



MINISTÉRIO DAS FINANÇAS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2024

Índice

Lista de siglas SSAP e abreviaturas.....	5
I. Sumário executivo	6
II. Nota introdutória	8
III. Autoavaliação dos SSAP	11
1. QUAR 2024	11
a. Revisão de objetivos, indicadores e metas.....	11
b. Análise de resultados e desvios	12
2. PA2024	16
a. Objetivos, indicadores e metas	16
b. Análise de resultados e desvios	23
3. Apreciação por parte dos utilizadores	37
a. Internos	37
b. Externos	42
4. Medidas de reforço positivo.....	45
5. <i>Benchmarking</i>	46
a. Interno.....	46
b. Externo	48
6. Avaliação do Sistema de Controlo Interno	49
IV. Recursos.....	52
1. Recursos financeiros.....	52
2. Recursos humanos.....	54
3. Recursos patrimoniais e materiais.....	60
V. Medidas de Modernização Administrativa.....	62
VI. Igualdade e Não Discriminação	64
VII. Aplicação do ECO.AP	66
VIII. Publicidade institucional.....	67
IX. Avaliação final.....	68
1. Menção de autoavaliação proposta.....	68
2. Conclusões prospetivas	69

X. Anexos	71
1. QUAR	71
2. Avaliação do Sistema de Controlo Interno	75
3. Fichas de suporte aos objetivos operacionais de QUAR	78

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
PPRGcic	Plano de Prevenção de Riscos de Gestão incluindo os de Corrupção e Infrações Conexas
PRSA	Plano de Responsabilidade Social e Ambiental
SIGeRB	Sistema de Informação para Gestão de Relacionamento com o Beneficiário
SSAP	Serviços Sociais da Administração Pública

I. Sumário executivo

O presente relatório apresenta os resultados alcançados pelos Serviços Sociais da Administração Pública (doravante designados por SSAP) em 2024, face aos objetivos, indicadores e metas definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização (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 113,78%, 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 49,74% e 39,04%, respetivamente. O parâmetro Qualidade foi cumprido com uma execução de 25%. O IDG alcançado equivale a 3 objetivos superados e 1 realizado, que se desdobram em 4 indicadores superados e 2 realizados. Indica-se também que os objetivos operacionais considerados relevantes, foram superados.

O indicador 1 relaciona-se com a execução das medidas integradas no Plano de Responsabilidade Social e Ambiental para 2024, e apresenta uma concretização de 115,20%, dado que, 16 das 17 iniciativas definidas foram implementadas, ficando apenas uma medida por implementar na totalidade, tendo transitado para o plano de ação de 2025. Salienta-se que a meta se situa entre 80% a 90%, verificando-se um resultado na ordem dos 94%.

A reformulação das antigas camaratas em quartos duplos na Estalagem de Évora foi efetuada antes da data prevista, a 11 de novembro, concluindo-se pela superação do objetivo.

A gestão eficiente dos recursos materiais nos SSAP, particularmente do papel, foi também conseguida, devendo-se ao empenho de dirigentes e trabalhadores na compreensão e aplicação das medidas necessárias, com destaque para a redução do *plafond* de cópias/impressões no contrato de serviços em regime de *outsourcing*, desmaterialização dos processos de autorização de despesa de ajustes diretos simplificados e assinatura digital dos PAP¹, bem como da documentação dos vencimentos e faturas eletrónicas.

¹ PAP - Pedidos de Autorização Prévia

Os indicadores 5 e 6 relacionam-se com a avaliação da satisfação dos beneficiários para com os serviços prestados e/ou disponibilizados pelos SSAP nas 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. a) do n.º 1 do art.º 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 64-A/2008; Lei n.º 55-A/2010; Lei n.º 66-B/2012; Decreto-Lei n.º 12/2024; Declaração de Retificação n.º 15/2024/1;), será proposta a classificação Desempenho Bom, *atingiu todos os objectivos, superando alguns*, como se demonstra esquematicamente no capítulo IX 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 45 projetos, 35 encontram-se superados e 8 realizados. Dos restantes, um deles não foi realizado por insuficiência de técnicos de informática na área de tecnologias da informação, ainda que tenham sido abertos 4 procedimentos concursais comuns, não resultando nenhum deles na ocupação dos dois postos vagos. O segundo, executado a cerca de 80%, prende-se com o fornecimento de refeições em cafetarias/bares cujo desvio se justifica pela expectativa de que a adoção da gestão de uma nova cafeteria trouxesse um fluxo diário significativo de visitantes, facto que não veio a acontecer. Em paralelo, não foi possível, face à escassez de recursos humanos, proceder à abertura de uma outra cafeteria, como se estimou inicialmente.

