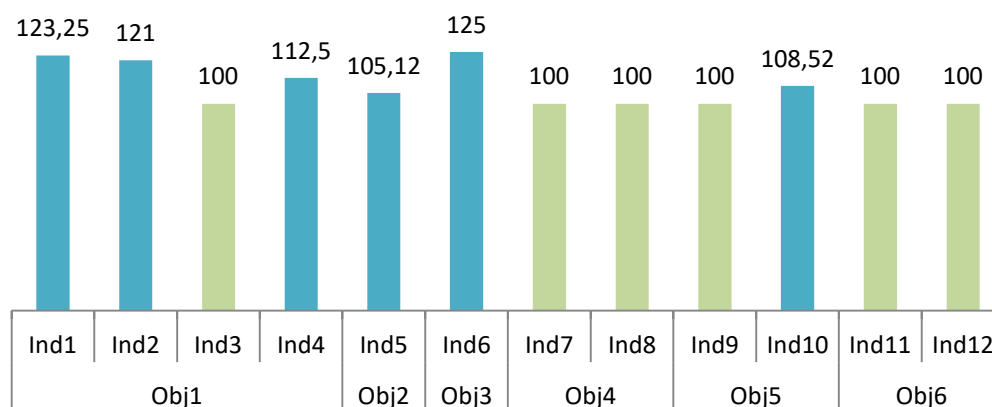
O IDG do QUAR – 108,16% – resulta dos seguintes factos:

- Superação de 2 dos 3 parâmetros globais em análise - Eficácia e Eficiência;
- Superação de 4 dos 6 objetivos operacionais definidos (OO1, OO2, OO3 e OO5), estando os restantes 2, atingidos;
- Superação de 6 dos 12 indicadores estabelecidos, encontrando-se os restantes atingidos.

A versão integral do QUAR (em *excel*) encontra-se anexa ao presente relatório.

No gráfico seguinte espelha-se a execução material dos 9 indicadores.

Gráfico 1. Execução material dos indicadores de QUAR



No quadro seguinte, apresenta-se a evolução histórica dos indicadores 1 a 4, 8 e 9, relativos aos objetivos operacionais de QUAR, 1 e 6, respetivamente. Os restantes indicadores não têm histórico, integrando objetivos de relevância estratégica anual.

Quadro 3. Evolução de indicadores

O1. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço - ENSC 2019/2023				
INDICADORES	2020	2021	2022	2023
IND1. N.º de beneficiários aposentados abrangidos pelo Plano para a diminuição da iliteracia digital, inserido no programa de Formação Sénior	-	2.379	1.417	1.479
IND2. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de sensibilização no âmbito da cibersegurança	-	110	110	126
IND3. N.º de técnicos de informática abrangidos por ações de formação técnica no âmbito da segurança	-	3	3	2
IND4. N.º de trab. abrangidos por ações de formação em competências digitais	-	45	49	45
O6. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP				
INDICADORES	2020	2021	2022	2023
IND8. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades e equipamentos socioculturais [esc 1 a 5]	4,67	4,65	4,60	4,59
IND9. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [esc 1 a 5]	4,46	4,37	4,17	4,06

O indicador 1 apresenta uma pequena evolução face ao n.º de beneficiários abrangidos em 2022; recorde-se que, de 2021 para 2022 foi revista a meta neste indicador no contexto da Estratégia Nacional, passando de 1.645 para 1.200. O indicador 2 abrangeu mais trabalhadores se comparado com os 2 anos anteriores. Os indicadores 3 e 4 reduziram a sua execução, considerando a saída para a aposentação de 2 técnicos de informática no primeiro caso e, realização de ações neste âmbito em anos anteriores pela maioria dos trabalhadores.

Relativamente aos indicadores que expressam quantitativamente os resultados da perceção dos beneficiários com a qualidade dos serviços prestados, verifica-se uma ligeira variação em baixa, ainda que dentro do intervalo definido como meta. A área do fornecimento de refeições é sensível a oscilações, muitas delas não dependentes diretamente do serviço, mas de fatores colaterais, como por exemplo, a aquisição da senha de refeição nas máquinas de *vending* cujo desempenho não tem sido totalmente eficaz, o que veio a justificar a necessidade de auditar o sistema.

b. Recursos financeiros

Apresenta-se de seguida a execução orçamental da receita para os anos de 2022 e 2023:

Quadro 4. Execução orçamental 2022/2023 (Receita)

Descrição da receita	2022		2023				Taxa Var.
	Orçamento	Executado	Orçamento	Executado	% exec	Peso (%)	2022/2023 (%)
Comparticipação Organismos SFA e SPE	6 302 454,00	6 302 453,09	6 765 935,00	6 765 934,89	100,00	48,76	7,35
Taxas, Multas e outras Penalidades	5 067,00	5 059,82	3 401,00	3 398,35	99,92	0,02	-32,84
Rendimentos da propriedade	0,00	0,00	1 614,00	1 613,17	99,95	0,01	
Transferências correntes - Receita de Impostos	3 593 166,00	3 075 925,65	3 697 893,00	3 312 044,64	89,57	23,87	7,68
Transferências correntes - Rec Próprias Adm Central - Estágios APP			80 593,00	60 761,24	75,39	0,44	
Venda de bens e serviços correntes	3 853 244,00	2 669 272,53	3 963 524,00	3 654 502,27	92,20	26,34	36,91
Reposições não abatidas aos pagamentos	7 690,00	4 849,90	6 204,00	2 041,39	32,90	0,01	-57,91
Outras receitas correntes	31 000,00	11 649,59	31 000,00	8 950,61	28,87	0,06	-23,17
Ativos financeiros - Transf. Famílias Outras	95 000,00	69 104,66	95 000,00	67 647,96	71,21	0,49	-2,11
SUBTOTAL	13 887 621,00	12 138 315,24	14 645 164,00	13 876 894,52	94,75	100,00	14,32
Ativos financeiros - Títulos CP-CEDIC	0,00	0,00	7 149 334,00	7 149 334,00			
Saldo da gerência anterior	6 525 219,00	6 525 173,74	1 139 391,00	1 138 462,11			
SUBTOTAL	6 525 219,00	6 525 173,74	8 288 725,00	8 287 796,11	99,99		27,01
TOTAL GERAL	20 412 840,00	18 663 488,98	22 933 889,00	22 164 690,63	96,65		18,76

A execução da receita em 2023 totaliza 22.164.690,63€, superior em 18,76% à execução de 2022.

O valor com maior peso na execução de 2023 é o constante de “Ativos financeiros – Títulos CP - CEDIC” (7.149.334€), respeitante ao resgate no início de 2023 do valor aplicado no ano anterior em CEDIC's, sendo assim, em 2023, parte do saldo de gerência.

Analisando, assim, a receita cobrada líquida, sem saldo de gerência, a execução de 2023 totaliza 13.876.894,52€, superior à de 2022 em 14,32% (1.738.579,28€).

Este incremento da receita é resultante, essencialmente, dos acréscimos verificados nos seguintes capítulos:

- “Vendas de bens e serviços correntes-refeições” (+659.289,56€), sendo que para tal contribuíram: a existência de 2 novos refeitórios, a reabertura de 2 refeitórios, que estavam fechados desde a pandemia Covid-19; o aumento generalizado do n.º de refeições servidas face a 2022 e ainda a alteração dos preços das refeições vendidas com efeitos a 01.07.2023;
- “Vendas de bens e serviços correntes-serviços sociais” (+236.118,99€), pelo aumento das atividades socioculturais desenvolvidas, face a 2022, com a eliminação das restrições decorrentes da pandemia Covid-19;
- “Comparticipação Organismos SFA e SPE” (+463.481,80€), quer pelo maior n.º de beneficiários em relação a 2022 (+2.249 beneficiários), com a adesão de novos organismos; quer pela atualização da participação anual por beneficiário (de 13,74€/mês para 13,88€/mês);
- Transferências correntes - Receitas Próprias Administração Central – Receitas de impostos (+236.118,99€), transferências do Orçamento de Estado para cobrir essencialmente encargos remuneratórios;
- “Transferências correntes - Receitas Próprias Administração Central - Estágios APP” (60.761,24€), para financiamento dos encargos com estágios APP existentes nos SSAP durante o ano de 2023.

Relativamente à despesa, apresenta-se igualmente a execução nos anos 2022 e 2023:

Quadro 5. Execução orçamental 2022/2023 (Despesa)

Descrição da Despesa	2022		2023				Taxa Var.
	Orçamento	Executado	Orçamento	Executado	% exec	Peso (%)	2022/2023(%)
Despesas com pessoal	3 556 306,00	3 049 747,73	3 671 949,00	3 280 199,46	89,33	16,48	7,56
Aq. Bens e Serviços	6 751 512,00	6 218 800,98	7 776 544,00	7 628 684,68	98,10	35,49	22,67
Transferências Correntes	124 166,00	124 165,66	209 608,00	189 282,44	90,30	0,71	52,44
Outras Despesas Correntes	17 000,00	6 675,56	4 805,00	3 670,30	76,39	0,04	-45,02
	10 448 984,00	9 399 389,93	11 662 906,00	11 101 836,88	95,19	55,78	18,112
Aquisição de bens de capital	1 072 906,00	922 772,91	1 331 357,00	1 273 062,25	95,62	6,40	37,96
Ativos financeiros - Títulos CP-CEDIC	7 149 334,00	7 149 334,00	7 449 913,00	7 449 912,35	100,00	37,43	4,20
Ativos financeiros - Transf. Famílias Outras	95 000,00	52 603,17	95 000,00	77 308,34	81,38	0,39	46,97
	8 317 240,00	8 124 710,08	8 876 270,00	8 800 282,94	99,14	44,22	8,32
TOTAL GERAL	18 766 224,00	17 524 100,01	20 539 176,00	19 902 119,82	96,90	100	13,57
Total sem CEDIC's nos Ativos Financeiros	11 616 890,00	10 374 766,01	13 089 263,00	12 452 207,47	95,13		20,02

A despesa global atingiu em 2023 o montante de 19.902.119,82€, representando 96,90% do Orçamento Corrigido.

De realçar que este valor de execução contempla 7.449.912,35€ de aplicação de saldo em Títulos de curto prazo – CEDIC.

Assim, expurgando à execução, o valor aplicado em CEDIC's, o total da despesa paga em 2023 totaliza 12.452.207,47€, 20,02% superior ao pago em 2022.

Fazendo uma análise comparativa do valor executado face ao ano anterior, destacam-se as seguintes variações:

- Aumento de 1.409.884€ (22,67%) no agrupamento de “Aquisição de bens e serviços”, resultante essencialmente de: aumento da despesa com fornecimento de refeições (por maior número de refeições servidas); aumento da despesa com a aquisição de serviços necessários ao desenvolvimento das atividades socioculturais (por maior número de atividades desenvolvidas) e aumento da despesa com encargos das instalações, conservação de bens, resultante dos aumentos generalizado dos preços.
- No agrupamento “Aquisição de Bens de Capital”, aumento de €350.289 (37,96%), justificado pela aquisição de um autocarro para utilização nas atividades socioculturais,

permitindo uma poupança com a aquisição de serviços de transporte e pelo aumento e, ainda, pelo aumento, face a 2022, das aquisições de equipamentos hoteleiros para os refeitórios.

- c) No agrupamento das despesas com pessoal, aumento 230.451,73€ (7,56%), decorrente do maior número de trabalhadores em funções e das atualizações e progressões remuneratórias.

De referir que este agrupamento incluiu despesas não associadas a trabalhadores dos SSAP, concretamente na C.E. 01.03.08 - Outras Pensões, que comporta despesas com pensões de ex-regentes escolares e pensionistas do Ex-Instituto Ultramarino. O gasto com pensões foi de 101.859,73€ em 2022 e 95.981,86€ em 2023;

- d) Por fim, no agrupamento “Transferências correntes”, o aumento de 65.117€, é quase na totalidade justificado pela nova despesa com estagiários inseridos no projeto “Estágios APP”.

c. Recursos humanos

O quadro infra reflete a ponderação atribuída aos diferentes grupos profissionais dos SSAP e integra o QUAR do organismo.

Quadro 6. Recursos Humanos - Pontuação planeada, realizada e desvios

Designação	Pontuação	Planeados		Realizados		Desvio	
		Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos
Direção superior	20	2	40	2	40	0	0
Direção intermédia	16	9	144	7	112	-2	-32
Técnico superior	12	41	492	37	444	-4	-48
Coordenador técnico	9	5	45	5	45	0	-0
Informáticos	9	3	27	1	9	-2	-18
Assistente técnico	8	59	472	48	384	-11	-88
Assistente operacional	5	12	60	10	50	-2	-10
TOTAL		131	1.280	110*	1.084	-21	-196

* Inclui um trabalhador ausente por doença (em 31.12.2023) há mais de 6 meses, mas com posto de trabalho no mapa de pessoal dos SSAP

Dos pontos planeados – 1.280 – correspondentes a 131 efetivos, foram executados 1.084 (110 efetivos). A diferença de 196 pontos equivale a 21 lugares do quadro dos SSAP ainda não ocupados.

Durante o ano de 2023 as entradas (26) foram superiores às saídas (18), correspondendo a mais 8 trabalhadores a exercerem funções nos SSAP à data de 31.12.2023.

Para assegurar o desenvolvimento das suas atribuições, os SSAP contavam em 31 de dezembro de 2023 com um total de 109 efetivos (sem um trabalhador ausente há mais de seis meses por motivo de doença) - 81 mulheres e 28 homens, cujo nível médio etário se centrou nos 52,64 anos. A carreira com maior número de efetivos era a de assistente técnico com 52 trabalhadores (incluindo os 5 coordenadores técnicos), o que representava uma taxa de 47,71% do total de efetivos, seguida da carreira de técnico superior com 37 trabalhadores (33,94%), totalizando as duas carreiras 81,65% dos trabalhadores. De referir que nos 37 técnicos superiores está incluído 1 especialista de informática.

Do fluxo verificado de entradas e saídas de trabalhadores dos SSAP, importa registar as seguintes ocorrências:

Entrada de 26 trabalhadores	▪ 6 técnicos superiores, por procedimento concursal; ▪ 17 assistentes técnicos, sendo 13 por procedimento concursal, 2 por procedimento por mobilidade, 1 por regresso ao serviço após licença de longa duração e 1 por recurso à reserva de recrutamento de um procedimento concursal; ▪ 1 assistente operacional, por procedimento concursal; ▪ 1 diretor de serviços e 1 educador de infância que se encontravam ausentes ao serviço há mais de 6 meses, e por isso não estavam contabilizados no total dos trabalhadores em 31.12.2022.
Saída de 18 trabalhadores	▪ 5 técnicos superiores, sendo 1 por aposentação, 3 por mobilidade e 1 por cessação antecipada do período experimental; ▪ 9 assistentes técnicos, sendo 4 por aposentação, 2 por mobilidade, 1 por procedimento concursal, 1 por cessação antecipada do período experimental e 1 por ausência ao serviço por doença há mais de 6 meses; ▪ 2 técnicos de informática, ambos por aposentação; ▪ 1 diretor de serviços, por aposentação; ▪ 1 educador de infância, por aposentação.

Em 31.12.2023 encontravam-se a decorrer 11 procedimentos concursais comuns com vista à ocupação de postos de trabalho vagos. De referir que 4 outros procedimentos abertos durante o ano ficaram concluídos sem a ocupação dos respetivos postos de trabalho concursados.

Os efetivos dos SSAP, reportados a 31 de dezembro de 2023, encontravam-se afetos às unidades orgânicas, conforme se indica no quadro seguinte:

Quadro 7. N.º de efetivos, por unidade orgânica em 2022 e 2023

Unidades Orgânicas	31/12/2022	31/12/2023
Direção	4	4
Direção de Serviços de Apoio à Gestão	45	48
Direção de Serviços de Ação Social	41	40
Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios	13	17
Total	103*	109

* contabilizados 2 trabalhadores do mapa de pessoal ausentes ao serviço há mais de 6 meses em 2022

Assim, em 31.12.2023 o número de efetivos foi superior na DSAG (mais 3) e na DSGR (mais 4) ao número de efetivos registado nas mesmas unidades orgânicas em 31.12.2022. Por outro lado, não houve alterações na Direção e registou-se apenas 1 efetivo a menos na DSAS.

No movimento de pessoal nas diversas Direções de Serviços há a registar 9 saídas por aposentação, 4 na DSAG, 3 na DSAS e 2 na DSGR.

Apresentam-se no quadro seguinte, alguns indicadores extraídos do Balanço Social dos SSAP.