II. Nota introdutória

Apresenta-se, neste documento, a análise dos resultados alcançados pelos SSAP em 2024, 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 destes Serviços.

Como habitualmente, estes instrumentos de gestão foram revistos a meio do ciclo de gestão, de acordo com as monitorizações mensais efetuadas, optando-se pela alteração das metas de 6 projetos incluídos no Plano de Atividades, com revisão (em alta ou baixa) dos seus valores. Os objetivos, indicadores e metas do QUAR, pelos resultados intercalares, não careceram de qualquer alteração. Abordaremos com maior detalhe, em capítulo próprio, quais as metas revistas.

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, incluindo os de corrupção e infrações conexas, entre outros.

Para além de prosseguir o apoio social até aqui desenvolvido em várias vertentes, 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 entidades protocoladas e cafetarias/bares e ainda a gestão de equipamentos sociais de férias e lazer.

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

- ✓ Execução, acima do estimado, das medidas previstas no Plano de Responsabilidade Social e Ambiental, com impacto positivo nos trabalhadores, cultura da organização e ambiente, destacando 
- ✓ Transformação do espaço destinado a camaratas em quartos duplos na Estalagem de Évora;
- ✓ Implementação de medidas para redução do consumo de papel; 
- ✓ Desenvolvimento de estudo para implementação de pagamentos das reservas nos equipamentos sociais de férias e lazer, por meios eletrónicos;
- ✓ Concretização da auditoria ao SVAS², com indicação das fases a seguir para reformulação e modernização deste sistema;
- ✓ Manutenção da formação profissional, com 80% dos trabalhadores a participarem em, pelo menos, 1 ação de formação;
- ✓ Obras de beneficiação nos refeitórios situados na Direção-Geral do Ensino Superior, Direção Geral das Atividades Económicas, bem como no Palácio de Justiça e refeitório dos SSAP no Porto;
- ✓ Monitorização e controlo da qualidade do serviço prestado nos refeitórios e cafetarias;
- ✓ Aumento de processos de intervenção psicossocial analisados (+5%);
- ✓ Aumento de beneficiários no ativo abrangidos pelo programa de fins de semana culturais (+11%);
- ✓ Aumento de beneficiários familiares descendentes abrangidos nos campos de férias e atividades de ocupação de tempos livres (+15%);

Ações de informação/sensibilização/formação;
 Análise ergonómica de postos de trabalho;
 Atividades físicas (*pilates*, caminhadas temáticas) e encontros para partilha e convívio, no período de almoço;
 Protocolos de proximidade;
 Campanhas: “Nomes com rosto”; “Papel por alimentos” e “Toneladas de ajuda”;
 Reciclagem de produtos, equipamentos e ações de voluntariado.

Redução do *plafond* de cópias/impressões no contrato de serviços de cópia e impressão;
 Sensibilização dos dirigentes para a necessidade de redução do consumo de papel;
 Desmaterialização dos processos de autorização de despesa de ajustes diretos simplificados;
 Assinatura digital de documentação diversa;
 Desmaterialização de documentação entregue pelos trabalhadores na Secção de Pessoal.

² SVAS – Sistema de Venda Automática de Senhas de refeição

- ✓ Aumento de beneficiários aposentados abrangidos pelos programas de férias/rotas, passeios e circuitos (+8%);
- ✓ Aumento do n.º de dormidas nos equipamentos sociais de férias e lazer (+17%);
- ✓ Aumento de utilizadores do Centro Sociocultural Visconde Valmor em Lisboa (+70%);
- ✓ Aumento de refeições servidas nos refeitórios sob gestão direta dos SSAP e em entidades protocoladas (+4%);
- ✓ Aumento do n.º de questionários aplicados e tratados relativos à avaliação da satisfação dos beneficiários com as atividades e equipamentos disponibilizados (+7%);
- ✓ Rentabilização do *Teams* através de dicas e ações de formação consubstanciadas nos “Encontros de Informática”.

III. Autoavaliação dos SSAP

1. QUAR 2024

O QUAR e Plano de Atividades são os principais instrumentos de autoavaliação dos organismos, conforme quadro legislativo referente ao SIADAP³, designadamente a Lei n.º 66-B/ 2007, de 28 de dezembro (versão consolidada) e o Decreto-lei n.º 183/96, de 27 de setembro.

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 constituem o Plano de Atividades.

a. Revisão 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 sua elaboração. 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 forma a adequá-los à realidade de então.

Foi nesta medida que se procedeu à revisão do Plano de Atividades, após auscultação de todas as unidades orgânicas.

A revisão consubstanciou-se na alteração de 6 das 45 fichas de suporte aos objetivos de Plano de Atividades, das quais 4 refletem revisões em alta. A justificação subjacente a cada uma das fichas resulta, consoante os casos, em:

Revisão em alta:

- a. Aumento da procura das atividades nos Centros de Convívio e Centro Sociocultural;
- b. Maior investimento na divulgação daqueles equipamentos.

Revisão em baixa:

- a. Ajuste do valor da meta ao valor efetivamente contratualizado (Circo de Natal);
- b. Dependência dos prazos de entidades terceiras na auditoria ao Sistema de Venda Automática de Senhas de Refeição.

³ SIADAP - Sistema Integrado de Avaliação da Administração Pública

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

Fichas de suporte	Metas Iniciais	Metas Revistas
Circo em Lisboa e Porto	Meta [13.500; 15.000]	Meta [12.000; 13.500] ↓
Centros de Convívio de Lisboa e Porto	Meta [9.000; 11.000]	Meta [11.000; 13.000] ↑
Estalagem de Évora	Meta [5.000; 7.000]	Meta [7.000; 9.000] ↑
Apartamentos Lisboa	Meta [9.500; 12.000]	Meta [12.000; 14.000] ↑
Centro sociocultural	Meta [2.500; 3.000]	Meta [3.000; 3.500] ↑
Auditoria ao Sistema de Venda Automática de Senhas de Refeição	Meta [16 a 30 jun]	Meta [1 a 15 out] ↓

b. Análise de resultados e desvios

O quadro a seguir apresenta os resultados obtidos em relação aos objetivos operacionais, indicadores e metas estabelecidos no QUAR 2024.

Quadro 2 - QUAR 2024: Resultados alcançados

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC ⁴	Realização	Taxa Realização	Avaliação Resultados
EFICÁCIA	45,0			49,74%	SUPERADO
001. Implementar as medidas propostas no âmbito do Plano de Responsabilidade Social e Ambiental	40,0			46,08	Superado
IND1. % de implementação do PRSA em 2024	100%	80%; 90% VC: 100%	94,12%	115,20	Superado
Considerações	Das 13 medidas definidas para este ano, desdobradas em 17 iniciativas, encontram-se 13 cumpridas (76%), 1 parcialmente cumprida (6%) e 3 encontram-se superadas (18%), o que se traduz				

⁴ VC – Valor Crítico

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC ⁴	Realização	Taxa Realização	Avaliação Resultados
	numa percentagem de implementação do PRSA acima do intervalo estabelecido.				
002. Recuperar diversos espaços na Estalagem de Évora	60,0			64,45	Superado
IND2. N.º de dias de calendário para conclusão da obra	100	1 a 15 dez VC: 8 set	11 nov	107,42	Superado
Considerações	Reformuladas as antigas camaratas, transformando o espaço em quartos duplos e ampliando quarto já existente, para além da criação de uma lavandaria e espaço de apoio. Concluída a intervenção planeada em 11 de novembro, antes do prazo definido e dentro do valor estimado.				
EFICIÊNCIA	30,0			39,04	SUPERADO
003. Gerir com eficiência os recursos materiais dos SSAP	100,0			130,13	Superado
IND3. % de redução do consumo de papel face ao consumo verificado em 2019	60%	16%; 18% VC: 22,5%	24,38%	133,55	Superado
Considerações	Implementadas 5 medidas listadas infra e, com o envolvimento de todas as unidades orgânicas, foi possível obter uma % de redução de papel superior à estimada.				
IND4. N.º de medidas implementadas para redução do consumo	40%	2; 4 VC: 5	5	125,00	Superado
Considerações	Listam-se as seguintes medidas para redução do consumo: 1. Redução do <i>plafond</i> de cópias/impressões no contrato de serviços de cópia e impressão em regime de <i>outsourcing</i> ; 2. Reunião de dirigentes para alertar para a necessidade de redução do consumo de papel; 3. Desmaterialização dos processos de autorização de despesa de ajustes diretos simplificados;				