Quadro 8. Evolução dos principais indicadores entre 2021 e 2023

Indicador	Unid.	Ano 2021			Ano 2022			Ano 2023		
		M	F	T	M	F	T	M	F	T
Nível etário médio	anos	55,11	54,71	54,80	53,98	54,55	54,32	51,82	52,92	52,64
Leque etário	anos	1,91	2,3	2,3	2,23	1,92	2,3	2,61	2,26	2,61
Índice de envelhecimento	%	10,00%	35,45%	45,45%	9,90%	35,64%	45,54%	10,09%	31,19%	41,28%
Taxa de feminização	%		76,36%	76,36%		76,23%	76,23%		74,31%	74,31%
Índice de tecnicidade	%	5,45%	29,10%	34,55%	4,95%	30,69%	35,64%	7,33%	33,02%	41,28%
Índice de enquadramento	%	4,55%	4,55%	9,10%	3,96%	4,95%	8,91%	3,66%	4,58%	8,25%
Taxa de habilitação superior	%	9,10%	36,36%	45,46%	7,92%	37,62%	45,54%	9,17%	36,69%	45,87%
Antiguidade média na função pública	anos	27,85	27,36	27,47	28,50	26,90	27,30	24	24,23	24,17
Índice de admissão	%	3,63%	6,36%	10,00%	2,97%	7,92%	10,89%	6,42%	17,43%	23,85%
Índice de saída	%	3,63%	6,36%	10,00%	3,96%	12,87%	16,83%	2,75%	13,76%	16,51%
Índice de participação em ações de formação	%	21%	71%	92%	18%	68%	86%	17,43%	59,63%	77,06%
Taxa de absentismo	%	7,19%	1,45%	2,81%	7,21%	6,73%	6,85%	1,58	10,91	12,50
Leque salarial ilíquido	Rácio	6,81	5,66	6,81	6,48	5,39	6,48	6,11	5,09	6,11

Com referência a 31.12.2023, destacamos ainda as seguintes conclusões:

- ✓ Dos 11 cargos de direção, 9 (81,82%) estavam ocupados, 5 por mulheres e 4 por homens;
- ✓ Os efetivos eram maioritariamente do género feminino (74,31%);
- ✓ O leque etário compreendia-se entre os 26 e os 68 anos de idade, situando-se o nível médio etário nos 52,64 anos;
- ✓ A média da antiguidade dos trabalhadores, era de 24 anos (24,17) inferior à média registada em 2022 (27,30 anos), podendo atribuir-se essa diferença, em parte, à saída de

trabalhadores com mais anos na função pública (por aposentação) e à entrada de trabalhadores mais novos com poucos anos de ingresso na função pública;

- ✓ Ao nível das habilitações, 45,87% dos trabalhadores possuíam o nível superior (licenciatura, mestrado e doutoramento), 40,36% detinham o 12.º ano e os restantes 13,77% o grau de habilitação até ao 11.º ano;
- ✓ As ausências totalizaram 1.363 dias, enquanto em 2022, o total de ausências foi de 1.736 dias, registando-se uma diferença de menos 373 dias entre os dois anos, sendo que o maior número das ausências, foi também por doença – 1.054 dias, tal como tinha sido em 2022 (1.327 dias) -, o motivo com maior representatividade;
- ✓ Realizaram-se no total 2.290h30m de trabalho suplementar, mais 383h15m comparativamente a 2022 (1.907h55m);
- ✓ Os encargos com pessoal totalizaram uma despesa de 3.111.740,92€, superior em 330.674,24€ face a 2022 (2.781.066,68 €). Deste montante, cerca de 72% (72,32%) foram referentes ao pagamento da remuneração base.

No âmbito do programa extraordinário de estágios na administração direta e indireta do Estado destinado à carreira de técnico superior - “EstágiAP XXI” - programa que tem como destinatários jovens licenciados à procura do primeiro emprego ou à procura de novo emprego, foram realizados 6 estágios (5 em Lisboa e 1 no Porto), nas áreas da comunicação, sociologia, psicologia e serviço social. Este programa permitiu aos/às estagiários/as uma primeira experiência no mundo do trabalho, através do desenvolvimento de novos conhecimentos e competências onde estagiários e a Administração Pública beneficiaram mutuamente, de uma lógica de transmissão e renovação de conhecimento institucional e intergeracional, potenciando as capacidades de ambos.

d. Recursos patrimoniais e materiais

Em termos de recursos patrimoniais e materiais, no exercício de 2023, destacam-se as seguintes ações:

- ✓ Reconversão da antiga garagem da Estalagem de Évora em espaço com salão multiusos, duas camaratas com 40 camas, uma copa e instalações sanitárias acessíveis a utentes com mobilidade reduzida;

- ✓ Entrada em funcionamento de 4 novos apartamentos de ocupação temporária pelos beneficiários, no edifício Largo Conde Ottolini, n. º4 – Lisboa;
- ✓ Aquisição de um autocarro de 42 lugares, para utilização nas atividades socioculturais desenvolvidas para os beneficiários.

De uma forma global, os SSAP têm a seu cargo a gestão das seguintes instalações:

- ✓ Sede dos SSAP;
- ✓ Centro de formação para seniores;
- ✓ Centro sociocultural;
- ✓ Centros de convívio: 4;
- ✓ Equipamento social das Olaias;
- ✓ Equipamentos de férias: 3 estalagens e 27 apartamentos;
- ✓ Refeitórios: 25;
- ✓ Cafetarias: 14;
- ✓ Habitações: 98;
- ✓ Lojas: 36.

Quanto ao parque automóvel, o mesmo é constituído por 12 viaturas, propriedade dos SSAP e 3 viaturas elétricas em regime de contrato de aluguer operacional, encontrando-se:

- ✓ 10 em Lisboa, sendo o autocarro de apoio às atividades socioculturais e as restantes para apoio administrativo, visitas técnicas pelo país, (da área informática, social e da alimentação com deslocações aos refeitórios/unidades protocoladas e aos equipamentos de férias e centros de convívio);
- ✓ 2 na Estalagem de Aljubarrota;
- ✓ 1 na Casa Alice Félix em Santa Cruz da Trapa,
- ✓ 1 na Estalagem de Évora e
- ✓ 1 de apoio aos Centros de convívio do Porto.

Das 12 viaturas propriedade dos SSAP, 11 têm mais de 22 anos e elevada quilometragem, não oferecendo segurança para efetuar viagens longas.

É assim intenção dos SSAP renovar a sua frota automóvel, substituindo as viaturas antigas, abastecidas por combustíveis fósseis, por viaturas elétricas e híbridas, mais ecológicas, de baixo consumo e manutenção mais económica.

2. PA2023

a. Objetivos, indicadores e metas

Como resultado da análise das fichas de suporte aos objetivos operacionais do Plano de Atividades, constatamos uma taxa de execução material na ordem dos 92%, entre projetos realizados (36%) e superados (56%).

Quadro 9. Síntese da realização material (resultados dos projetos por unidade orgânica)

UO	Não Realizado	25% - 50%	50% - 75%	75% - 100%	Realizado	Superado	Total
DSAS/DAS					3	4	7
DSAS/DASC					6	14	20
DSGR/DA			1	1	4	2	8
DSAG/DPB					2	1	3
DSAG/DFP					2	3	5
DSAG/DPTTI	1	1				3	5
Total	1	1	1	1	17	27	48

Dos restantes 8%, 3 projetos foram parcialmente realizados e 1 não se realizou por estar dependente da evolução de uma auditoria ao Sistema de Venda Automática de Senhas de refeição, que se entendeu oportuno iniciar ainda em 2023.

Nos quadros seguintes esquematizam-se os resultados, por unidade orgânica.

Quadro 10. Direção de Serviços de Apoio Social/Divisão de Apoio Social

N.º	Designação	Indicador(es)	Meta	RF estimados	Execução material	%	Execução financeira	%
OOPA1	Intervenção psicossocial	N.º processos de intervenção psicossocial	[300; 400]	135 000,00 €	382	100,00%	119 692,35 €	88,66%
OOPA2	Acompanhamento social continuado a beneficiários em situação de risco social	N.º de beneficiários em acompanhamento social	[70; 80]	Desp. Admin.	72	100,00%	n.a.	n.a.
OOPA3	Articulação interinstitucional	% de aumento do n.º de parcerias	10% [7 parcerias]	Desp. Admin.	12	171,43%	n.a.	n.a.
OOPA4	Subsídios de creche e educação pré-escolar e de estudos	N.º de pedidos analisados	[1500; 2000]	100 000,00 €	2193	109,65%	86 457,82 €	86,46%
OOPA5	Subsídios/pensões a diminuídos físicos, sensoriais ou mentais da ex-OSMOP, regentes escolares e pensionistas do ex-IU	N.º de beneficiários abrangidos	n.a.	95 420,00 €	n.a.	n.a.	85 976,24 €	90,10%
OOPA6	Protocolos no âmbito da educação	% de aumento do n.º de protocolos	5% (9 prot)	Desp. Admin.	16	177,78%	n.a.	n.a.
OOPA7	Protocolos com Lares/Casas de repouso e Apoio domiciliário	% de aumento do n.º de protocolos	5% (8 prot)	Desp. Admin.	10	125,00%	n.a.	n.a.

Quadro 11. Direção de Serviços de Apoio Social/Divisão de Atividades Socioculturais

N.º	Designação	Indicador(es)	Meta	RF estimados	Execução material	%	Execução financeira	%
OOPA08	Participação social	N.º de ações realizadas	[17; 23]	5 000,00 €	28	121,74%	- €	- €
OOPA09	Protocolos de saúde	% de aumento do n.º de protocolos	2,5% [16 prot]	Desp. Admin.	17	106,25%	n.a.	n.a.
OOPA10	Promoção da saúde	N.º de ações realizadas	[60; 70]	8 000,00 €	77	110,00%	70,40 €	0,88%
OOPA11	Aposentação ativa	N.º de ações realizadas	[16; 20]	5 000,00 €	22	110,00%	- €	- €
OOPA12	Fins de semana para beneficiários no ativo	N.º de beneficiários abrangidos	[500; 600]	18 000,00 €	583	100,00%	9 455,66 €	52,53%
OOPA13	Visitas culturais para beneficiários no ativo	N.º de beneficiários abrangidos	[950; 1200]	5 000,00 €	1388	115,67%	4 366,87 €	87,34%
OOPA14	Campos de férias crianças/jovens	N.º de beneficiários abrangidos	[800; 850]	170 000,00 €	844	100,00%	188 444,35 €	110,85%
OOPA15	Ocupação de tempos livres crianças/jovens	N.º participantes abrangidos	[1250; 1400]	50 000,00 €	1280	100,00%	40 863,81 €	81,73%
OOPA16	Circo Lisboa e Porto	N.º de beneficiários abrangidos	[13500; 15000]	31 000,00 €	13500	100,00%	30 840,00 €	99,48%
OOPA17	Atividade de Natal para aposentados	N.º de beneficiários abrangidos	[1200; 1400]	100 000,00 €	1330	100,00%	85 878,22 €	85,88%

Quadro 11. Direção de Serviços de Apoio Social/Divisão de Atividades Socioculturais – *Cont.*

N.º	Designação	Indicador(es)	Meta	RF estimados	Execução material	%	Execução financeira	%
OOPA18	Centros de Convívio de Lisboa e Porto	N.º benef abrangidos pelas atividades	[9000; 10000]	170 000,00 €	13937	139,37%	96 794,08 €	56,94%
OOPA19	Férias sénior	N.º de beneficiários abrangidos	[1000; 1200]	600 000,00 €	1204	100,33%	472 514,12 €	78,75%
OOPA20	Passeios e circuitos de fim de semana sénior	N.º de beneficiários abrangidos	[1100; 1200]	30 000,00 €	1311	109,25%	30 943,22 €	103,14%
OOPA21	Formação sénior	N.º de formandos abrangidos	[1200; 1500]	50 000,00 €	1479	100,00%	23 644,80 €	47,29%
OOPA22	Casa Alice Félix e apartamento de S. Pedro do Sul	N.º de dormidas	[3500; 4500]	80 000,00 €	5118	113,73%	85 422,32 €	106,78%
OOPA23	Estalagem do Cruzeiro	N.º de dormidas	[2750; 3500]	80 000,00 €	4539	129,69%	71 940,29 €	89,93%
OOPA24	Estalagem de Évora	N.º de dormidas	[6000;7000]	126 000,00 €	9276	132,51%	222 601,62 €	176,67%
OOPA25	Apartamentos de Lisboa	N.º de dormidas	[9250; 11000]	198 000,00 €	15366	139,69%	233 940,10 €	118,15%
OOPA26	Apartamentos de Algés	N.º de dormidas	[1000; 1500]	31 000,00 €	1865	124,33%	29 734,67 €	95,92%
OOPA27	Centro Sociocultural	N.º de beneficiários abrangidos	[2500; 3000]	10 000,00 €	3411	113,70%	6 570,29 €	65,70%

Quadro 12. Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios/Divisão de Alimentação

N.º	Designação	Indicador(es)	Meta	RF Estimados	Execução material	%	Execução financeira	%
OOPA28	Gestão do fornecimento de refeições nos refeitórios dos SSAP	N.º de refeições fornecidas	[540 000; 580 000]	3 204 906,00 €	570 843	100,00%	2 450 742,55 €	76,47%
OOPA29	Garantia do fornecimento de refeições em entidades protocoladas	N.º de refeições fornecidas	[343 000; 380 000]	1 760 540,00 €	337 548	98,41%	1 629 420,48 €	92,55%
OOPA30	Gestão de cafetarias/bares	N.º de refeições fornecidas	[110 000; 125 000]	Desp. Admin.	71 892	65,36%	n.a.	n.a.
OOPA31	Gestão do sistema de venda automática de senhas de refeição	1. Utilização do SVAS nos ref. dos SSAP	[97%; 99%]	60 000,00 €	99,94%	103,00%	73 623,86 €	122,71%
		2. Cobertura das refeições fornecidas nas entidades procoladas	[85%; 95%]		99,79%			
OOPA32	Garantia da qualidade nos refeitórios e cafetarias	N.º de ações de monitorização presencial	[580; 610]	40 000,00 €	626	102,62%	32 708,30 €	81,77%
OOPA33	Dinamização dos refeitórios sob administração direta dos SSAP	N.º de ações de dinamização	[1 000; 1 200]	10 000,00 €	1 200	100,00%	907,58 €	9,08%
OOPA34	Manutenção de refeitórios e cafetarias	% de intervenções realizadas face ao n.º de pedidos efetuado	[96%; 98%]	110 000,00 €	98,05%	100,00%	292 963,69 €	266,33%
OOPA35	Beneficiação e reapetrechamento de refeitórios	N.º de refeitórios intervencionados	2	80 000,00 €	2	100,00%	73 171,36 €	91,46%

Quadro 13. Direção de Serviços de Apoio à Gestão/Divisão de Pessoal e Beneficiários

N.º	Designação	Indicador(es)	Meta	RF Estimados	Execução material	%	Execução financeira	%
OOPA37	Formação e qualificação dos trabalhadores	% de trabalhadores com, pelo menos, uma ação de formação	[75%; 90%]	18 000,00 €	83% [84 trab]	100,00%	10 077,00 €	56%
OOPA38	Plano de comunicação: Implementação - fase III	Data de implementação das medidas	1 a 15 dez [335; 349]	Desp. Admin.	15 dez [349]	100,00%	n.a.	n.a.
OOPA39	Protocolos comerciais	% de aumento do n.º de protocolos	10% 24 protocolos	Desp. Admin.	26	108,33%	n.a.	n.a.

Quadro 14. Direção de Serviços de Apoio à Gestão/Divisão Financeira e Patrimonial

N.º	Designação	Indicador(es)	Meta	RF estimados	Execução material	%	Execução financeira	%
OOQUAR2	Reconversão da garagem em camaratas e espaço convívio na Estalagem de Évora	Data de conclusão da obra de reconversão	1 a 31 out [274; 304]*	470 000,00 €	27 set [272]	105,12%	377 319,66 €	80%
OOPA40	Recuperação de apartamentos ocupados pelos beneficiários	Data de conclusão das obras de recuperação	2 a 30 nov [306; 334]	100 000,00 €	30 nov [334]	100,00%	88 552,13 €	89%
OOPA41	Atualização do inventário dos bens móveis	Data de conclusão da inventariação	1 a 15 dez [335; 349]	40 000,00 €	30 nov [334]	100,30%	25 584,01 €	64%
OOQUAR4	Otimizar os RH e materiais na sequência da integração do portal dos SSAP com o Gerfip	1. % de redução da afetação média de RH P=70%	[70%; 80%]	Desp. Admin.	70%	100,00%	Desp. Admin.	n.a.
		2. % de redução de papel P=30%	[70%; 80%]		80%			
OOQUAR5	Gestão eficiente dos recursos energéticos e hídricos dos SSAP	1. N.º de medidas implementadas P=50%	[2; 4]	85 000,00 €	4	104,26%	88 383,41 €	103,98%
		2. Data de elaboração do Plano Eficiência Energética P=50%	1 a 15 dez [335; 349]		7 nov [311]			

Quadro 15. Direção de Serviços de Apoio à Gestão/Divisão Planeamento Técnico e Tecnologias de Informação

N.º	Designação	Indicador(es)	Meta	RF estimados	Execução material	%	Execução financeira	%
OOQUAR1	Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço - ENSC 2019/2023	1. N.º de beneficiários aposentados abrangidos pelo Plano para a diminuição da iliteracia digital	1200	Integrados nas fichas de suporte relativas à Formação profissional e Formação sénior	1479	113,94%	n.a.	n.a.
		2. N.º de trab. abrangidos por ações sensibiização de cibersegurança	105		126			
		3. N.º de téc. de inf. abrangidos por ações de formação técnica no âmbito da segurança	2		2			
		4. N.º de trab. abrangidos por ações de formação em competências digitais	40		45			

Quadro 15. Direção de Serviços de Apoio à Gestão/Divisão Planeamento Técnico e Tecnologias de Informação – *Cont.*

N.º	Designação	Indicador(es)	Meta	RF estimados	Execução material	%	Execução financeira	%
OOQUAR6	Avaliação da qualidade dos serviços prestados aos beneficiários	N.º de questionários tratados P=40%	[8 000; 9 000]	Desp. Admin.	14 204	123,13%	n.a.	n.a.
		Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais P=30%	[4,10; 4,70]		4,59			
		Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP P=30%	[3,70; 4,30]		4,06			
OOQUAR3	Plano de Responsabilidade Social e Ambiental: medidas 2023	Taxa de implementação do PRSA	[80%; 90%]	Desp. Admin.	100,00%	125,00%	Desp. Admin.	n.a.
OOPA42	Aquisição de minicomputadores para o SVAS	Data de aquisição do equipamento	1 a 15 dez [335; 349]	13 000,00 €	0,00%	0,00%	- €	0,00%
OOPA43	Renovação de módulo do portal dos SSAP (atividades de Natal para crianças)	Data de disponibilização dos módulos	1 a 15 dez [335; 349]	30 000,00 €	1.ª fase concluída	30,00%	14 737,86 €	49,13%

b. Resultados alcançados

Da análise dos quadros anteriores, destacamos de seguida os resultados alcançados, por unidade orgânica.

Divisão de Apoio Social

Foram registados 382 processos de intervenção social, dos quais 295 foram concluídos, encontrando-se os restantes em análise. Estes pedidos são de diversa natureza, designadamente apoio económico, acompanhamento psicossocial a beneficiários que se encontrem em condição de fragilidade e risco social, apoio psicológico, entre outros.

Nos processos para atribuição de apoio económico (enquadráveis na Portaria que regula o apoio social) revelou-se um aumento na ordem dos 15% relativamente ao ano de 2022.