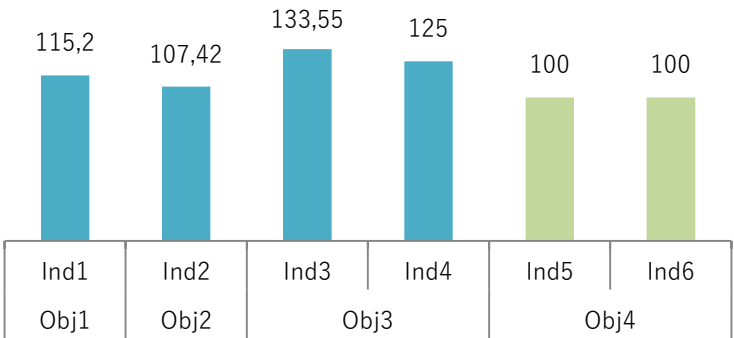
Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC ⁴	Realização	Taxa Realização	Avaliação Resultados
	4. Assinatura digital dos PAP, bem como da documentação dos vencimentos e faturas eletrónicas; 5. Desmaterialização de documentação entregue pelos trabalhadores na Secção de Pessoal				
QUALIDADE	25,0			25,00	ATINGIDO
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]	50%	4,10; 4,70 VC: 5	4,58	100,00	Atingido
Considerações	Tratados 10.810 questionários de avaliação da satisfação aplicados aos beneficiários participantes nas atividades socioculturais e utilizadores dos equipamentos sociais de férias e lazer, com uma satisfação média ponderada de 4,58.				
IND12. Nível de satisfação dos beneficiários com os Refeitórios geridos pelos SSAP - [escala de 1 a 5]	50,0	3,70; 4,30 VC: 5	4,17	100,00%	Atingido
Considerações	Tratados 4.684 questionários de avaliação da satisfação aplicados nos refeitórios e cafetarias, sendo a satisfação média ponderada de 4,17, resultante de: 1.º semestre: 2.345 questionários; 4,16; 2.º semestre: 2.331 questionários; 4,19.				

O IDG do QUAR – 113,78% – resulta dos seguintes factos:

- Superação de 2 dos 3 parâmetros globais em análise - Eficácia e Eficiência.
- Superação de 3 dos 4 objetivos operacionais definidos (OO1, OO2 e OO3), estando o restante, atingido. Note-se que os OO2 e OO3 são os objetivos operacionais considerados relevantes.
- Superação de 4 dos 6 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 6 indicadores.

Gráfico 1. Execução material dos indicadores de QUAR



No quadro seguinte, apresenta-se a evolução histórica dos indicadores 1, 5 e 6, relativos aos objetivos operacionais de QUAR, 1 e 4, respetivamente. Os restantes indicadores não têm histórico, integrando objetivos de relevância estratégica anual.

Quadro 3. Evolução de indicadores históricos

O1. Implementar as medidas propostas no âmbito do Plano de Responsabilidade Social e Ambiental				
INDICADORES	2021	2022	2023	2024
IND1. % de implementação do PRSA	n.a.	100	125	115,20

O4. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP				
INDICADORES	2021	2022	2023	2024
IND5. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades e equipamentos socioculturais [esc 1 a 5]	4,65	4,60	4,59	4,58
IND6. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [esc 1 a 5]	4,37	4,17	4,06	4,17

O indicador 1 apresenta evolução positiva de 2022 para 2023, passando de cumprido a superado, mantendo esta avaliação em 2024, apesar do ligeiro decréscimo percentual.
Os indicadores (5 e 6) que expressam quantitativamente os resultados da perceção dos beneficiários com a qualidade dos serviços prestados, apontam para uma ténue variação em

baixa no que se refere às atividades/equipamentos socioculturais e uma recuperação de 2023 para 2024 (4,06 para 4,17) relativamente ao serviço de refeições prestado nos refeitórios e cafetarias.

2. PA2024

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 96%, entre projetos realizados (18%) e superados (78%).

Quadro 4. Síntese da realização material (resultados dos projetos por unidade orgânica)

UO	Não Realizado	75% - 100%	Realizado	Superado	Total
DSAS/DAS			2	5	7
DSAS/DASC			2	18	20
DSGR/DA		1	2	6	9
DSAG/DPB			1	2	
DSAG/DFP			1	2	
DSAG/DPTTI	1			2	
Total	1	1	8	35	45

Os restantes 4% equivalem a dois projetos, um deles parcialmente executado e relacionado com o fornecimento de refeições em cafetarias e bares, e outro relativo à revisão dos normativos associados à informática, cujos desvios foram já justificados em capítulo próprio.

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

Quadro 5. 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 €	403	100,75%	73 920,36 €	54,76%
OOPA2	Acompanhamento social continuado a beneficiários em situação de risco social	N.º de beneficiários em acompanhamento social	[60; 80]	Desp. Admin.	71	100,00%	n.a.	n.a.
OOPA3	Articulação interinstitucional	% de aumento do n.º de parcerias	10% [8 parcerias]	Desp. Admin.	9	112,50%	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 €	2091	104,55%	65 138,11 €	65,14%
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.	86 336,00 €	n.a.	n.a.	79 443,47 €	92,02%
OOPA6	Protocolos no âmbito da educação	% de aumento do n.º de protocolos	5% (9 prot)	Desp. Admin.	11	122,22%	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.	9	112,50%	n.a.	n.a.

Quadro 6. 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; 25]	5 000,00 €	27	108,00%	24,55 €	0,49%
OOPA09	Protocolos de saúde	% de aumento do n.º de protocolos	2,5% [16 prot]	Desp. Admin.	19	118,75%	n.a.	n.a.
OOPA10	Promoção da saúde	N.º de ações realizadas	[60; 70]	8 000,00 €	75	107,14%	15,00 €	0,19%
OOPA11	Aposentação ativa	N.º de ações realizadas	[16; 20]	5 000,00 €	23	115,00%	- €	0%
OOPA12	Fins de semana para beneficiários no ativo	N.º de beneficiários abrangidos	[500; 600]	20 000,00 €	645	107,50%	12 301,34 €	61,51%
OOPA13	Visitas culturais para beneficiários no ativo	N.º de beneficiários abrangidos	[950; 1250]	6 000,00 €	1257	100,56%	5 116,00 €	85,27%
OOPA14	Campos de férias crianças/jovens	N.º de beneficiários abrangidos	[850; 900]	240 000,00 €	930	103,33%	224 974,57 €	93,74%
OOPA15	Ocupação de tempos livres crianças/jovens	N.º participantes abrangidos	[1250; 1400]	60 000,00 €	1518	108,43%	54 855,75 €	91,43%
OOPA16	Circo Lisboa e Porto	N.º de beneficiários abrangidos	[12000; 13500]	31 000,00 €	13500	100,00%	31 266,99 €	100,86%
OOPA17	Atividade de Natal para aposentados	N.º de beneficiários abrangidos	[1200; 1400]	150 000,00 €	1390	100,00%	105 625,30 €	70,42%

Quadro 6. 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	[11000; 13000]	170 000,00 €	13988	107,60%	100 958,52 €	59,39%
OOPA19	Férias sénior	N.º de beneficiários abrangidos	[1000; 1250]	600 000,00 €	1283	106,92%	518 298,01 €	86,38%
OOPA20	Passeios e circuitos de fim de semana sénior	N.º de beneficiários abrangidos	[1200; 1400]	32 000,00 €	1423	101,64%	28 222,77 €	88,20%
OOPA21	Formação sénior	N.º de formandos abrangidos	[1200; 1500]	50 000,00 €	1501	100,07%	25 740,00 €	51,48%
OOPA22	Casa Alice Félix e apartamento de S. Pedro do Sul	N.º de dormidas	[3500; 4500]	95 000,00 €	5181	115,13%	112 462,01 €	118,38%
OOPA23	Estalagem do Cruzeiro	N.º de dormidas	[2750; 3500]	95 000,00 €	4685	133,86%	146 911,08 €	154,64%
OOPA24	Estalagem de Évora	N.º de dormidas	[7000;9000]	180 000,00 €	11162	124,02%	134 884,24 €	74,94%
OOPA25	Apartamentos de Lisboa	N.º de dormidas	[12000; 14000]	250 000,00 €	19091	136,36%	151 612,84 €	60,65%
OOPA26	Apartamentos de Algés	N.º de dormidas	[1000; 1600]	45 000,00 €	2024	126,50%	33 413,50 €	74,25%
OOPA27	Centro Sociocultural	N.º de beneficiários abrangidos	[3000; 3500]	20 000,00 €	5793	165,51%	8 312,96 €	41,56%