O acompanhamento psicossocial a beneficiários e respetivos agregados, incidiu na população aposentada e centrou-se essencialmente no acesso a serviços por forma a colmatar necessidades básicas e suporte social e emocional.

A vertente do apoio psicológico na intervenção psicossocial, materializou-se na realização de 155 atendimentos em 5 meses, considerando a ausência da técnica superior de psicologia afeta a esta área e, 27 ações de sensibilização na área da saúde mental destinadas a beneficiários ativos e aposentados.

O caráter complementar destes serviços e a complexidade das problemáticas sociais, impõe a realização de um trabalho em rede com outras instituições do setor público e social, de forma a promover respostas para problemas sociais e/ou pedidos dos beneficiários. Deu-se assim continuidade, ao estabelecimento de parcerias informais com entidades do setor público e social, designadamente: Juntas de Freguesia de Marvila, Campo de Ourique, Santa Isabel, Algés, Linda-a-Velha, Dafundo e Cruz Quebrada e ainda com o Agrupamento de Centros de Saúde Lisboa Norte, designadamente o Centro de Saúde de Sete-Rios, Alvalade, Benfica e Lumiar.

No que se refere à atribuição de subsídios para fazer face às despesas de educação - Subsídio de Frequência de Creche ou educação Pré-Escolar e Estudos – comparativamente a 2022, verifica-se um decréscimo do n.º global de pedidos despachados, na ordem dos 4,5%. Observa-se que também a percentagem de deferimentos sofreu um decréscimo na ordem dos 12,81%, e a de indeferimentos, um aumento de 4,46%. A taxa de deferimentos em 2023 situa-se em 53%.

Prosseguiu-se a celebração de protocolos com entidades de cariz sócio educativo (Creche, Jardim de Infância, Ensino Básico, Secundário, Superior e outras áreas educativas) e de apoio a Idosos como o apoio domiciliário e Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI) que proporcionam condições preferenciais no acesso aos referidos serviços. Em 31 de dezembro de 2023 estavam disponíveis 343 protocolos, 26 deles celebrados em 2023.

Divisão de Atividades Socioculturais

Crianças e Jovens

A prossecução do suporte aos beneficiários quanto à conciliação da sua vida profissional e familiar, através de programas pedagógicos seguros e de qualidade que permitam a ocupação saudável dos tempos livres dos seus filhos, resultou no cumprimento dos objetivos previstos por estes serviços.

Realizaram-se, no total, 21 campos de férias nas interrupções escolares da Páscoa, verão e Natal, em Lisboa, Aljubarrota e Santa Cruz da Trapa, com um total de 844 crianças/jovens abrangidos. Os 5 campos de férias não residenciais, realizados em Lisboa, tiveram como tema a equitação e o surf. Os campos de férias residenciais decorreram nos equipamentos de férias e lazer dos SSAP - Estalagem do Cruzeiro (Aljubarrota) e Casa Alice Félix (Santa Cruz da Trapa).

O aumento de escolas que adotaram o modelo de divisão do ano letivo em dois semestres, e a consequente redução do número de participantes em determinados campos de férias, veio obrigar a repensar a programação das atividades destinadas a este público-alvo.

Realizaram-se ainda 28 atividades de Ocupação de Tempos Livres, 24 presenciais e 4 *online*, abrangendo, respetivamente, 1.186 e 94 crianças/jovens. As atividades *online* permitiram, em certos casos, um primeiro contacto dos beneficiários com as atividades dos SSAP, por residirem em zonas do país fora da área de Lisboa.

Na época natalícia, promoveram-se sessões de Circo, 4 em Lisboa e 3 no Porto, abrangendo 13.500 beneficiários. Este projeto destina-se a crianças entre os 3 e os 12 anos acompanhadas por 1 adulto, por agregado familiar.

Beneficiários no Ativo

Para os beneficiários que se encontram no ativo e seus familiares, foram organizadas iniciativas culturais, recreativas e de lazer, aos fins de semana e feriados, numa perspetiva de valorização dos tempos livres, que permitam, para além da quebra de rotina, fomentar o convívio e as relações interpessoais dos seus participantes. Este programa compreende visitas culturais de meio-dia e passeios de um ou mais dias.

Foram realizadas 76 visitas culturais guiadas, 60 destas a título gratuito, abrangendo 1.388 beneficiários. Com a liberdade de circulação das pessoas, reposta após a pandemia, constata-se que as visitas virtuais foram perdendo adeptos, notando-se maior preferência pelas presenciais.

Os passeios de um ou mais dias foram também realizados de acordo com o previsto, no total de 13 passeios, abrangendo 583 beneficiários.

Beneficiários aposentados

Centros de Convívio

Estes equipamentos em Lisboa e Porto têm como finalidade desenvolver iniciativas que promovam o processo de envelhecimento ativo através do desenvolvimento de competências sociais e de responsabilidade cívica na sociedade, bem como prevenção e promoção da saúde e do bem-estar dos beneficiários aposentados.

É de realçar que ao longo de 2023, através de atividades fixas, (aulas de línguas, ginástica, dança, coro, entre outras), atividades móveis e *online* (comemoração de eventos, visitas, etc), foi possível incrementar a vida social dos beneficiários, bem como manter/aumentar a sua ligação aos Centros de convívio. Contam-se, no total, 13.937 participações por parte dos aposentados distribuídos pelas atividades acima descritas.

Férias Sénior

Com o objetivo de promover a ocupação saudável do tempo livre, quebrar a rotina e fomentar a criação ou manutenção das relações sociais dos aposentados, realizaram-se 25 turnos de férias, entre 1 de junho e 29 de outubro, de entre termalismo (13 dias), praia (7 dias) e rotas temáticas (5 dias), contando com 4 novos turnos - Rota da Invicta (Maia/Porto), Rota das Aldeias Históricas (Penamacor) e duas Rotas das Aldeias Vinhateiras (Tabuaço). Com estas iniciativas foi possível

estimular o convívio através da vivência em grupo, minimizando o isolamento e contribuindo para o equilíbrio e bem-estar biopsicossocial dos participantes. Foram abrangidos 1.204 beneficiários, sendo o programa composto por alojamento e alimentação em unidades hoteleiras em diversas localidades de Portugal continental, transporte com partida de Lisboa ou Porto, incluindo paragens em Coimbra, Porto ou Setúbal, visitas turístico-culturais, bem como acompanhamento permanente por animadores e equipa técnica, fator determinante para a garantia da segurança e confiança dos beneficiários e seus familiares.

Passeios e Circuitos de Fins de Semana Sénior

Realizaram-se 9 circuitos de fim-de-semana (6^a, sábado e domingo), abrangendo 248 beneficiários, com partidas de Lisboa e Porto, estadia nas estalagens destes serviços em Sta. Cruz da Trapa, Aljubarrota e Évora.

Realizaram-se, ainda, 25 passeios de 1 dia, abrangendo no total 1.063 beneficiários, com partidas de Lisboa e Porto, tendo sido selecionados destinos com base nas sugestões dos beneficiários.

Atividade de Natal para Aposentados

Esta atividade constitui um momento de salutar convívio natalício, proporcionando o (re)encontro de amigos e colegas nesta época festiva. Os eventos decorreram nos dias 12 e 14 de dezembro, em Lisboa e no Porto, respetivamente, e abrangeram 1.330 beneficiários. Para além das habituais atuações dos grupos coral e de cavaquinhos dos Centros de convívio de Lisboa e do Porto, contou-se ainda com a atuação de um fadista convidado, bem como demonstrações de dança (salsa) e ginástica, lideradas pelos professores que habitualmente desenvolvem estas iniciativas com os beneficiários nos Centros de convívio.

Formação Sénior

Esta iniciativa pretende garantir que o processo de envelhecimento seja dinâmico e de qualidade, através das suas atividades formativas nas áreas das tecnologias da informação e da comunicação (TIC), bem como nas áreas do desenvolvimento pessoal, competências sociais e comportamentais, saúde e cultura, entre outras. Estas ações permitem a estimulação cognitiva, promoção de estilos de vida saudável, maior autonomia na resolução de tarefas diárias, socialização, envolvimento e participação na sociedade, minimizando assim o isolamento e a

infoexclusão. Deu-se continuidade ao modelo misto de formação (presencial e *online*), tornando esta iniciativa mais integradora e de mais fácil acesso, chegando aos muitos beneficiários que não têm acesso aos centros existentes nas grandes áreas urbanas ou que têm dificuldades de mobilidade.

Em 2023 desenvolveram-se 105 ações na área das TIC e 59 noutras temáticas, abrangendo 1.479 beneficiários seniores.

Inclusão Social e Saúde

Tendo por base este tema, os SSAP realizam atividades que contribuem para a promoção da responsabilidade social e reforço do conceito de cidadania global solidária.

Nas ações dirigidas aos beneficiários aposentados, continuou a utilizar-se o modelo híbrido, de forma a promover a equidade, permitindo a participação *online* daqueles que residem fora da área geográfica de Lisboa. Naquelas dirigidas aos organismos da Administração Pública, apesar de maioritariamente presenciais, adotou-se o modelo *online* nos organismos onde prevalece a opção pela prestação de trabalho híbrido.

Apesar do continuado investimento na manutenção e celebração de novos protocolos em diversas áreas de saúde (medicina convencional e não convencional, produtos ortopédicos, farmacêuticos, óticos, termalismo, entre outros), verifica-se menor disponibilidade das entidades para efetivar acordos, dado o atual contexto socioeconómico, o que implicou a revisão da meta em junho, quanto ao aumento do n.º de protocolos realizados face aos existentes no final de 2022, passando de 5% para 2,5%. Em 2023 foram celebrados 17 novos protocolos, perfazendo, a 31 de dezembro, o total de 634 protocolos.

O projeto “Participação Social”, visa promover uma cultura de cidadania ativa, inclusiva e de sustentabilidade social, através do desenvolvimento de ações que consciencializem para a problemática da limitação de funcionalidade, da não discriminação e da sustentabilidade ambiental, tendo sido realizadas 28 ações, contando com 1.203 participantes.

Enquadradas no projeto “Promoção da Saúde” e, por forma a aumentar a literacia nesta área, investindo na educação, prevenção da doença e promoção de estilos de vida saudáveis,

realizaram-se 77 atividades (presenciais e *online*) como palestras, rastreios, ações de sensibilização, *workshops* e caminhadas, abrangendo 2.681 beneficiários.

Com o objetivo de apoiar os recém-aposentados a lidar com as alterações no quotidiano familiar e social e a utilizar o tempo livre de forma construtiva, promovendo a participação social, foram realizadas 22 ações, abrangendo 442 beneficiários.

Equipamentos Sociais

Os SSAP disponibilizam aos seus beneficiários e familiares um conjunto de equipamentos sociais, nomeadamente:

- Estalagens, localizadas em Santa Cruz da Trapa, Aljubarrota e Évora, prioritariamente vocacionadas para a realização de atividades socioculturais e recreativas promovidas por estes serviços, aceitando pedidos de reserva individuais ou de grupo sempre que exista disponibilidade ao longo do ano;

- Apartamentos, situados em S. Pedro do Sul, Lisboa e Algés, resposta social de qualidade para os utilizadores que necessitem de alojamento para fins de lazer, profissional ou saúde;
- Casa das Olaias em Lisboa, equipamento social de utilização temporária destinado a descendentes ou equiparados dos beneficiários, deslocados das suas residências e que necessitem de alojamento para fins de formação na área metropolitana de Lisboa;
- Centro Sociocultural em Lisboa, espaço multiusos onde se pode usufruir de atividades físicas, ocupacionais e de tempos livres.

O ano de 2023 destaca-se pela continuidade da aposta no aumento da oferta de alojamento temporário na área de Lisboa, com a introdução de 4 novos apartamentos, T1 e T2, equipados e mobilados, e pela realização de obras de conservação e manutenção nos 5 apartamentos pré-existent no mesmo edifício. Verificou-se um significativo impacto ao nível das taxas de ocupação em 2023, considerando o aumento dos apartamentos disponibilizados, que passaram de 12 (até outubro de 2022) para 26 apartamentos. Realça-se a aposta na substituição do sistema de acesso aos Apartamentos de Lisboa e Algés, através de fechaduras com abertura por código PIN, e respetivo software de gestão de acessos, integrado com o sistema de Gestão de Reservas e Faturação, o que permitiu melhorar significativamente os acessos e, por conseguinte, reduzir o número de ocorrências. Por outro lado, foi possível uniformizar o *modus operandi*, simplificando

os processos na resolução de problemas relacionados com acessos, dentro e fora do período normal de expediente.

Na ocupação dos restantes equipamentos sociais, assistiu-se à consolidação do aumento da procura, após acentuada quebra em contexto pandémico, tendo-se registado, no conjunto dos equipamentos, um total de 42.283 dormidas (acréscimo na ordem dos 70% face a 2022), contribuindo também para este número a realização de um maior número de atividades promovidas pelos SSAP nas suas Estalagens (campos de férias para crianças/jovens e turnos e fins-de-semana destinados a aposentados).

O Centro Sociocultural esteve em funcionamento ao longo do ano, tendo sido realizadas atividades físicas (ginástica, *Pilates*, danças de salão) e na área da inclusão social e saúde, em articulação com os Centros de convívio de Lisboa, direcionadas aos beneficiários aposentados, bem como atividades ocupacionais e de tempos livres dirigidas a crianças/jovens nos períodos não letivos do Carnaval, Páscoa, férias de verão e Natal. As instalações foram pontualmente utilizadas a pedido de outras entidades públicas, nomeadamente a Junta de Freguesia das Avenidas Novas, e Direção-Geral das Atividades Económicas.

Divisão de Alimentação

O fornecimento de refeições registou um crescimento nos refeitórios geridos pelos SSAP e em entidades protocoladas, na ordem dos 21,8% e 15%, respetivamente. Também o serviço em regime de *snack* registou um aumento de 4,40%, o que veio confirmar a adequação da medida de extensão deste serviço a alguns refeitórios.

Foi garantida a continuidade do fornecimento de refeições em regime de *takeaway*, incentivando a utilização de embalagens dos beneficiários, evitando a utilização excessiva do plástico, conforme legislação em vigor, em todos os refeitórios geridos pelos SSAP.

Em paralelo, prosseguiram-se ações de melhoria da qualidade do serviço prestado nos refeitórios, aqui se incluindo a monitorização presencial da prestação do serviço, a diversificação das ementas e as ações de dinamização. Foram aplicados inquéritos de avaliação da satisfação em refeitórios e cafetarias, tendo resultado numa média ponderada de 4,06 (escala de 1 a 5).

Os SSAP continuam comprometidos com o objetivo de minimização do impacto ambiental da atividade de fornecimento de refeições, através da eliminação de toalhetes de papel nos tabuleiros, destacando-se em 2023 o aumento significativo de 51,96% face ao número de

toalhetes eliminados no ano anterior. Desde 2020 até esta data, foram eliminadas 581.808 unidades.

Regista-se com sucesso a requalificação das infraestruturas e da disponibilização de equipamentos hoteleiros melhorando assim estes espaços, nomeadamente nos refeitórios situados no Centro de Saúde de Sete-Rios e Direção Geral das Atividades Económicas.

O recurso ao Sistema de Venda Automática de Senhas em entidades protocoladas, registou um incremento com o início da venda de senhas através dos POS instalados nos CCD n.º 51 de Leiria, n.º 53 de Évora e no restaurante “O Batikanos” em Setúbal.

Por fim e com impacto para a atividade a desenvolver nos próximos anos, destacamos a continuidade da qualidade do serviço prestado nos refeitórios sob gestão dos SSAP, com a entrada do novo cocontratante para 2024 e o início da auditoria ao SVAS com enfoque na evolução do sistema e adequação a novas necessidades para além de simplificação de processos de utilização e gestão.

Divisão de Pessoal e Beneficiários

No âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho e, dando cumprimento à legislação em vigor, foram realizadas 103 consultas de Medicina no Trabalho. Foram realizados 72 eletrocardiogramas e 64 análises clínicas abrangendo-se, no total 93 trabalhadores.

No que concerne ao Plano de Comunicação (interna e externa) e no âmbito da fase de implementação, foram realizadas as seguintes medidas/ações:

- ✓ Jornadas de difusão dos projetos internos;
- ✓ Agendamento de ações de divulgação;
- ✓ Criação de tutoriais no Portal;
- ✓ Gestão de conteúdos do Portal;
- ✓ Dinamização do canal *Youtube*;
- ✓ Avaliação das funcionalidades do portal;
- ✓ Avaliação da comunicação institucional;
- ✓ Diagnóstico de utilização dos protocolos;
- ✓ Divulgação de benefícios e atividades/iniciativas;

- ✓ Campanha de atualização de dados (beneficiários aposentados).

Com a finalidade de dar continuidade à celebração de protocolos comerciais com entidades dos mais variados ramos de atividade, foram realizados 26 durante 2023, perfazendo um total de 263 protocolos em condições economicamente mais vantajosas, à disposição dos beneficiários dos SSAP.

As Relações Públicas desenvolveram documentos em formato digital, em articulação com outras unidades orgânicas, destacando-se o Manual de Acolhimento a novos trabalhadores e folheto de apresentação dos SSAP.

Deu-se início à reformulação do *layout* e conteúdos da Intranet em articulação com o Centro de Informática e foi prosseguida a divulgação das iniciativas dos SSAP, por endereço eletrónico e portal, através da criação de diversos materiais gráficos de apoio. Internamente, contou-se com o apoio transversal na criação e edição de vídeos e apresentações para diversos fins.

A manutenção, uniformização e conceção de novos conteúdos do portal dos SSAP, foi também prosseguida por esta área.

Formação Profissional

No ano transato, a formação assistida foi maioritariamente *online*, prática que teve início na pandemia e que, nesta área, veio para ficar. O plano contemplou ações constantes do programa de formação profissional do INA, bem como formação *online* gratuita e casuisticamente autorizada. Recorreu-se também à formação financiada a 100%, realizada pela Universidade de Lisboa e pela “Significado”, à semelhança dos três anos anteriores.

No final do ano de 2023, 84 trabalhadores frequentaram pelo menos uma ação de formação, representando uma taxa de realização de 83% com referência a 101 trabalhadores em efetividade de funções a 31 de dezembro de 2022. Em adição, foram frequentadas 165 ações de formação, com 375 participações, pelos trabalhadores referidos.