Quadro 7. 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	[550 000; 590 500]	3 936 876,83 €	602 073	101,96%	2 990 103,53 €	75,95%
OOPA29	Garantia do fornecimento de refeições em entidades protocoladas	N.º de refeições fornecidas	[310 000; 350 000]	1 937 950,00 €	329 885	100,00%	1 775 277,10 €	91,61%
OOPA30	Gestão de cafetarias/bares	N.º de refeições fornecidas	[110 000; 125 000]	Desp. Admin.	88 254	80,23%	n.a.	n.a.
OOPA31	Gestão do sistema de venda automática de senhas de refeição	1. Utilização do SVAS nos ref. dos SSAP P=60%	[97%; 99%]	60 000,00 €	99,92%	102,53%	46 052,43 €	76,75%
		2. Cobertura das refeições fornecidas nas entidades procoladas P=40%	[85%; 95%]		99,70%			
OOPA32	Garantia da qualidade nos refeitórios e cafetarias	N.º de ações de monitorização presencial	[580; 610]	40 000,00 €	615	100,82%	29 043,99 €	72,61%
OOPA33	Dinamização dos refeitórios sob administração direta dos SSAP	N.º de ações de dinamização	[1 000; 1 200]	10 000,00 €	1 256	104,67%	10 142,17 €	101,42%
OOPA34	Manutenção de refeitórios e cafetarias	% de intervenções realizadas face ao n.º de pedidos efetuado	[96%; 98%]	110 000,00 €	99,00%	101,02%	288 167,43 €	261,97%
OOPA35	Beneficiação e reapetrechamento de refeitórios	N.º de refeitórios intervencionados	2	80 000,00 €	4	200,00%	89 019,34 €	111,27%
OOPA36	Auditoria ao Sistema de Venda Automática de Senhas de Refeição	Data para conclusão da auditoria	1 a 15 out [275; 289]	18 327,00 €	2 out 276	100,00%	18 333,00 €	100,03%

Quadro 8. 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 €	80% [87 trab]	100,00%	9 646,87 €	53,59%
OOPA38	Regulamento para o Conselho Coordenador da Avaliação (CCA)	Data para apresentação da proposta	17 a 28 jun [169; 180]	Desp. Admin.	29 mai [150]	112,67%	n.a.	n.a.
OOPA39	Protocolos comerciais	% de aumento do n.º de protocolos	10% 26 protocolos	Desp. Admin.	28	107,69%	n.a.	n.a.

Quadro 9. Direção de Serviços de Apoio à Gestão/Divisão Financeira e Patrimonial

N.º	Designação	Indicador(es)	Meta	RF estimados	Execução material	%	Execução financeira	%
OOPA40	Estudo para implementação de pagamentos das reservas por meios eletrónicos	Data para apresentação do estudo	16 a 30 set [259; 273]	Desp. Admin.	18 set [262]	100,00%	n.a.	n.a.
OOQUAR2	Recuperação de diversos espaços na Estalagem de Évora	Data para conclusão da obra de recuperação	1 a 15 dez [336; 350]	246 000,00 €	11 nov [316]	106,33%	225 482,37 €	91,66%
OOQUAR3	Gestão eficiente dos recursos materiais dos SSAP	1. % redução consumo papel P=60%	[16%; 18%]	Desp. Admin.	[24,38%]	131,27%	n.a.	n.a.
		2. N.º de medidas implementadas P=40%	[2; 4]		5			

Quadro 10. 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	%
OOQUAR4	Avaliação da qualidade dos serviços prestados aos beneficiários	N.º de questionários tratados P=40%	[9 000; 10 000]	Desp. Admin.	15 494	121,98%	n.a.	n.a.
		Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais P=30%	[4,10; 4,70]		4,58			
		Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP P=30%	[3,70; 4,30]		4,17			
OOQUAR1	Plano de Responsabilidade Social e Ambiental: medidas 2024	Taxa de implementação do PRSA	[80%; 90%]	Desp. Admin.	94,12%	115,20%	Desp. Admin.	n.a.
OOPA41	Revisão dos normativos associados à informática	N.º de documentos revistos	[2; 4]	Desp. Admin.	0,00%	0,00%	Desp. Admin.	n.a.

b. Análise de resultados e desvios

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

Divisão de Apoio Social

No âmbito da intervenção psicossocial, registaram-se 404 processos, dos quais 247 foram concluídos, estando os restantes ainda em análise ou acompanhamento. Estes processos envolvem diversos tipos de pedidos, como apoio económico, acompanhamento psicossocial para beneficiários em situações de fragilidade e risco social, apoio psicológico, entre outros.

O apoio económico, enquadrável na Portaria que regula o apoio social, sofreu um decréscimo de 20,65% em comparação com 2023, sendo este mais acentuado nos apoios reembolsáveis. Por outro lado, registou-se um aumento nos apoios não reembolsáveis, que indicam uma mudança na natureza das solicitações, refletindo uma maior necessidade de apoio imediato e não condicionado ao reembolso.

O acompanhamento psicossocial centrou-se em beneficiários e respetivos agregados, nomeadamente na resolução de problemas de carácter familiar associados a situações de crise, apoio na gestão de novas circunstâncias de vida, salientando-se o apoio à população aposentada, especialmente nas situações de isolamento social e nas dificuldades enfrentadas em circunstâncias de crise familiar ou alterações no quotidiano. Este acompanhamento teve como objetivo garantir o acesso a serviços essenciais, colmatando necessidades básicas e oferecendo suporte social e emocional.