Formação externa

Foram frequentadas 184 ações de formação, com duração inferior a 30 horas e 6 com a duração entre 30 e 59 horas.

No âmbito das competências digitais, foram contabilizadas 87 participações, a que equivalem 45 trabalhadores. Trata-se de cursos de curta duração e de realização individual disponibilizados por várias entidades na plataforma NAU.

Registou-se um volume de formação efetivo de 2.374h30m e um encargo financeiro de 10.077,00€, tendo sido gratuita a maioria das ações, inclusive os cursos do INA na área de formação de competências digitais, no âmbito do PRR.

Formação interna

Registaram-se 185 participações em ações internas com duração inferior a 30 horas.

De entre as ações realizadas, contam-se cinco sessões em parceria com as seguintes entidades: PNFF – Plano Nacional de Formação Financeira (1); CITE – Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (2); CICDR - Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial (1); e ADENE – Agência para a Energia (1).

Dando-se continuidade ao processo de aquisição e aprofundamento de conhecimentos dos trabalhadores na área das TIC, foram realizadas ações de formação de curta duração com recursos internos, no domínio do *Outlook*, *Teams* e da Chave Móvel.

Numa perspetiva de análise comparativa dos resultados da execução da formação profissional nos últimos três anos, evidenciam-se, no quadro abaixo, os resultados obtidos no âmbito da formação profissional:

Quadro 16. Evolução da formação profissional em 2021, 2022 e 2023:

Formação (interna e externa)	2021	2022	2023
N.º de participações	335	306	375
N.º de horas de formação	2.248h30	1.884h20	2.374h30
Taxa de participação dos efetivos (%)	91,8%	86%	83%
N.º médio de horas de formação por participante	22h26	20h00	28h26
Custos diretos (euros)	9.839,70	4.392,80	10.077,00

Da análise comparativa efetuada com o ano anterior (2022) podemos verificar um acréscimo na maioria dos níveis no ano em análise, à exceção do n.º de participantes que foi inferior em 3%.

Quanto ao volume de horas e número de participações é de referir que no final de 2022 verificaram-se menos 8 trabalhadores do que em 2023, o que pode justificar parcialmente a diferença de valores. Refira-se também que, dos 131 postos de trabalho previstos no mapa de pessoal dos SSAP, 21 encontravam-se vagos em 31.12.2023.

Divisão Financeira e Patrimonial

Os SSAP apresentaram as contas de 2022 em SNC-AP (Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas), cumprindo a legislação aplicável (Decreto-Lei n.º 192/2015, de 11/09), tendo sido as mesmas certificadas pela empresa RCA - Rosa, Correia & Associados, SROC, SA, garantido que a prestação de contas é feita no referencial contabilístico em vigor.

Em 2023 procedeu-se à atualização do cadastro dos Ativos Fixos Tangíveis (bens móveis), com a inventariação integral de todas as instalações (que compreendem instalações administrativas dos Serviços, Equipamentos de férias, Equipamento social de ocupação temporária, Refeitórios, Cafetarias e outros equipamentos dispersos por vários concelhos). Foram identificados, cadastrados e etiquetados 13.480 bens. O anterior inventário integral ocorreu em 2011.

Em 2023 foi concluída a elaboração do plano de eficiência energética “ECO.AP 2030”, para o triénio 2022-2024, em articulação com a ADENE-Agência para a Energia.

Deu-se continuidade ao processo de alargamento da desmaterialização de faturas na Administração Pública a mais entidades que se relacionam com os SSAP (organismos e fornecedores), contribuindo assim para uma redução do consumo de papel e dos custos de expedição, permitindo a integração dos dados na aplicação GeRFiP:

- 92 organismos públicos (63% de um total de 146) são faturados mensalmente pelos SSAP pelo valor da comparticipação da ação social complementar;
- 48 fornecedores remeteram-nos em 2023 as suas faturas por formato eletrónico (em 2022, tinham sido 30 a aderir a este meio de envio).

Sendo a DFP uma unidade de apoio e suporte das restantes unidades orgânicas, a sua atuação em 2023, à semelhança de anos anteriores, foi pautada pelos seguintes objetivos:

- cumprir rigorosa e atempadamente todas as obrigações legais e de reporte, não descurando os prazos de entrega;

- salvaguardar o património imobiliário afeto aos SSAP, resolvendo as situações de intervenção urgente e planeando a resolução das restantes intervenções sinalizadas;
- garantir que os procedimentos de compras de bens e serviços se desenrolavam atempadamente, não pondo em causa a realização das múltiplas atividades desenvolvidas por estes serviços sociais;
- garantir boas condições de trabalho a todos os colegas, quer através de uma eficiente gestão das instalações e do parque automóvel, quer através de fornecimento atempado dos materiais de economato, possibilitando um local de trabalho seguro e confortável;
- assegurar um atendimento rápido e eficiente de todos os beneficiários que se deslocaram à Tesouraria;
- incentivar a partilha de dados entre a nossa e as restantes unidades orgânicas, de forma a que a informação flua dentro da nossa organização;
- simplificar os procedimentos administrativos, potenciando a interoperabilidade de dados entre sistemas de informação, procurando assim que o mesmo dado de informação só tenha de ser introduzido uma vez.

Divisão de Planeamento Técnico e Tecnologias de Informação

Planeamento

O Plano de Responsabilidade Social e Ambiental, conduzido pelo grupo de trabalho plurisectorial coordenado por esta divisão, promoveu a superação da meta definida, com 11 indicadores cumpridos (65%) e 6 superados (35%), de um total de 17, correspondentes a 13 iniciativas definidas. Inscreveu-se a implementação destas medidas em objetivo operacional de eficácia no QUAR destes serviços, em prol da difusão de boas práticas e do bem-estar dos trabalhadores. Salientam-se as seguintes, levadas a efeito junto dos trabalhadores ou com o seu apoio e envolvimento:

- Ações de formação no âmbito da igualdade (enquadramento jurídico) e boas práticas de conciliação, pela Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego - CITE;
- Ações de informação/sensibilização no âmbito da literacia financeira, discriminação étnica e racial e eficiência de recursos; com o apoio do PNFF, CICDR e ADENE;
- Consultas, análises e meios auxiliares de diagnóstico no âmbito da medicina no trabalho;
- Atividades de bem-estar físico, emocional e mental, como caminhadas, *yoga*, *pilates* e ginástica laboral de micromovimentos;
- Dinamização do espaço ENTRE.NÓS à sexta com partilha de temáticas pelos e para os trabalhadores;

- Desafio “Escrita a várias mãos”;
- Protocolos de proximidade (ginásios, cabeleireiro, óticas, etc);
- Refeições em serviço *takeaway* em mais 15 refeitórios;
- Fichas informativas sobre direitos e deveres dos trabalhadores, incidindo em temáticas como Agenda do trabalho digno e Valorização profissional;
- Campanha “Papel por alimentos”, com a entrega de 1.327 quilos de papel na Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares;
- Adesão à rede RSO PT;
- Adesão à campanha “Toneladas de Ajuda” com recolha de tampas de plástico;
- Doação de material informático ao Banco de Bens Doados.

No âmbito da avaliação da qualidade dos serviços prestados, foram tratados 14.204 inquéritos aplicados na área das atividades socioculturais e fornecimento de refeições, registando-se um aumento na ordem dos 46% (+4.451).

As medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço foram monitorizadas e avaliadas, integrando também um dos objetivos operacionais de eficiência do QUAR, cuja realização material foi superada em 3 dos 4 indicadores.

Centro de informática

O Centro de Informática (CI) sofreu um decréscimo para metade da sua equipa, tendo alguns projetos sido afetados por este motivo. Sem comprometer os serviços mínimos de apoio técnico necessário e possível às diferentes atividades nucleares dos SSAP, quer presencialmente quer remotamente, ainda assim respondeu às solicitações com propostas adaptadas aos utilizadores, destacando-se:

- Criação, manutenção e extinção de postos de trabalho e perfis associados, com *upgrade* para posto de trabalho com portátil e configuração para o sistema operativo mais recente e respetivas atualizações;
- Avaliação dos equipamentos informáticos com análise de problemas (resolução ou abate);
- Gestão articulada com as operadoras fornecedoras de redes *wifi*;
- Apoio às divulgações e publicação das notícias e documentos na Intranet;
- Acompanhamento e configuração local dos *softwares* necessários.

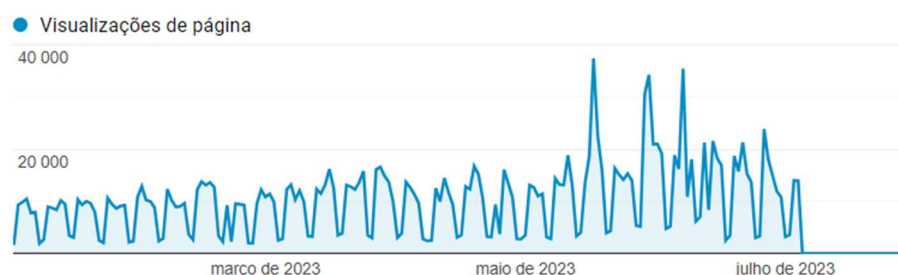
O CI manteve o acompanhamento de trabalhos de melhorias corretivas e evolutivas no portal dos SSAP, Sistema de Venda Automática de Senhas de refeição; manutenção de comunicações e auxílio nos computadores associados, sistema das Reservas Hoteleiras com a integração do sistema de geração de códigos e transição de sistemas informáticos, nomeadamente no Sistema de assiduidade.

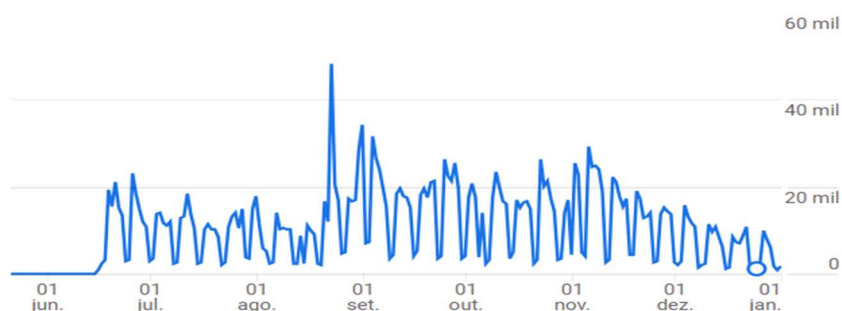
O CI continuou a prestar apoio na divulgação de informação; na formação interna em TIC dos trabalhadores, sensibilização dos riscos informáticos, contribuindo para as metas do Plano de Ação da Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço 2019-2023, com ações de sensibilização à cibersegurança, como “Dicas informáticas” transmitidas por correio eletrónico e sessões de “Encontros de Informática” com matérias diversas como Chave Móvel Digital, utilização segura e otimizada do ambiente de trabalho, rentabilização do Teams, entre outras.

No âmbito de disponibilização de Infraestruturas (IaaS) e Gestão de Redes e Conectividade, foi mantido o contrato com a eSPap para continuação da adesão aos Serviços Partilhados TIC (SPTIC), dando-se continuidade aos trabalhos relacionados com a manutenção e atualização de infraestrutura dos servidores virtuais, em regime de IaaS, gestão de *backups*, alteração de certificados digitais, entre outros de gestão corrente.

Apresentam-se, de seguida, os contadores analíticos de tráfego *web* do portal dos SSAP:

- ✓ N.º total de visualizações: 4.266.557
- ✓ Dia com maior n.º de visualizações 1.º Semestre: 17 de maio (37.357)
- ✓ Dia com maior n.º de visualizações 2.º Semestre: 23 de agosto (48.292)





Apresenta-se o *ranking* das dez páginas públicas mais acedidas em 2023:

	Página	N.º Visualizações 2023	N.º Visualizações 2022
1.	Página Principal	856.351	654.733
2.	Beneficiários	321.907	74.397
3.	Alimentação	271.453	159.325
4.	Equipamentos de lazer	129.808	84.432
5.	Ferías Sénior	85.651	54.477
6.	Visitas Culturais	75.784	50.597
7.	Entidades Protocoladas	74.735	41.246
8.	Campos de Férias	63.459	24.818
9.	Apoio Social	62.993	86.991
10.	Atividades Socioculturais	49.811	45.508

3. Apreciação por parte dos utilizadores

3.1 Internos

De acordo com a alínea f), do n.º 2 do art.º 15.º da Lei n.º 66-B/2007 de 28 de dezembro, alterada pela Lei n.º 64/2008 de 31 de dezembro (alterada pela Lei n.º 55-A/2010 de 31 de dezembro e pela Lei n.º 66-B/2012 de 31 de dezembro) - Autoavaliação dos serviços no âmbito do SIADAP 1 - o presente relatório de atividades deve integrar informação relativa à audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores no que se refere ao desempenho do serviço.

Nesta medida, foram aplicados inquéritos de avaliação da perceção quanto a estes serviços, a 97 trabalhadores, de 8 a 19 de março de 2024, com referência ao ano de 2023.

O modelo, adaptado da CAF, foi revisto, tendo sido incluídas áreas como comunicação e relacionamento bem como autonomia e empenho.

O inquérito divide-se em grupos, de acordo com o tema a avaliar:

Satisfação global com aspetos gerais

Ambiente de trabalho
Horário de trabalho
Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar
Equipamentos e aplicações informáticas disponíveis
Equipamentos de comunicação de voz
Condições de higiene
Condições de segurança e saúde
Espaço para refeições
Serviço de Bar e refeitório
Medidas de bem-estar

Motivação em ambiente de trabalho

Modo como é transmitido o que se espera de si em termos de trabalho
Comunicação entre as diferentes UO
Comunicação interna de mudanças que o/a afetem
Comunicação ascendente com a chefia direta
Relacionamento com os órgãos de gestão
Relacionamento com os elementos da equipa em que está inserido/a
Relacionamento com os restantes trabalhadores em geral

Imagem pública dos SSAP

Relacionamento dos SSAP com os beneficiários
Postura dos SSAP face à mudança e inovação
Envolvimento dos trabalhadores na definição da estratégia
Envolvimento dos trabalhadores em atividades de responsabilidade social e ambiental
Igualdade de tratamento nos SSAP

Satisfação com as condições de trabalho

Aprender novos métodos de trabalho
Desenvolver trabalho em equipa
Participar em ações de formação
Participar em projetos de mudança na UO ou SSAP
Sugerir melhorias

Satisfação com a comunicação e relacionamento

Satisfação com o empenho e autonomia

Autonomia no desempenho das suas funções
Diversidade e importância das tarefas que lhe estão afetas
Oportunidades criadas pelos SSAP para desenvolver novas competências
Reconhecimento do esforço, empenho e qualidade do seu desempenho
Recompensa pelo esforço, empenho e qualidade do seu desempenho
Acesso a formação relevante para desenvolver as suas tarefas

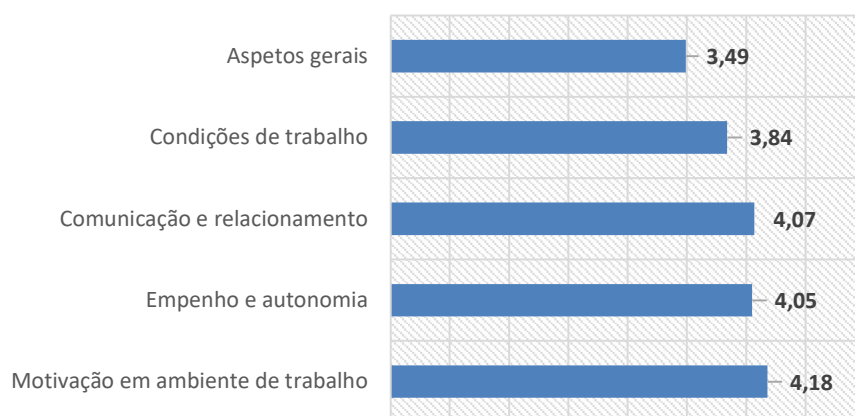
Foi ainda adicionada a seguinte questão de resposta aberta:

“Que fatores poderiam, na sua opinião, contribuir para uma maior motivação dos trabalhadores dos SSAP?”

Da análise dos resultados, registou-se um grau de adesão superior ao do ano passado, de 72% para 79% de taxa de resposta, sendo a satisfação média, superior também em 0,37 (3,56 em 2022 e 3,93 em 2023, numa escala de 1 a 5).

No gráfico seguinte apresentam-se os resultados, por grupo avaliado.

Gráfico 2. Satisfação média dos trabalhadores, por grupo



Considerando as diferenças entre o modelo que tem vindo a ser aplicado e o adotado este ano, refere-se que apenas é possível comparar o grupo da motivação dos trabalhadores, tendo a satisfação média subido de 3,72 para 4,18. As “condições de trabalho” e os “aspectos gerais”

abarcam agora um maior número de itens, sendo a sua avaliação de, respetivamente, 3,84 e 3,49, sendo este último grupo classificado com a avaliação mais baixa, ainda que positiva. Os dois novos grupos introduzidos – “Comunicação e relacionamento” e “Empenho e autonomia” – obtiveram resultados positivos, de 4,07 e 4,05.

No quadro infra, salientam-se os itens que aportaram maior e menor satisfação por parte dos inquiridos:

Quadro 17. Itens mais e menos valorizados, por grupo avaliado

Grupo em avaliação	Itens +	Itens -
Aspetos gerais	Relacionamento dos SSAP com os beneficiários	Postura dos SSAP face à mudança e inovação
Condições de trabalho	Ambiente de trabalho	Equipamentos de comunicação de voz disponíveis
Comunicação e relacionamento	Comunicação ascendente com a chefia direta	Comunicação entre as diferentes Unidades Orgânicas
Empenho e autonomia	Autonomia no desempenho das suas funções	Recompensa pelo esforço, empenho e qualidade do seu desempenho
Motivação em ambiente de trabalho	Desenvolver trabalho em equipa	Participar em projetos de mudança nos SSAP

A análise de conteúdos da questão de resposta livre, veio salientar a solicitação por parte dos trabalhadores, de outras medidas de conciliação do trabalho com a vida pessoal e familiar e ações de *teambuilding* que promovam o trabalho em equipa e o convívio entre todos.

Os resultados da aplicação deste inquérito são avaliados pelos dirigentes e, concertadamente, definidas estratégias para aumentar a satisfação dos trabalhadores, na medida do possível e por estes sugerido.

3.2 Externos

Apresenta-se no quadro infra, a distribuição da satisfação média dos beneficiários com as atividades e equipamentos dos SSAP:

Quadro 18. Nível médio de satisfação, por atividade

Atividade	N.º inquéritos	Satisfação média ponderada
Férias sénior	1.162	4,46
Passeios e circuitos fim de semana seniores	1.276	4,62
Formação sénior	946	4,68
Aposentação ativa	78	4,74
Centros de Convívio	482	4,53
Atividades de Natal	1.028	4,58
Campos férias residenciais e não residenciais [inclui inquéritos aplicados aos Enc. de Educação]	981	4,53
Ocupação de Tempos Livres	933	4,49
Visitas culturais ativos	227	4,65
Fins de semana para ativos	169	4,83
Promoção da saúde	1.015	4,68
Participação social	28	4,75
Equipamentos de férias	1.558	4,71
Refeitórios e Cafetarias	4.321	4,06

Foram tratados, 9.883 inquéritos de satisfação relativos às atividades socioculturais desenvolvidas (aumento de 2.049 se comparado com 2022), sendo a satisfação média ponderada de 4,60, igual à do ano transato. O acréscimo de inquéritos tem a ver, por um lado, com aumento do n.º de participantes nas atividades e por outro, com a adoção de novas estratégias de aplicação dos inquéritos.

Aos utilizadores dos refeitórios foram aplicados 4.321 inquéritos (1.920 em 2022), apurando-se uma satisfação média de 4,06 (4,17 em 2022). Também aqui houve um acréscimo considerando a aplicação de inquéritos no 1.º e 2.º semestres do ano, sendo que em 2022 a aplicação foi anual. No total, foram analisados estatisticamente 14.204 inquéritos.

Note-se que a aplicação dos inquéritos é efetuada, sempre que possível, através de endereço eletrónico com recurso à plataforma *SurveyMonkey*, no entanto, considerando públicos-alvo como crianças e seniores, os inquéritos têm vindo a ser aplicados em suporte papel, no último dia da atividade, à exceção da formação sénior onde os formandos submetem os inquéritos com

recurso ao computador. Refira-se também, que a taxa de resposta difere consoante a aplicação seja presencial ou *online*, senão veja-se:

Quadro 19. Tipo de submissão do inquérito e taxa de resposta

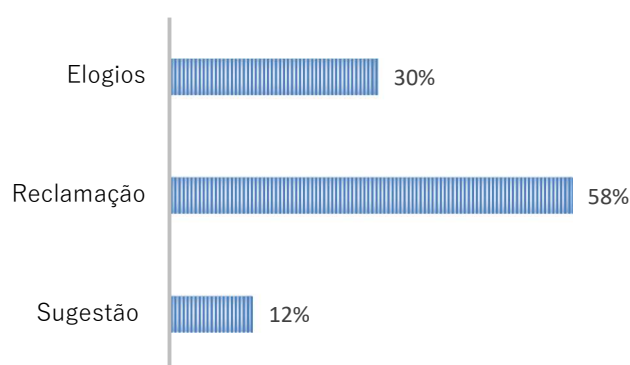
Atividade	Submissão Presencial/ <i>Online</i>	Taxa Resposta
Férias sénior	Presencial	97%
Passeios e circuitos fim de semana seniores	Presencial	97%
Formação sénior	<i>Online</i>	64%
Aposentação ativa	Presencial/ <i>Online</i>	60%
Centros de convívio	Presencial	100%
Campos férias residenciais e não residenciais [inclui inquéritos aplicados aos E.E.]	Presencial/ <i>Online</i>	74%
Ocupação de Tempos Livres	Presencial/ <i>Online</i>	71%
Visitas culturais ativos	<i>Online</i>	16%
Fins de semana para ativos	<i>Online</i>	29%
Promoção da saúde	Presencial/ <i>Online</i>	66%
Participação social	Presencial/ <i>Online</i>	33%
Equipamentos de férias	<i>Online</i>	não apurada
Atividade Natal	Presencial	77%
Refeitórios e cafetarias	Presencial	90%

Da análise supra, conclui-se que à submissão de inquéritos em modo presencial corresponde uma taxa de resposta superior, aproximando-se em alguns casos dos 100%. A variação na aplicação de inquéritos estritamente *online* é de 16% a 64%; em modelo presencial temos uma variação entre 77% e 100%. Tendo em perspetiva a poupança de recursos materiais e humanos na inserção e tratamento de dados, os SSAP continuam a ponderar estratégias para que o *online*

seja o modo preferencial de aplicação de inquéritos, desde que as respostas sejam em número suficiente para que se considerem estatisticamente significativas.

Em 2023, registaram-se 566 exposições, de entre elogios, sugestões e reclamações, apresentando-se no gráfico 3 a sua distribuição.

Gráfico 3. Distribuição global das exposições, por tipo



Das exposições registadas, constata-se que mais de metade se referem a reclamações (328) e os restantes 42% distribuem-se entre elogios, com 170 registos, e sugestões, com 68.

Da análise efetuada aos conteúdos, os elogios recaem sobre o atendimento geral dos beneficiários (presencial, por telefone e endereço eletrónico) e serviços prestados pelos SSAP, destacando-se o fornecimento de refeições nos refeitórios (confeção e qualidade do serviço), atividades destinadas a crianças/jovens e as destinadas a beneficiários aposentados, como as férias sénior e as desenvolvidas pelos Centros de convívio de Lisboa e Porto. Também os equipamentos sociais de férias são alvo de elogios, quer no que se refere às infraestruturas quer ao apoio e acolhimento.

Destacam-se de entre as sugestões recebidas, aquelas relativas à celebração de protocolos, prestação do serviço de refeições, atividades nos Centros de convívio e programação das férias sénior.

As reclamações registadas merecem as seguintes considerações:

- Foram rececionadas através de caixa local: 37; carta: 2; endereço eletrónico: 94; livro de reclamações: 4; portal: 177; e telefone: 3;
- Distribuíram-se desta forma pelas UO; Divisão de Alimentação: 49%; Divisão Pessoal e Beneficiários: 33%; Divisão de Apoio Social e Divisão de Atividades Socioculturais com 9%.

Na área do fornecimento de refeições há que diferenciar as reclamações que recaem sobre a esfera de responsabilidade dos SSAP (equipamentos/infraestruturas, SVAS) e da empresa concessionária do espaço e serviço (confeção e atendimento, entre outras), a quem são prontamente reencaminhadas as reclamações desta natureza. Numa análise fina do teor das reclamações registadas relativas ao fornecimento de refeições, apenas 32% são da responsabilidade destes serviços e referem-se especialmente ao Sistema de Venda Automática de Senhas de refeição, no que toca a avarias pontuais das máquinas e inexistência de pagamento por multibanco. Na área de beneficiários as reclamações incidem maioritariamente sobre a emissão de cartão.

De notar que todas as exposições rececionadas mereceram resposta por parte destes serviços, fruto de uma análise rigorosa que levou, nos casos em que tal se justificou, à implementação de medidas de correção e melhoria.

Relativamente a 2022, houve um acréscimo de registos na ordem dos 38% (+158).

4. Benchmarking

4.1 Interno

No quadro seguinte apresentam-se as iniciativas destes serviços que apresentaram uma evolução positiva, face a 2022, quer pelo aumento do n.º de ações promovidas, n.º de beneficiários abrangidos, n.º de dormidas ou refeições servidas.

Quadro 20. Comparação de projetos, em 2022 e 2023

Projeto/Área	Indicador	2022	2023	Diferença	
				N.º	%
Participação social e promoção da saúde	N.º ações	92	105	13	14%
Fins de semana e visitas para beneficiários no ativo	N.º beneficiários	1.768	1.971	203	11%
Campos de férias e ocupação de tempos livres	N.º beneficiários	1.727	2.124	397	23%
Centros de convívio de Lisboa e Porto	N.º benef em atividades	10.524	13.937	3.413	32%
Férias, passeios e circuitos sénior	N.º beneficiários	2.256	2.515	259	11%
Equipamentos de férias e lazer	N.º dormidas	24.901	42.283	17.382	70%

Projeto/Área	Indicador	2022	2023	Diferença	
				N.º	%
Centro sociocultural	N.º participantes	3.241	3.411	170	5%
Fornecimento de refeições nos refeitórios, cafetarias e entidades protocoladas	N.º de refeições	832.264	980.283	148.019	18%
Avaliação da satisfação dos beneficiários com as iniciativas dos SSAP	N.º inquéritos tratados	9.753	14.204	4.451	46%

Neste quadro, destaca-se maior progressão no n.º de dormidas nos equipamentos de férias e lazer dos SSAP, incluindo estalagens e apartamentos com um aumento de 70%; no número de inquéritos estatisticamente tratados e aplicados nas atividades socioculturais realizadas e nos refeitórios e cafetarias dos SSAP (+46%); no n.º de participações em atividades promovidas pelos Centros de convívio em Lisboa e Porto (+32%) e no n.º de crianças e jovens abrangidos pelos campos de férias e atividades de ocupação de tempos livres (23%).

4.2 Externo

No âmbito da comparação de indicadores de resultados entre serviços congéneres, os SSAP têm assumido como indicador de comparação, o n.º de protocolos disponíveis em cada ano, nas áreas da educação e apoio aos beneficiários seniores. A comparação com outros Serviços Sociais é feita com recurso aos dados publicados nos respetivos portais; no entanto, estes dados passaram a estar reservados apenas para os beneficiários com credenciais de acesso, nos SSGNR (já em 2021) e IASFA (2022).

Neste contexto, comparamos aquele indicador apenas com os SSPSP, concluindo-se que este último disponibiliza 86 protocolos face aos 343 disponibilizados pelos SSAP, em áreas como creches, jardins-de-infância, colégios, centros de estudo, escolas de dança, música e línguas, universidades, editoras e apoio à terceira idade, consubstanciado na efetivação de protocolos com lares, casas de repouso e apoio domiciliário.

A oferta generalizada de bens e/ou serviços em condições mais favoráveis, continua a ser mais significativa nos SSAP.

No âmbito dos sistemas de qualidade dos organismos, encontramos nos SSPSP e SSGNR, a preocupação em aumentar e/ou manter a satisfação por parte dos seus beneficiários com os serviços que promovem. Também os SSAP integram anualmente no seu QUAR, no parâmetro da qualidade, um objetivo operacional que permite medir essa satisfação.

O quadro seguinte apresenta dados recolhidos nos instrumentos de gestão dos organismos aí referenciados, muito embora de anos diferentes, tendo sido tomado como critério de análise, o último relatório de atividades disponível nos respetivos portais.

Quadro 21: Comparação do nível/índice de satisfação dos beneficiários com os serviços/produtos, por Serviço Social

SS	Fonte	Indicador	Meta	Resultado	N.º quest. validados
SSPSP	RA2017	Índice de satisfação medido através de inquérito [utilizadores das estâncias de férias]	3,8; 4,02	4,12	sem informação
		Índice de satisfação medido através de inquérito [beneficiários nos eventos realizados]	3,6; 4	4,26	sem informação
SSGNR	RA2021	Índice de satisfação dos beneficiários em relação aos serviços/produtos SSGNR	4,3; 4,5	5,00	150
SSAP	RA2022	Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades socioculturais, equipamentos de férias e refeitórios	4,20; 4,60	4,52	9.754

Não havendo uniformização prévia na definição de indicadores e metas entre os serviços congéneres, torna-se mais difícil extrair uma análise fidedigna com base nos dados integrados nos instrumentos de gestão publicitados nos respetivos portais.

Os SSPSP apresentam dois indicadores para aferir a satisfação dos utilizadores de estâncias de férias e beneficiários nos eventos realizados, reportando estes dados a 2017 (último Relatório de Atividades disponível no portal). Qualquer dos resultados apurados é inferior ao resultado alcançado pelos SSAP, através do cálculo da média ponderada relativa a 17 atividades, destinadas a crianças/jovens, beneficiários no ativo e seniores, bem como fornecimento de refeições nos refeitórios e cafetarias. Não sabemos a quantos inquéritos corresponde o resultado alcançado pelos SSPSP. Já no que respeita aos SSGNR, sabemos que foram aplicados 150

inquéritos em viagens culturais e colónias de férias, com o resultado máximo de 5 na escala de aferição da satisfação. Aqui, podemos referir que o universo ao qual se aplicaram inquéritos de avaliação da satisfação nos SSGNR corresponde a 1,54% do universo dos SSAP – 9.754 inquéritos aplicados, com um resultado médio ponderado de 4,52, bastante positivo tendo em consideração as áreas de atividade a que respeita, incluindo o fornecimento de refeições em refeitórios e cafetarias, onde os seus utilizadores, cada vez em maior número, se mostram mais exigentes com a prestação deste serviço.

5. Plano Nacional de Combate ao Racismo e à Discriminação 2021 – 2025

A RCM n.º101/2021 de 28 de julho veio aprovar o Plano Nacional de Combate ao racismo e à Discriminação 2021 – 2025 Portugal contra o Racismo, que tem como objetivo a promoção da igualdade, o combate ao racismo e à discriminação racial nos termos do artigo 1.º da Convenção Internacional sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação racial como “qualquer distinção, exclusão, restrição ou preferência fundada na raça, cor, ascendência ou origem nacional ou étnica (...)”.

Os indicadores inscritos pelos SSAP neste plano, inserem-se na área, medida e atividade abaixo descritas.

Área 1	Governança, informação e conhecimento para uma sociedade não discriminatória
Medida 1.8.	Desenvolver campanhas contra o racismo e a discriminação, em articulação com a sociedade civil para a sua construção e processos de disseminação, e divulgar boas práticas e exemplos positivos
Atividade	Ações de informação destinadas a trabalhadores e beneficiários dos Serviços Sociais da Administração Pública - SSAP e <i>webinars</i> de divulgação de boas práticas e exemplos positivos (e.g., Oficinas, Encontros, <i>Webinars</i>) para trabalhadores e dirigentes da AP, com o objetivo de disseminar conhecimento e de incentivar o desenvolvimento de programas de atuação na área da promoção da inclusão social e da diversidade.

Quanto aos indicadores e metas previstas e realizadas, esquematizam-se esses dados no seguinte quadro:

Quadro 22. Realização material dos indicadores inscritos no PNCRD 2021 – 2025

Indicador	Meta prevista	Realização material
N.º de ações para beneficiários dos SSAP	5 ações	5 ações realizadas , maioritariamente com crianças/jovens e beneficiários aposentados no âmbito da sensibilização para a não discriminação e palestra “Comunicação inclusiva” na IGSJ, abrangendo, no total, 295 participantes
N.º de ações para trabalhadores dos SSAP	5 ações	5 ações realizadas: 1. Divulgação do vídeo "Artistas Unidos contra o Racismo" 2. Divulgação do vídeo "O Massacre de <i>Sharpeville</i> - Lutando Contra o Racismo" 3. Ação de sensibilização <i>online</i> "Literacia sobre Discriminação Étnica e Racial", em parceria com a Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial 4. Divulgação do vídeo "Racismo Estrutural" 5. Divulgação de 9 livros sobre a temática do racismo

6. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

Conforme descrito no Anexo 2 - Avaliação do Sistema de Controlo Interno, todas as questões foram respondidas afirmativamente. Apenas uma questão foi registada como não aplicável à realidade dos SSAP.

Detalhamos nesta avaliação, os seguintes temas:

- A estrutura orgânica dos SSAP obedece ao modelo de estrutura hierarquizada e compreende três unidades orgânicas nucleares (Portaria n.º 116/2012, de 30 de abril) e um limite máximo de seis unidades orgânicas flexíveis, estabelecidas no Despacho n.º 8186/2012 de 15 de junho.
- A legislação de suporte consubstancia-se nos seguintes diplomas:
 - ✓ Portaria n.º 1084/08, de 25 de setembro: Regulamento de Inscrição de Beneficiários
 - ✓ Portaria n.º 1486/08, de 19 de dezembro: Regulamento do Subsídio de Estudos
 - ✓ Portaria n.º 1487/08, de 19 de dezembro: Regulamento do Subsídio de Frequência de Creche e de Educação Pré-Escolar

- ✓ Portaria n.º 1488/08, de 19 de dezembro, retificada pela Declaração de Retificação n.º 76-A/08, de 19 de dezembro: Concessão de apoio socioeconómico aos beneficiários em situações socialmente graves e urgentes
- ✓ Regulamento interno de períodos de funcionamento e atendimento e de horário de trabalho dos Serviços Sociais da Administração Pública, aprovado em 7 de dezembro de 2022
- Normativos internos de apoio e controlo:
 - ✓ Normas internas de enquadramento do apoio social;
 - ✓ Regulamento interno das dívidas dos beneficiários decorrentes da atribuição de subsídios reembolsáveis e mistos;
 - ✓ Regulamento de utilização dos equipamentos sociais;
 - ✓ Regulamento de utilização dos Centros de Convívio;
 - ✓ Normas de seleção e funcionamento das férias sénior;
 - ✓ Regulamento da formação sénior;
 - ✓ Normas de funcionamento e seleção das atividades de férias para crianças e jovens;
 - ✓ Regulamento interno dos campos de férias;
 - ✓ Projeto pedagógico e de animação – Campos de férias crianças/jovens;
 - ✓ Normas de funcionamento dos fins de semana para ativos;
 - ✓ Regulamento da Promoção da saúde;
 - ✓ Regulamento dos Acordos de saúde;
 - ✓ Manual de procedimento da monitorização do fornecimento de refeições;
 - ✓ Regulamento de uso de veículos;
 - ✓ Regulamento interno da contratação pública;
 - ✓ Plano de eficiência energética ECO.AP 2030;
 - ✓ Manual de procedimentos para o tratamento arquivístico;
 - ✓ Regulamento de avaliação do período experimental no CTFP;
 - ✓ Regulamento interno de tratamento e difusão da informação institucional;
 - ✓ Regulamento interno da formação profissional;
 - ✓ Balanço social: instruções de apoio à recolha de dados e organização da informação;
 - ✓ Manual de acolhimento a novos trabalhadores (digital);
 - ✓ Plano de Responsabilidade Social e Ambiental;

- ✓ Código de Ética e Conduta;
- ✓ Plano de Prevenção de Riscos de Gestão incluindo os de corrupção e infrações conexas (*revisto em 2023*);
- ✓ Programa de Cumprimento Normativo;
- ✓ Manual de procedimentos da área de informática dos SSAP;
- ✓ Princípios e normas de utilização de recursos de tecnologias de informação.