Foram realizados 459 atendimentos de apoio psicológico, com especial incidência no 2.º semestre após reforço da equipa de psicólogas. Foram ainda promovidas 3 ações de sensibilização/prevenção na área da saúde mental, abrangendo beneficiários ativos, com o intuito de melhorar a compreensão e a abordagem da saúde mental.

A complexidade das problemáticas sociais e o carácter complementar dos serviços prestados exigem um trabalho conjunto com outras instituições do setor público e social. Nesse contexto, foram estabelecidas parcerias informais com entidades do setor público e social, visando

promover respostas eficazes para os problemas dos beneficiários. Em 2024, essas parcerias envolveram entidades do poder local, como parte da descentralização de competências no âmbito da proteção social de 1ª linha.

A atribuição de subsídios de educação, sofreu uma diminuição de 4,65% no número de pedidos despachados, em comparação com 2023. A taxa de deferimento também caiu, apresentando uma redução de 12,81%, cifrando-se em 48,49%. Estes números refletem uma mudança dos contextos socioeconómicos dos beneficiários.

Deu-se continuidade à celebração de protocolos com entidades socioeducativas e de apoio a idosos, incluindo creches, jardins de infância, ensino básico, secundário e superior, além de apoio domiciliário e Equipamentos Residenciais para Idosos (ERPI). Estes protocolos garantem condições preferenciais no acesso a serviços para os beneficiários. Em 31 de dezembro de 2024, estavam disponíveis 360 protocolos.

Divisão de Atividades Socioculturais

Crianças e Jovens

Desenvolveram-se atividades de Ocupação de Tempos Livres destinadas a crianças e jovens, dos 3 aos 14 anos, filhos ou equiparados dos beneficiários dos SSAP, cujo foco é o desenvolvimento pessoal e social dos participantes, através de atividades aos fins de semana e durante as interrupções escolares, contribuindo para a conciliação da vida pessoal e profissional dos trabalhadores. Foram abrangidas 1.518 crianças e jovens através da realização de 34 atividades presenciais e 1 *online*, permitindo a inclusão de beneficiários de zonas distantes de Lisboa. O esforço contínuo da equipa, a colaboração de parceiros pedagógicos e fornecedores de serviços, foram cruciais para o sucesso do projeto, garantindo a satisfação e o progresso nas atividades propostas.

Na mesma medida, foram realizados campos de férias residenciais em Aljubarrota, em Santa Cruz da Trapa, e não residenciais de surf e de equitação, tendo sido abrangidos 930 crianças e jovens. Esta iniciativa visa fomentar o desenvolvimento psicossocial das crianças e jovens, promovendo a autonomia, a partilha e a superação das dificuldades ao saírem da "zona de conforto" familiar.

O Circo de Natal destina-se a descendentes de beneficiários, entre os 3 e os 12 anos, acompanhados por um adulto por agregado familiar, tendo sido efetuadas 4 sessões em Lisboa e 3 no Porto, abrangendo um total de 13.500 beneficiários (9.700 em Lisboa e 3.800 no Porto). Estas iniciativas, não só proporcionaram um momento de lazer e entretenimento para as famílias, mas também contribuíram para o fortalecimento dos laços sociais entre os beneficiários.

Beneficiários no Ativo

Como habitualmente, foram organizadas atividades culturais, recreativas e de lazer para os beneficiários no ativo e seus familiares, com o objetivo de promover a valorização dos tempos livres, proporcionando uma pausa na rotina diária e estimulando o convívio e as relações sociais entre os participantes. Estas iniciativas, que têm evoluído positivamente ao longo dos anos, incluem visitas culturais de meio-dia em Lisboa/Grande Lisboa e Porto/Grande Porto, além de passeios de um ou mais dias aos fins de semana.

O programa de visitas culturais abrangeu 1.257 beneficiários, integrados em 75 visitas culturais presenciais de meio-dia. Para generalizar este tipo de iniciativas, foi realizada uma visita guiada em Coimbra, a título experimental, cuja adesão foi positiva.

Em relação aos passeios, foram realizados 13 de um dia e 1 de dois dias, abrangendo 645 beneficiários, cuja média de satisfação vem demonstrar o sucesso da iniciativa.

A continuidade destes programas de lazer e convívio reafirma o compromisso dos SSAP em promover o bem-estar e a integração social dos seus beneficiários.