- As plataformas de serviços disponibilizados em modo partilhado, como o GeRFiP e GeRHup, são objeto de controlo pela eSPap, nomeadamente na emissão dos mapas finais para a conta de gerência e gestão em modo partilhado de recursos humanos. A Direção Geral do Orçamento, a Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros, o Tribunal de Contas, a Secretaria de Estado da Administração da Administração Pública e a Agência para a Modernização Administrativa são também entidades que asseguram o acompanhamento e controlo da atividade dos SSAP em diferentes vertentes.
- São cumpridos todos os requisitos legais e procedimentais na celebração de contratos de aquisições e locações de bens, recorrendo às plataformas eletrónicas existentes para o efeito, publicitando-se todos os contratos no portal dos contratos públicos (portal BASE). A tramitação dos procedimentos aquisitivos e intervenção na execução dos contratos tem por base o Código da Contratação Pública e o Regulamento Interno de Contratação Pública. Neste, encontram-se medidas que visam potenciar uma maior transparência e concorrência, salientando-se a obrigatoriedade, por regra, de convidar três ou mais operadores económicos, nos procedimentos por ajuste direto, quando por força do CCP o convite pode ser feito apenas a uma entidade. A execução orçamental dos serviços é objeto de acompanhamento mensal e trimestral pela Direção Geral do Orçamento e pela Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros, enquanto entidade coordenadora.

Para além do normativo que regula a inscrição de beneficiários, a ação da DPB baseia-se em manuais de procedimentos internos onde se encontram definidos os circuitos relativos a esta área (formação profissional, funcionamento, atendimento e horário de trabalho, manual de acolhimento a trabalhadores, entre outros).

Os planos de atividades, a sua monitorização mensal (*dashboards*), trimestral e os relatórios de atividades permitem validar a execução financeira e material, apurar o ponto de situação de cada um dos projetos, intervindo na sua redefinição, caso se aplique. O Quadro de Avaliação e Responsabilização e a respetiva monitorização constitui, igualmente, um mecanismo de controlo e aperfeiçoamento da atividade dos serviços, no que se refere aos objetivos operacionais aí inscritos.

A aplicação de inquéritos de avaliação da satisfação dos beneficiários com a prestação de serviços em todas as áreas de atuação dos SSAP, bem como a análise de resultados e promoção de melhorias vem garantir o incremento ou manutenção da qualidade dos serviços disponibilizados.

- A atividade da Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios, assente numa estratégia de monitorização e fiscalização do serviço prestado, encontra-se devidamente regulamentada.

A qualidade do serviço de refeições nos refeitórios é garantida pelo controlo das matérias-primas utilizadas e dos processos de armazenamento, preparação e confeção, aliado à avaliação prévia das ementas homologadas.

Paralelamente, são executados procedimentos de verificação e validação de dados de suporte à faturação recebida para pagamento das refeições fornecidas, tanto nos refeitórios geridos pelos SSAP, como no âmbito de protocolos de cooperação.

Elencamos outros mecanismos de controlo inerentes a esta Direção de Serviços:

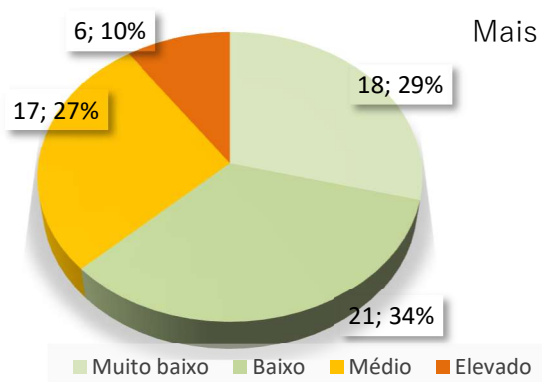
- ✓ Controlo higio-sanitário dos equipamentos e palamenta;
 - ✓ Listas de verificação e análise dos relatórios de controlo microbiológico do INSA e adoção de medidas corretivas;
 - ✓ Controlo do estado dos equipamentos, respetivas reparações e manutenções;
 - ✓ Controlo das senhas vendidas de acordo com a qualidade do beneficiário;
 - ✓ Monitorização da execução dos contratos de fornecimento de refeições.
- Ao nível da área social e/ou sociocultural (Direção de Serviços de Ação Social), são elaborados estudos de viabilidade económica para avaliar o impacto financeiro das iniciativas e o eventual retorno do investimento. Na programação das atividades socioculturais realizam-se visitas técnicas aos locais para avaliação das condições

apresentadas, efetuando novas visitas no decurso das mesmas. Também aqui a monitorização da execução dos diversos contratos é um fator essencial à boa qualidade dos serviços prestados.

- O Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, incluindo os riscos de corrupção e infrações conexas para 2023 – 2025, foi revisto e aprovado em 2023, tendo decorrido a monitorização intercalar das medidas classificadas como sendo de risco elevado ou máximo, com referência a 30 de setembro e a avaliação anual, com referência a 29 de fevereiro de 2024 para que um resumo dos resultados desta avaliação pudessem integrar este relatório de atividades.

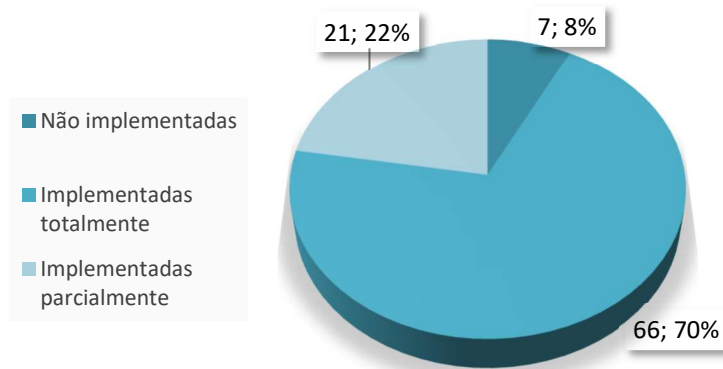
O PPRGcic integra 62 situações que potenciam riscos de gestão, que se desdobram em 108 medidas de prevenção implementadas ou a implementar.

Em relação à graduação do risco e, de acordo com a matriz adotada, temos a seguinte distribuição:



Mais de metade das situações potenciadoras de riscos estão graduadas como sendo “Muito baixas” e “Baixas”. Não foi diagnosticada nenhuma situação de risco “Muito elevado”, sendo que apenas 6 se classificam como sendo de risco “Elevado”.

Foram excluídas da avaliação anual as medidas cuja meta temporal é posterior ao 1.º trimestre de 2024, ficando assim em análise 94 medidas distribuídas pelas diferentes áreas, cujo resultado se apresenta:



A grande maioria das medidas encontra-se implementada, registrando-se apenas 7 não implementadas e 21 com uma implementação parcial.

Das 7 medidas que não foram implementadas, destacamos que, na sua maioria, se ficou a dever à

redução para metade da equipa afeta ao Centro de informática, o que veio obstaculizar a prossecução das medidas previamente definidas. Estão em desenvolvimento as medidas implementadas parcialmente, tendo sido, para cada uma delas, estabelecida nova meta temporal mais adequada à realidade atual.

7. Medidas de reforço positivo

Tendo por base os projetos integrados no Plano de Atividades para 2023 e, à exceção daqueles que suportam o QUAR (concretizados ou superados), apontamos com execução nula, a aquisição de minicomputadores para acoplar nas máquinas de venda automática de senhas de refeição e, com execução parcial, o n.º de refeições servidas nas cafetarias/bares e a renovação do módulo do portal relativo à atividade de Natal destinada a crianças dos 3 aos 12 anos – sessões de Circo. Refira-se também a opção pela anulação da ficha de suporte “Integração de aquisição de senhas de refeição através de multibanco - Fase II”, pois ao longo do ano, foi possível constatar fragilidades no desempenho do sistema (ao nível do *hardware* e *software*) que conta já com 14 anos de utilização, podendo vir a comprometer a adição de módulo para pagamento através de multibanco. Tendo por base a intercorrência de todas estas variáveis, entendeu-se ser necessário prosseguir um estudo de diagnóstico mais aprofundado do sistema que permitisse a estes serviços tomar a opção mais adequada, do ponto de vista técnico e financeiro. Neste enquadramento, foi proposta a anulação desta ficha de suporte, até que se definissem em concreto os passos a seguir. Esta situação teve reflexos diretos na opção de, posteriormente, não se adquirirem os minicomputadores para as máquinas de venda de senhas, considerando o desenvolvimento dos trabalhos inerentes à auditoria, cuja evolução não passaria por esta aquisição.

O fornecimento de refeições em cafeterias e bares, ficou também aquém do esperado, por encerramento temporário ou definitivo destes equipamentos ou mesmo, resolução do contrato.

A renovação do módulo de Circo de Natal não foi concretizada plenamente por dificuldade na compatibilização de agendas entre as entidades envolvidas e na alocação de recursos humanos, não se verificando exequível a disponibilização do módulo em setembro, a tempo de ser utilizado ainda em 2023. Tendo em conta outros projetos em curso nessa data e a sua relevância, foi entendido postergar a entrega do módulo para o início de 2024.

As opções tomadas em 2023 relativamente aos projetos em questão, repercutem-se em 2024, dado que a auditoria prosseguirá como esperado com o diagnóstico do sistema e indicação de opções viáveis técnica e financeiramente, bem como a evolução do módulo do Circo de Natal para os beneficiários mais jovens. O fornecimento de refeições nas cafeterias e bares estará sempre dependente da oportunidade de celebração de novos contratos ou da eventualidade de resolução de outros.

Ainda assim, 2023 mostrou ser um ano mais estável, o que permitiu a estes serviços prosseguirem as suas iniciativas de forma mais tranquila e sem intercorrências externas relevantes.

IV. Publicidade institucional

Os SSAP não realizaram, em 2023, campanhas de publicidade institucional previstas na Lei nº 95/2015, de 17 de agosto. As atividades e iniciativas promovidas pelos SSAP destinam-se a um público-alvo específico e são divulgadas através do seu portal, por endereço eletrónico e, nalguns casos, através de SMS, sem qualquer aquisição onerosa de espaços publicitários.

V. Programa de Gestão do Património Imobiliário

No ano de 2023, no âmbito da Gestão do Património Imobiliário afeto aos SSAP, foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- ✓ Empreitada para reconversão de equipamento anexo à Estalagem de Évora em espaço multiusos, com duas camaratas com 40 camas e instalações sanitárias acessíveis a utentes com mobilidade reduzida.
Este espaço afeto às camaratas foi criado para substituição do anterior, sito no edifício principal, contemplando diversas medidas de poupança energética previstas no Plano ECOAP:
 - Instalação de iluminação e janelas eficientes;
 - Substituição do sistema de aquecimento de águas dos banhos por bomba de calor;
 - Instalação de torneiras e chuveiros com temporizador e redução de caudal
- ✓ Igualmente na Casa Alice Félix procedeu-se a um investimento em medidas de poupança energética, conforme previsto no Plano ECO.AP:
 - Instalação de iluminação eficiente em toda a Estalagem;
 - Instalação de portas e janelas eficientes;
 - Instalação de torneiras e chuveiros com temporizador e redução de caudal nas casas de banho afetas às camaratas
- ✓ Requalificação do Refeitório n.º10 - Direção Geral das Atividades Económicas e do Refeitório 6 - Centro Saúde Sete Rios e,
- ✓ Recuperação de quatro apartamentos, ocupados por beneficiários dos SSAP, que necessitavam de diversas intervenções estruturais.

VI. Medidas de Modernização Administrativa

A publicação do Decreto-Lei n.º135/99 de 22 de abril, veio tornar os SSAP mais conscientes da necessária integração na sua atuação, de medidas voltadas para uma gestão mais moderna e ágil, que beneficiasse e tornasse mais eficaz a relação com os seus beneficiários e demais parceiros. Ao longo dos anos, foram tomadas diversas medidas, focadas essencialmente na desburocratização, qualidade e inovação, sem nunca perder de vista a interação com todas as partes envolvidas e, em particular, com os beneficiários. Podemos hoje referir que estas medidas assentam essencialmente nos seguintes pilares:

- Atendimento e comunicação com os beneficiários e demais parceiros:
 - ✓ Atividades online para beneficiários (palestras, ações de formação sénior, atividades para crianças e jovens, visitas virtuais, etc) com maior abrangência geográfica;
 - ✓ Candidaturas online em todas os módulos do portal, destinados a beneficiários no ativo, seus descendentes e aposentados;
 - ✓ Canal de comunicação "Fale Connosco" no portal dos SSAP;
 - ✓ Tutoriais de apoio a inscrições nos módulos de atividades no portal;
 - ✓ Campanhas de atualização da base de dados dos beneficiários através de SMS e correio eletrónico;
 - ✓ Consulta de serviços dos SSAP na Intranet do Estado - Bússola, na "área do trabalhador" através de ligação ao portal dos SSAP;
 - ✓ Aumento do n.º de fornecedores aderentes à fatura eletrónica;
 - ✓ Utilização do correio eletrónico e SMS's como meios preferenciais na divulgação das atividades;
 - ✓ Ações de formação sénior na área das TIC, tornando os beneficiários aposentados mais capazes e alinhados com a sociedade digital;
 - ✓ Vídeo institucional e vídeos temáticos, por área de atuação;
 - ✓ Folheto digital sobre os SSAP.
- Simplificação de procedimentos:
 - ✓ Portabilidade dos postos de trabalho e acesso à VPN pelos trabalhadores;
 - ✓ Adoção das licenças office 365 (Teams, videochamadas, ficheiros colaborativos);

- ✓ Reencaminhamento de chamadas para dispositivos móveis;
 - ✓ Plataformas virtuais de comunicação para reuniões internas e externas;
 - ✓ Pagamento dos serviços prestados pelos SSAP através de referência multibanco;
 - ✓ Recibos disponibilizados no histórico do beneficiário no portal;
 - ✓ Integração do portal dos SSAP e o GeRFiP com redução de recursos humanos e materiais (papel);
 - ✓ Desmaterialização de processos, com primazia para o arquivo digital;
 - ✓ Incentivo à adoção da assinatura digital;
 - ✓ Manual de acolhimento a novos trabalhadores;
 - ✓ Reformulação de *layout* e conteúdos da Intranet;
 - ✓ Conceção de aplicação informática para gestão de pedidos de intervenção;
 - ✓ Auditoria ao Sistema de Venda Automática de Senhas de refeição com a finalidade de o tornar mais moderno e eficaz, através da introdução, entre outros, de novos meios de pagamento.
-
- Sistema de avaliação da qualidade:
 - ✓ Recolha e registo de elogios, sugestões e reclamações;
 - ✓ Aplicação de cerca de 14.000 inquéritos, na sua maioria, *online*;
 - ✓ Alargamento da aplicação de inquéritos ao atendimento presencial, portal e atribuição de subsídios;
 - ✓ Avaliação do impacto da celebração de protocolos junto dos beneficiários.

 - Formação e sensibilização dos trabalhadores para a mudança:
 - ✓ Segurança do ciberespaço;
 - ✓ Chave móvel digital;
 - ✓ Teams, ficheiros colaborativos;
 - ✓ Agenda eletrónica, calendário do Outlook.

Das medidas elencadas advêm ganhos de eficácia e eficiência, traduzidos em geral, no aumento da qualidade dos serviços prestados e na adoção de procedimentos internos e externos mais simples e desburocratizados, com impacto direto na diminuição da afetação de recursos financeiros.

VII. Avaliação final

1. Menção de autoavaliação proposta

O quadro seguinte apresenta a estrutura do QUAR dos SSAP em 2023 e respetiva ponderação no que respeita a parâmetros de avaliação, objetivos e indicadores.

Da aplicação das ponderações definidas sobre a realização material dos objetivos e indicadores inscritos em QUAR, obtém-se a avaliação final dos SSAP a que corresponde um Índice de Desempenho Global (IDG) de 108,16%, como se evidencia no quadro abaixo.

Quadro 23. Estrutura/ponderação e avaliação final Quar SSAP_2023

Parâmetros		Objetivos Operacionais		Indicadores		Parâmetros		Objetivos Operacionais		Indicadores	
Eficácia	45%	1	15%	1	25%	Eficácia	52,39%	1	17,13%	1	30,81%
				2	25%					2	30,25%
				3	25%					3	25,00%
				4	25%					4	28,13%
		2	35%	5	100%			2	36,79%	5	105,12%
		3	50%	6	100%			3	62,50%	6	125,00%
Eficiência	30%	4	40%	7	70%	Eficiência	30,77%	4	40,00%	7	70,00%
				8	30%					8	30,00%
		5	60%	9	50%			5	62,56%	9	50,00%
				10	50%					10	54,26%
Qualidade	25%	6	100%	11	55%	Qualidade	25,00%	6	100,00%	11	55,00%
				12	45%					12	45,00%
						IDG	108,16%				

No total dos 6 objetivos e 12 indicadores propostos para o ano de 2023, foi apurado o IDG de 108,16%. Para compreensão deste valor, é de salientar que 4 dos 6 objetivos foram superados, bem como 2 dos parâmetros a avaliar - Eficácia e Eficiência. Destaca-se ainda que, metade dos indicadores foram superados e os restantes concluídos, muito embora nenhum deles tenha ultrapassado a percentagem indexada ao valor crítico definido (125%). Dos objetivos classificados como relevantes, apenas 1 destes não foi superado.

Nesta medida, considerando os resultados atingidos e, de acordo com a “Expressão qualitativa da avaliação”, al. b) do n.º 1 do art.º 18.º da Lei n.º 66-B/2007, propõe-se a menção de “Desempenho satisfatório”, em virtude de ter atingido os objetivos mais relevantes (3, 4 e 5).

2. Conclusões prospetivas

Não descurando o clima de instabilidade política e económica, à escala global, dos últimos anos, e ainda os desafios da administração pública portuguesa no que se refere, especificamente, aos constrangimentos orçamentais relativos a pedidos de descativos, novos serviços ou idênticos, mas com valores superiores, os SSAP mantiveram-se focados nas suas atribuições e objetivos estabelecidos para 2023, alcançando assim, resultados bastante positivos, ditados pelas execuções materiais e financeiras, do QUAR e Plano de Atividades.

Tal como habitualmente, em junho foi submetida proposta de revisão de indicadores e metas dos projetos, numa tentativa de adequar estes dados à evolução estimada, de acordo com as variáveis disponíveis naquela data.

Do ponto de vista dos beneficiários, destaca-se a o aumento da abrangência das iniciativas promovidas, nomeadamente, aumento do número de participantes nas atividades culturais (crianças/jovens, ativos e aposentados), incremento significativo do número de dormidas nos equipamentos de férias e lazer e o aumento de utilizadores dos refeitórios geridos pelos SSAP, a avaliar pelo número de refeições servidas.

Salienta-se também o recurso a plataformas *online* para desenvolver algumas das iniciativas, especialmente, palestras, ações de sensibilização, atividades para os mais novos, visitas para os ativos e formação para os seniores, continuando a revelar-se, após pandemia, bastante proveitoso, pela possibilidade de abranger beneficiários geograficamente distantes dos grandes centros urbanos.

Pretende-se, no futuro, dar continuidade à integração das novas aprendizagens que os últimos anos trouxeram, de forma a consolidar e iniciar outras iniciativas, das quais se destacam:

- Valorizar os trabalhadores, garantindo-lhes o acesso a formação profissional nas áreas da inovação na gestão pública, qualidade, comportamental, digital (aquisição de novas competências), segurança do ciberespaço e responsabilidade social e ambiental;

- Fomentar a rentabilização do *Office* 365, numa perspetiva de fomento do trabalho corporativo, com a possibilidade de partilhar ficheiros, aceder a aplicações de conversação e conferências *online*;
- Executar as medidas do PRSA para 2024, cujo foco assenta sobretudo na melhoria da qualidade da vida profissional e organizacional (repercutida na esfera pessoal dos trabalhadores) e ainda na articulação com outros organismos para uma maior contribuição social e/ou ambiental;
- Aumentar e consolidar as relações interinstitucionais, tendo em vista uma cultura de complementaridade com instituições do setor público e social (parcerias, protocolos), que vise a partilha de conhecimentos, por forma a responder eficazmente às solicitações, quer dos beneficiários, quer dos trabalhadores dos SSAP;
- Dinamizar a intervenção psicossocial com vista a garantir as respostas necessárias a um acompanhamento e/ou encaminhamento eficaz dos beneficiários;
- Intensificar o acompanhamento social continuado a beneficiários em situação de vulnerabilidade de forma a atuar na prevenção de risco social através de uma intervenção atempada;
- Incrementar ou consolidar o número de atividades socioculturais destinadas aos beneficiários e seus familiares;
- Celebrar protocolos com entidades públicas e privadas, para alargar a oferta de produtos e serviços, em condições economicamente mais vantajosas;
- Colaborar nos planos e estratégias nacionais cujo envolvimento destes serviços venha a ser solicitado;
- Tornar o portal dos SSAP mais funcional e apelativo, promovendo uma maior interação com os beneficiários;
- Alargar o pagamento de atividades através de referência multibanco, com ganhos de eficiência internos e de maior comodidade ao nível dos beneficiários;
- Implementar novas formas de pagamento de senhas de refeição através de um Sistema de Venda Automática moderno e eficiente;
- Conservar e rentabilizar o património afeto aos SSAP;
- Garantir a qualidade dos serviços prestados nas diferentes áreas de atuação.

Anexos

1. QUAR

QUAR Quadro de Avaliação e Responsabilização									2023
MODERNIZAÇÃO DO ESTADO E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA								Versão: 2023-12-31	
SERVIÇOS SOCIAIS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA									
MISSÃO	Assegurar a ação social complementar da generalidade dos trabalhadores da Administração Pública, com exceção daqueles que se encontrem abrangidos por outros serviços específicos de idêntica natureza.								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS									
OE 1.	Aumento da eficácia e eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados								
OE 2.	Aumento da qualidade e fluxo da comunicação entre os organismos/beneficiários e os SSAP								
OE 3.	Generalização dos benefícios sociais								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS									
EFICÁCIA								POND 45%	
OO1. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço - ENSC 2019/2023								Peso 15%	
INDICADORES	2021	2022	META 2023	TOL.	VC	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIF.
IND1. N.º de beneficiários aposentados abrangidos pelo Plano para a diminuição da iliteracia digital, inserido no programa de Formação Sénior	2.379	1.417	1.200	0	1.500	25%	1.479	123,25%	Superado
IND2. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de sensibilização no âmbito da cibersegurança	110	110	105	0	130	25%	126	121,00%	Superado
IND3. N.º de técnicos de informática abrangidos por ações de formação técnica no âmbito da segurança	3	3	2	0	4	25%	2	100,0%	Atingido
Ind4. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de formação em competências digitais	45	49	40	0	50	25%	45	112,50%	Superado
OO2. Reconverter a garagem contígua à Estalagem de Évora em camaratas e espaço de convívio								Peso 35%	
INDICADORES	2021	2022	META 2023	TOL.	VC	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIF.
IND5. N.º de dias de calendário para conclusão da obra de reconversão	n.a.	n.a.	289	15	206	100%	272	105,12%	Superado

OO3. Implementar as medidas propostas no âmbito do Plano de Responsabilidade Social e Ambiental 22/23								Peso 50%	
INDICADORES	2021	2022	META 2023	TOL.	VC	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIF.
IND6. % de implementação do PRSA em 2023	n.a.	86	85	5	100	100%	100	125,00%	Superado
EFICIÊNCIA								POND 30%	
OO4. Otimizar os RH e materiais na sequência da integração do portal dos SSAP com o GerFIP								Peso 40%	
INDICADORES	2021	2022	META 2023	TOL.	VC	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIF.
IND7. % de redução da afetação média de RH	n.a.	n.a.	75	5	90	70%	70%	100,00%	Atingido
IND8. % de redução média de papel	n.a.	n.a.	75	5	100	30%	80%	100,00%	Atingido
OO5. Gerir com eficiência os recursos energéticos e hídricos dos SSAP								Peso 60%	
INDICADORES	2021	2022	META 2023	TOL.	VC	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIF.
IND9. N.º de medidas implementadas para redução dos consumos	n.a.	n.a.	3	1	5	50%	4	100,00%	Atingido
IND10. N.º de dias de calendário para elaboração do Plano de Eficiência Energética	n.a.	n.a.	342	7	251	50%	311	108,52%	Superado
QUALIDADE								POND 25%	
OO6. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP								Peso 100%	
INDICADORES	2021	2022	META 2023	TOL.	VC	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIF.
IND11. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades e equipamentos socioculturais [esc 1 a 5]	4,65	4,60	4,40	0,30	5	55%	4,59	100,00%	Atingido
IND12. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [esc 1 a 5]	4,37	4,17	4,00	0,30	5	45%	4,06	100,00%	Atingido

TAXA DE REALIZAÇÃO DE PARAMETROS E OBJETIVOS					Objetivos mais relevantes	
	Planeado	Realizado	Taxa de Realização Parâmetros Objetivos		Ponderação	Identificação
EFICÁCIA	45,00		52,39			

O1. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço - ENSC 2019/2023	15,00	113,94	17,13	7%	
O2. Reconverter a garagem contígua à Estalagem de Évora em camaratas e espaço de convívio	35,00	100,74	36,79	16%	
O3. Implementar as medidas propostas no âmbito do Plano de Responsabilidade Social e Ambiental 22/23	50,00	125,00	62,50	23%	R
EFICIÊNCIA	30%		30,77		
O4. Otimizar os RH e materiais na sequência da integração do portal dos SSAP com o GeRFiP	40,00	100,00	40,00	12%	
O5. Gerir com eficiência os recursos energéticos e hídricos dos SSAP	60,00	103,86	62,56	18%	R
QUALIDADE	25%	100,00	25,00		
O6. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	100,00	100,00	100,00	25%	R
TAXA DE REALIZAÇÃO FINAL			108,16	1,00	

Indicadores	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
IND1. N.º de beneficiários aposentados abrangidos pelo Plano para a diminuição da iliteracia digital, inserido no programa de Formação Sénior	<i>Dashboards</i> mensais; aplicação informática	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND2. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de sensibilização no âmbito da cibersegurança	Mails enviados, <i>dashboards</i> mensais	N.º máximo de postos de trabalho ocupados
IND3. N.º de técnicos de informática abrangidos por ações de formação técnica no âmbito da segurança	<i>Dashboards</i> mensais; Relatório da formação	N.º máximo de técnicos de informática existentes nos SSAP
IND4. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de formação em competências digitais	<i>Dashboards</i> mensais; Relatório da formação	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND5. Gerir com eficiência os recursos energéticos e hídricos dos SSAP	Termo de aceitação final da obra; <i>dashboards</i> mensais	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND6. % de implementação do PRSA em 2023	<i>Dashboards</i> mensais; Monitorização do PRSA	Valor máximo possível (100%)
IND7. % de redução da afetação média de RH	<i>Dashboards</i> mensais; portal dos SSAP e GeRFiP	% considerada de excelência, face aos meios existentes
IND8. % de redução média de papel	<i>Dashboards</i> mensais; portal dos SSAP e GeRFiP	Valor máximo possível (100%)

Indicadores	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
IND9. N.º de medidas implementadas para redução dos consumos	<i>Dashboards</i> mensais; Plano Eco.AP 2030	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND10. N.º de dias de calendário para elaboração do Plano de Eficiência Energética	<i>Dashboards</i> mensais; Plano Eco.AP 2030	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND11. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades e equipamentos socioculturais [esc 1 a 5]	<i>Dashboards</i> mensais; aplicação informática <i>SurveyMonkey</i>	Valor máximo possível (escala de 1 a 5)
IND12. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [esc 1 a 5]	<i>Dashboards</i> mensais; aplicação informática <i>SurveyMonkey</i>	Valor máximo possível (escala de 1 a 5)

DESIGNAÇÃO	PONTOS	PLANEADOS		REALIZADOS		DESVIO	TAXA DE EXECUÇÃO
		Efetivos	Pontos	31/dez			
				Efetivos	Pontos		
Dirigentes Superiores	20	2	40	2	40	0	100%
Dirigentes Intermédios	16	9	144	7	112	-32	78%
Técnico Superior	12	41	480	37	444	-48	90%
Coordenador Técnico	9	5	45	5	45	0	100%
Informáticos	8	3	24	1	8	-16	33%
Assistente Técnico	8	59	472	47	376	-96	80%
Assistente Operacional	5	12	60	10	50	-10	83%
Total		131	1277	109	1075	-202	84%

Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:	31-12-2021	31-12-2022	Realizado 31-03-2023	Realizado 30-09-2023	Realizado 31-12-2023
	110	101	104	108	109

DESIGNAÇÃO	INICIAL	CORRIGIDO	EXECUÇÃO	SALDO	TAXA DE EXECUÇÃO
Orçamento de funcionamento	14559 069,00	13 008 618,00	12 391 394,00	4 995 953,00	62%
Despesas c/Pessoal	3 587 645,00	3 671 949,00	3 280 200,00	1 317 558,00	64%
Aquisições de Bens e Serviços	9 000 539,00	7 776 139,00	7 628 282,00	2 786 941,00	64%
Outras despesas correntes	502 775,00	134 173,00	132 542,00	51 866,00	61%
Despesas de capital	1 468 110,00	1 426 357,00	1 350 370,00	839 588,00	41%
Outros Valores		80 646,00	60 814,00	30 769,00	62%
PIDDAC	-				
TOTAL OF + PIDDAC + Outros	14559 069,00	13 089 264,00	12 452 208,00	5 026 722,00	62%

Notas explicativas:

1. O mapa de pessoal aprovado para 2023 contempla mais um lugar de técnico superior na área de psicologia
2. Refira-se que as fontes de verificação permitem a monitorização ao longo do ano
3. Nos indicadores 7 e 8, toma-se o ano de 2019 como ano de referência por ser anterior à pandemia
4. Outros valores* Valores relativos ao Programa de Estágios na Administração Pública (EstágiAP XXI)

2. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

Questões	Aplicado		
	S	N	n.a.
1 – Ambiente de controlo			
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X		
Estão implementados regulamentos internos e manuais de procedimentos com especificações técnicas detalhadas sobre as áreas de atuação dos SSAP			
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X		
Encontra-se assegurada pela cadeia de decisão, bem como pelas monitorizações e revisões do Plano de Prevenção de Riscos de Gestão e Infrações Conexas e demais instrumentos de gestão			
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?			X
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X		
A atuação dos SSAP pauta-se pelos valores definidos no âmbito do Plano Estratégico da Ação Social e Complementar (Compromisso; Equidade; Qualidade; Inovação), tendo sido revisto o Código de Ética e Conduta em 2022, integrando matéria sobre assédio no trabalho.			
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X		
O plano de formação é precedido pelo diagnóstico de necessidades de formação tendo em conta as funções dos trabalhadores, o Regulamento da Formação Profissional e o SIADAP 3. Tem vindo a ser realizada formação no âmbito das medidas integradas na ENSC 2019 – 2023.			
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a Direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X		
Existe uma relação de proximidade entre a Direção e os dirigentes das unidades orgânicas através de reuniões de trabalho periódicas e outras casuais, consoante a necessidade.			
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X		
Os SSAP apresentaram as contas de 2022 em SNC-AP (Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas), cumprindo a legislação aplicável (Decreto-Lei n.º 192/2015, de 11/09), tendo sido as contas certificadas pela empresa RCA - Rosa, Correia & Associados, SROC, SA.			
2 – Estrutura organizacional			
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X		

Questões	Aplicado		
	S	N	n.a.
Dec. Lei n.º49/2012 de 29/02 (revogado o Dec. Regulamentar n.º49/2007); Portaria n.º 116/2012 de 30/04 e Despacho n.º8186/2012 de 15/06			
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X		
100% dos trabalhadores			
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X		
83% dos trabalhadores			
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço			
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X		
A generalidade dos procedimentos internos encontra-se regulamentada.			
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X		
De acordo com o enquadramento legal.			
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X		
Foram elaborados planos de compras, em várias categorias de bens e serviços, em colaboração com a Secretaria-Geral da PCM através da UMC.			
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X		
Constitui prática habitual nos SSAP, muito embora a rotatividade não esteja definida formalmente.			
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X		
As responsabilidades funcionais estão claramente definidas.			
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X		
Descrito no documento “Reengenharia de processos” que está na base dos manuais de procedimentos existentes, bem como na tramitação das funcionalidades do portal.			
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X		
Definidos no documento “Reengenharia de processos” que está na base dos manuais de procedimentos existentes, bem como na tramitação das funcionalidades do portal e gestão documental.			
Questões	Aplicado		
	S	N	n.a.
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X		

Questões	Aplicado		
	S	N	n.a.
O Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, incluindo os riscos de corrupção e infrações conexas 2023 - 2025 foi revisto em 2023 e superiormente aprovado em 8 de setembro. A sua revisão teve a colaboração do Conselho de Prevenção da Corrupção.			
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X		
O plano é executado e monitorizado de acordo com o Dec. Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, que veio aprovar o Regime Geral de Prevenção da Corrupção (RGPC), decorrendo a monitorização intercalar em outubro e a anual em abril, com referência ao final de fevereiro para que possa ser integrada uma síntese dos resultados no Relatório de Atividades anual.			
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação			
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X		
Existem no âmbito de aplicações informáticas de suporte à gestão como aplicações de gestão de recursos financeiros e humanos, GeRFiP e GeRHuP e gestão documental GoDocs; e no âmbito das aplicações informáticas de negócio, portal dos SSAP- ferramenta de suporte à gestão de relacionamento com o beneficiário e organismos – SIGeRB, aplicação informática centralizada de venda eletrónica de senhas de refeição – SVAS - nos refeitórios geridos pelos SSAP, e o sistema de gestão de reservas dos equipamentos de férias.			
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X		
Existem ligações automáticas e em modo diferido, como o caso do SIGeRB e SVAS, e a integração do SIGeRB, SVAS e o sistema de gestão de reservas dos equipamentos de férias com o GeRFiP.			
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X		
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X		
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X		
Encontram-se expressos nos documentos de “Princípios e Normas de Utilização de Recursos de Tecnologias de Informação” e no “Manual de Procedimentos dos Serviços de Informática dos SSAP”			
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	X		
Criados mecanismos de <i>backup</i> internos, com utilização de OneDrive e salvaguarda de servidores em articulação com a eSPap.			
4.7 A segurança na troca de informações e <i>software</i> está garantida?	X		
Os SSAP possuem a maioria das suas aplicações em servidores virtuais alojados na eSPap e possuem uma rede privada, garantindo a utilização de autenticações ao nível de aplicações e de redes.			

3. Fichas de suporte aos objetivos operacionais de QUAR

FICHA DE SUPORTE AO OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.		
PROJETO/ATIVIDADE	Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço		OO/QUAR1
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2023	Fim dezembro de 2023

Breve Descrição

A Estratégia em questão foi aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 92/2019, de 5 de junho, cabendo ao Centro Nacional de Cibersegurança, enquanto Autoridade Nacional de Cibersegurança, coordenar a elaboração e o acompanhamento da execução do respetivo Plano de Ação 2020/2021. Neste contexto, os SSAP integram a ENSC com 4 medidas nesta matéria.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários e trabalhadores dos SSAP	Ind1: N.º de beneficiários aposentados em ações do programa de FS Ponderação: 25% Fórmula de cálculo: Σ anual do n.º de beneficiários aposentados abrangidos Tipo de indicador: positivo Fonte de verificação: Dashboards mensais; aplicação informática Frequência de monitorização: mensa	M1: 1.200 Tolerância: 0 Valor crítico: 1500 Justificação VC: Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
	Ind2: N.º de trab. em ações de sensibilização no âmbito da cibersegurança Ponderação: 25% Fórmula de cálculo: Σ anual do n.º de trabalhadores abrangidos Tipo de indicador: positivo Fonte de verificação: Mails enviados, Dashboards mensais Frequência de monitorização: mensal	M2: 105 Tolerância: 0 Valor crítico: 131 Justificação VC: N.º máximo de postos de trabalho
	Ind3: N.º de técn. Inform. em ações de formação técnica	M3: 2 Tolerância: 0

Âmbito	Indicador	Meta
	Ponderação: 25% Fórmula de cálculo: Σ anual do n.º de técnicos de informática abrangidos Tipo de indicador: positivo Fonte de verificação: Dashboards mensais, relatório da formação Frequência de monitorização: mensal	Valor crítico: 4 Justificação VC: N.º máximo de técnicos de informática existente nos SSAP
	Ind4: N.º de trab. em ações de formação em competências digitais Ponderação: 25% Fórmula de cálculo: Σ anual do n.º de trabalhadores abrangidos Tipo de indicador: positivo Fonte de verificação: Dashboards mensais, relatório da formação Frequência de monitorização: mensal	Meta4: 40 Tolerância: 0 Valor crítico: 50 Justificação VC: Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%

Objetivos Alcançados

De janeiro a dezembro, foram abrangidos:

- ✓ 1.479 Beneficiários aposentados pelo Plano para a diminuição da iliteracia digital, inserido no programa da Formação sénior;
- ✓ 126 Trabalhadores em ações de sensibilização no âmbito da cibersegurança;
- ✓ 2 Técnicos de informática em ações de formação técnica no âmbito da segurança;
- ✓ 45 Trabalhadores em ações de formação em competências digitais

A taxa de realização material deste projeto cifra-se em 113,94%.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/DPTTI	DPB/DASC/Entidade externa

Realização	Início	janeiro de 2023	Fim	dezembro de 2023
------------	--------	-----------------	-----	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X
-----------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	---

Recursos Humanos Estimados	2 TS a 5% 1 CT Informática a 3%	Menor	Prevista	X	Maior
----------------------------	------------------------------------	-------	----------	---	-------

Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	Estimados nos projetos relativos à Formação sénior e Formação profissional	n.a.	n.a.

FICHA DE SUPORTE AO OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.		
PROJETO/ ATIVIDADE	Reconverter a garagem contígua à Estalagem de Évora em camaratas e espaço de convívio		OO/QUAR2
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2023	Fim dezembro de 2023

Breve Descrição

Realização de empreitada para reconversão da garagem contígua à Estalagem de Évora em camaratas e espaços de convívio.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP	Ind5. N.º de dias de calendário para conclusão da obra de reconversão Ponderação: 100% Fórmula de cálculo: Σ de dias decorridos até à data de aceitação final da obra Tipo de indicador: negativo Fonte de verificação: Termo de aceitação final da obra, <i>dashboards</i> mensais Frequência monitorização: mensal	M5. 289; 16 de outubro Tolerância: 15 [274 a 304] 1 a 31 de outubro Valor crítico: 206; 25 de julho Justificação VC: Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%

Objetivos Alcançados

Empreitada decorrida de acordo com o planeado e concluída a 27 de setembro. Permitiu reconverter a antiga garagem (edifício contíguo ao da Estalagem de Évora), instalando neste espaço duas camaratas, um salão multiusos para atividades de crianças e jovens, bem como uma copa e instalações sanitárias acessíveis a utentes com mobilidade reduzida. A taxa de realização material deste projeto cifra-se em 105,12%.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/DFP	DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2023	Fim	dezembro de 2023
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X
------------------------------------	---------------	--	-------	--	--------	--	--------	--	---------	--	-----------	--	----------	----------

Recursos Humanos Estimados	1 TS a 15% 1 AT a 10%					Menor			Prevista	X	Maior	
-----------------------------------	--------------------------	--	--	--	--	-------	--	--	----------	----------	-------	--

Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	470.000,00€	377.319,66€	80%

FICHA DE SUPORTE AO OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR

OBJETIVO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.		
PROJETO/ATIVIDADE	Plano de Responsabilidade Social e Ambiental SSAP Execução das medidas definidas para 2023		OO/QUAR3
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2023	Fim dezembro de 2023

Breve Descrição

No final de 2021 foi aprovada a formulação estratégica no âmbito do PRSA para o biênio 22/23. Constatam em 2023, 17 medidas a implementar, distribuídas por diferentes pilares estratégicos. Com esta ficha de suporte ao PA2023 pretende-se monitorizar e avaliar a execução daquelas medidas, em articulação estreita com o grupo de trabalho constituído para desenvolver este projeto. Em anexo, apresenta-se esquematização das medidas a implementar.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Trabalhadores e beneficiários dos SSAP	Ind6. Taxa de implementação PRSA Ponderação: 100% Fórmula de cálculo: Média do Σ da execução material das 17 medidas Tipo de indicador: positivo Fonte de verificação: Dashboards mensais; Monitorização do PRSA Frequência monitorização: mensal	M6. 85% Tolerância: 5% [80%; 90%] Valor Crítico: 100% Justificação VC: Valor máximo possível

Objetivos Alcançados

Foram realizadas as seguintes medidas:

- ✓ 2 ações de formação, com o apoio da CITE: Laboratórios de Igualdade - Enquadramento Jurídico, 28 participantes; Boas Práticas de Conciliação, 23 participantes
- ✓ 3 ações de informação/sensibilização, com o apoio do PNFF, CICDR e ADENE: Orçamento Familiar: Como Gerir? 39 participantes; Literacia sobre a Discriminação Étnica e Racial, 26 participantes; Eficiência de Recursos de todos para todos, 40 participantes
- ✓ 90% dos trabalhadores abrangidos pela medicina no trabalho
- ✓ Organizada a cablagem na Tesouraria
- ✓ Promoção do bem-estar físico e mental (caminhadas, *yoga*, *pilates*, ginástica de micromovimentos);
- ✓ Dinamização do espaço ENTRE.NÓS à sexta, com 6 atividades promovidas pelos e para os trabalhadores (Ponto cruz, 9 trab.; *Points of you*, 5 trab.; Dicas conservação alimentos, 21 trab.; Velas artesanais, 8 trab.; Entre plantas e flores, 24 trab.; Entre nós e o Natal, 12 trab.)
- ✓ Desafio "Escrita a várias mãos", 8 trabalhadores
- ✓ Almoço de Natal, 90 trabalhadores
- ✓ Celebração de 6 protocolos de proximidade (restaurante, ginásio, cabeleireiro, óptica)

- ✓ Serviço de *takeaway* alargado a 15 refeitórios
- ✓ Auscultação dos trabalhadores em assuntos do seu interesse (seleção de ações de formação e temas relacionados com direitos & deveres)
- ✓ Divulgação de 2 fichas informativas sobre Agenda do trabalho digno e Valorização profissional
- ✓ 5 entregas de papel no âmbito do projeto “Papel por alimentos” à Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares” (1.327 quilos)
- ✓ Adesão à Rede RSO PT em 27.06.2023 e participação na 14.ª Convenção da Rede
- ✓ Formação interna sobre assinatura digital através da CMD
- ✓ Eliminação dos toalhetes de papel nos tabuleiros usados em 3 refeitórios dos SSAP
- ✓ Adesão à campanha “Toneladas de ajuda” da Valorsul, revertendo o apoio para a Associação Dom Maior
- ✓ 2 ações de voluntariado: recolha de bens para ajuda à Turquia e doação de material informático ao Banco de Bens Doados

De janeiro a dezembro das 17 iniciativas, 6 estão superadas (35%) e 10 foram cumpridas (65%).

A execução material a 31 de dezembro cifra-se em 111,10%, reconvertida para 125% no âmbito dos cálculos da execução inerentes ao QUAR, considerando na equação o valor crítico definido.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/ DPTTI	Todas as unidades orgânicas no geral e grupo de trabalho em particular

Realização	Início	janeiro de 2023	Fim	dezembro de 2023
------------	--------	-----------------	-----	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X
-----------------------------------	------------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	---

Recursos Humanos Estimados	2 técnicos superiores: 10% DPTTI Grupo de trabalho 5% cada elemento	Menor	Prevista	X	Maior
-------------------------------	--	-------	----------	---	-------

Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	Despesas administrativas	n.a.	n.a.

FICHA DE SUPORTE AO OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.		
PROJETO/ ATIVIDADE	Otimizar os RH e materiais na sequência da integração do portal dos SSAP com o GeRFiP		OO/QUAR4
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2023	Fim dezembro de 2023

Breve Descrição

Com a integração do portal dos SSAP com o GeRFiP o processo de emissão liquidação e cobrança de faturas das atividades de socioculturais irá processar-se forma automática.

Paralelamente, a adesão ao sistema de pagamentos por referência multibanco, também previsto, levará ao registo automático do recebimento e reconciliação bancária.

Importa avaliar o impacto dos referidos desenvolvimentos quer a nível da redução de tempo gasto pelos trabalhadores afetos a estas tarefas quer a nível da redução de papel consumido.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Trabalhadores dos SSAP	Ind7. % de redução da afetação média de RH Ponderação: 70% Fórmula de cálculo: (1-Horas RH 2023/Horas RH 2019)*100 Tipo de indicador: positivo Fonte de verificação: Dashboards mensais; portal dos SSAP e GeRFiP Frequência monitorização: mensal	M7. 75% Tolerância: 5% [70%; 80%] Valor Crítico: 90% Justificação VC: % considerada de excelência, face aos meios existentes
	Ind8. % de redução de papel Ponderação: 30% Fórmula de cálculo: (1-Consumo 2023/Consumo 2019)*100 Tipo de indicador: positivo Fonte de verificação: Dashboards mensais; portal dos SSAP e GeRFiP Frequência monitorização: mensal	M8. 75% Tolerância: 5% [70%; 80%] Valor Crítico: 100% Justificação VC: Valor máximo possível

Objetivos Alcançados

Verifica-se uma redução global dos recursos humanos afetos, de 70%, considerando ter havido decréscimo de esforço em tarefas como identificação dos valores recebidos, articulação com o Centro de Informática para envio de faturas em massa por *mail*, reconciliações bancárias dos pendentes, tornando-se desnecessárias as tarefas de criação de ficheiro para emissão de faturas e envio de ficheiro para liquidação e cobrança. Para além de

libertarmos 2 trabalhadores para outras tarefas, foi possível diminuir o tempo a que os restantes se dedicam às mesmas.

Quanto ao papel, constata-se diminuição em cerca de 80% na sua utilização, porquanto deixou de ser necessário imprimir comprovativos dos beneficiários, *mails* associados bem como faturas (originais e duplicados), quantidade bastante significativa no que respeita, nomeadamente, ao projeto da formação sénior.

A taxa de realização material deste projeto cifra-se em 100,00%.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/DFP	DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2023	Fim	dezembro de 2023
------------	--------	-----------------	-----	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	X	Superado
-----------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	---	----------

Recursos Humanos Estimados	2 AT a 16%	Menor	X	Prevista	Maior
----------------------------	------------	-------	---	----------	-------

Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	Despesas administrativas	n.a.	n.a.

Justificação dos Desvios

Os resultados alcançados quanto à redução dos recursos humanos afetos a esta atividade (indicador 1) justificam a afetação destes como sendo “menor” o que, no projeto em questão, corresponde ao que se pretendia.

FICHA DE SUPORTE AO OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.		
PROJETO/ ATIVIDADE	Gestão eficiente dos recursos energéticos e hídricos dos SSAP		OO/QUAR5
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2023	Fim dezembro de 2023

Breve Descrição

Operacionalização de medidas com vista à redução de consumos energéticos e hídricos bem como elaboração do Plano de Eficiência Energética, na sequência da realização de auditoria energética e hídrica com emissão de Certificados energéticos de imóveis afetos aos SSAP.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Trabalhadores dos SSAP	Ind9. N.º de medidas implementadas para redução dos consumos Ponderação: 50% Fórmula de cálculo: Σ de medidas implementadas Tipo de indicador: positivo Fonte de verificação: Dashboards mensais; Eco.AP 2030 Frequência monitorização: mensal	M9. 3 Tolerância: 1 [2; 4] Valor Crítico: 5 Justificação VC: Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
	Ind10. N.º de dias de calendário para elaboração do Plano de Eficiência Energética Ponderação: 50% Fórmula de cálculo: Σ de dias decorridos até à data de elaboração do plano Tipo de indicador: negativo Fonte de verificação: Dashboards mensais; Eco.AP 2030 Frequência monitorização: mensal	M10. 342; 8 dezembro Tolerância: 7 [335 a 349] 1 a 15 dezembro Valor Crítico: 251; 8 set Justificação VC: Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%

Objetivos Alcançados

Foram implementadas 4 medidas para redução dos consumos:

1. Webinar "Eficiência de Recursos para Todos e por todos, pela ADENE - Agência para a Energia
2. Adoção de iluminação de tecnologia LED, torneiras com temporizador e redução de caudal; janelas de vidro duplo e aquecimento de águas dos banhos por bomba de calor, na Estalagem de Évora

3. Adoção de iluminação de tecnologia LED, portas e janelas basculantes com vidro duplo, torneiras e chuveiros com temporizador e redução de caudal, na Casa Alice Félix em Sta Cruz da Trapa

4. Divulgação de vídeo aos trabalhadores com dicas para poupança energética no local de trabalho

Concluída a elaboração do plano de eficiência energética em 7 de novembro, em articulação com a ADENE-Agência para Energia.

A taxa de realização material deste projeto cifra-se em 103,86%.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/DFP	DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2023	Fim	dezembro de 2023
------------	--------	-----------------	-----	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X
-----------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	---

Recursos Humanos Estimados	1 Técnico Superior a 20%	Menor	Prevista	X	Maior
----------------------------	--------------------------	-------	----------	---	-------

Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	85.000,00€	88.383,41€	103%

Justificação dos Desvios

--

FICHA DE SUPORTE AO OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR

OBJETIVO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.		
PROJETO/ ATIVIDADE	Avaliação da qualidade dos serviços prestados aos beneficiários		OO/QUAR6
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2023	Fim dezembro de 2023

Breve Descrição

Através da aplicação de inquéritos de avaliação da satisfação aos beneficiários e respetivo tratamento estatístico e analítico, os SSAP avaliam a perceção destes quanto às atividades que realizam e/ou serviços que prestam. Esta análise permite ainda propor melhorias de acordo com as sugestões dos beneficiários e enquadrar a programação anual dos projetos.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP	Ind11. N.º de inquéritos tratados Ponderação: 40% Fórmula de cálculo: Σ de inquéritos tratados Tipo de indicador: positivo Fonte de verificação: Surveymonkey Frequência monitorização: mensal	M1. 8.500 Tolerância: 500 [8.000; 9.000] Valor Crítico: 11.250 Justificação do VC: Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
	Ind12. Nível de satisfação com as atividades/equipamentos socioculturais Ponderação: 30% Fórmula de cálculo: Média ponderada do nível de satisfação em cada atividade Tipo de indicador: positivo Fonte de verificação: Dashboards mensais; aplicação informática Surveymonkey Frequência monitorização: mensal	M2. 4,40 Tolerância: 0,30 [4,10; 4,70] Valor Crítico: 5 Justificação do VC: Valor máximo possível (escala de 1 a 5)
	Ind13. Nível de satisfação com a prestação de serviço de refeições Ponderação: 30% Fórmula de cálculo: Média ponderada do nível de satisfação em cada refeitório	M3. 4,00 Tolerância: 0,30 [3,70; 4,30] Valor Crítico: 5 Justificação do VC: Valor máximo possível (escala de 1 a 5)

	Tipo de indicador: positivo Fonte de verificação: Dashboards mensais; aplicação informática SurveyMonkey Frequência monitorização: mensal	
--	--	--

Objetivos Alcançados

No 1.º trimestre, foram alcançados os seguintes resultados:

Ind11. Aplicados 812 inquéritos

Ind12. Satisfação média ponderada de 4,65

Ind13. Não foram aplicados inquéritos neste trimestre

A execução material, em 31 de março, cifra-se em 34,06%.

Foram alcançados, no 2.º trimestre (valores acumulados), os seguintes resultados:

Ind11. Aplicados 2.838 inquéritos;

Ind12. Satisfação média ponderada de 4,68;

Ind13. Satisfação média ponderada de 3,95;

A execução material, em 30 de junho, cifra-se em 74,19%.

Foram alcançados, no 3.º trimestre (valores acumulados), os seguintes resultados:

Ind11. Aplicados 7.940 inquéritos;

Ind12. Satisfação média obtida de 4,62;

Ind13. Satisfação média obtida de 4,05.

A execução material, em 30 de setembro, cifra-se em 99,70%.

Foram alcançados, no 4.º trimestre (valores acumulados), os seguintes resultados:

Ind11. Aplicados 14.204 inquéritos;

Ind12. Satisfação média obtida de 4,59;

Ind13. Satisfação média obtida de 4,06.

A execução material, em 31 de dezembro, cifra-se em 123,13%.

De janeiro a dezembro, foram aplicados, no total, 14.204 inquéritos de avaliação da satisfação com um nível médio de satisfação de 4,59 nas atividades socioculturais e de 4,06 nos refeitórios. A taxa de realização material deste projeto é de 123,13% para a qual contribuiu o n.º elevado de inquéritos tratados.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/DPTTI	Restantes UO/Secretariado

Realização	Início				janeiro de 2023		Fim		dezembro de 2023	
Grau de Realização Material	Não Realizado		0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado		Superado	X

Recursos Humanos Estimados	3 Técnicos Superiores a 40% 1 Assistente Técnico a 30% 6 Elementos de outras UO a 1%	Menor	X	Prevista	Maior
-----------------------------------	--	-------	----------	----------	-------

Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	Despesas administrativas	n.a.	n.a.

Justificação dos Desvios

A afetação de recursos humanos foi inferior à prevista considerando que, na maior parte do ano, a área de planeamento sofreu a saída de duas técnicas superiores, tendo sido um dos lugares repostos ainda esse ano.