Beneficiários aposentados

Centros de Convívio

Os SSAP oferecem uma ampla variedade de atividades socioculturais, lúdicas, formativas e culturais, através da dinamização dos Centros de Convívio de Lisboa e Porto, cujo foco assenta na promoção do envelhecimento ativo, redução do isolamento social e criação de espaços de convívio autênticos e solidários para os beneficiários aposentados e seus cônjuges. Com isso, registaram-se 13.988 participações de beneficiários/as, proporcionando-lhes um ambiente acolhedor e estimulante.

Além das atividades presenciais, visando ampliar o alcance das iniciativas, também foram promovidas atividades online, por meio de plataformas digitais. Isto permitiu que os beneficiários que residem fora das áreas metropolitanas de Lisboa e Porto, ou aqueles com dificuldades de

deslocação, pudessem participar e usufruir das propostas oferecidas, contribuindo para uma sociedade mais inclusiva e solidária.

A programação incluiu atividades fixas, de carácter abrangente, promovendo o bem-estar físico, mental e social dos participantes, destacando-se a expressão artística, lúdica e musical, atividades formativas e culturais e no âmbito do movimento e bem-estar.

Férias Sénior

O programa de férias/termalismo em grupo para os beneficiários aposentados, estimula o convívio social, o (re)estabelecimento de amizades, o (re)visitar de locais e, consequentemente, contribui para o equilíbrio do bem-estar biopsicossocial dos participantes, além de minimizar o isolamento. Os turnos de férias organizados pelos SSAP são cuidadosamente planeados para incluir visitas turístico-culturais e garantir o acompanhamento contínuo por animadores com a supervisão da equipa técnica, proporcionando uma experiência de lazer e convivência enriquecedora.

De 26 de maio a 28 de outubro, foram realizados 26 turnos de férias em diversas localidades de Portugal continental, incluindo destinos de termalismo (13 dias), praia (7/8 dias) e rotas temáticas (5 dias). As saídas ocorreram a partir de Lisboa e Porto, com paragens adicionais para entrada e saída de participantes em Coimbra, Porto e Setúbal, abrangendo 1.283 beneficiários. Os turnos de férias obtiveram uma boa satisfação média, refletindo o sucesso da iniciativa e o impacto positivo na qualidade de vida dos beneficiários.

Passeios e Circuitos de Fins de Semana Sénior

Estas iniciativas visam proporcionar aos beneficiários momentos de lazer, convívio e cultura, com o intuito de promover o bem-estar e a integração social, além de fortalecer o relacionamento entre os participantes.

Foram realizados 10 circuitos de fim de semana, abrangendo 272 beneficiários, com partidas de Lisboa e Porto e estadia nas Estalagens dos SSAP em Santa Cruz da Trapa, Aljubarrota e Évora. Durante a estadia, os participantes tiveram a oportunidade de conhecer pontos de interesse nas regiões circundantes, enriquecendo a experiência com visitas a locais históricos e culturais.

Foram também organizados, 24 passeios de 1 dia, com a participação de 1.151 beneficiários, partidas de Lisboa e Porto, e itinerários definidos com base nas preferências e sugestões dos participantes.

Ambas as iniciativas foram apreciadas, a avaliar pelas sugestões frequentes de novas ideias e destinos para futuras atividades. Este *feedback* é essencial para aperfeiçoar a oferta de passeios e garantir que as necessidades e expectativas dos beneficiários sejam atendidas de maneira eficiente e contínua.

Atividade de Natal para Aposentados

Esta iniciativa constituiu um momento único de convívio, proporcionando aos beneficiários aposentados uma oportunidade de reencontrar amigos e antigos colegas, celebrando juntos o espírito natalício. As festas de Natal realizaram-se em Lisboa e Porto, nos dias 10 e 12 de dezembro, respetivamente. Estes eventos incluíram, para além do almoço, apresentações dos grupos dos centros de convívio, artistas convidados, animação musical com banda, baile e lanche. Decorreu ainda a atividade “Natal no Norte”, de 16 a 19 de dezembro, em unidade hoteleira em Braga, com visitas turístico-culturais às localidades circundantes, contando com o acompanhamento contínuo do animador e da equipa técnica.

No total, participaram 1.390 beneficiários aposentados, cujo agrado foi por todos demonstrado, refletindo o sucesso e a aceitação das iniciativas.

Formação Sénior

O programa de formação sénior tem como objetivo promover atividades formativas nas áreas das novas tecnologias da informação e da comunicação, bem como em diversas áreas de saúde, social e cultural, centradas no estímulo da cognição, de estilos de vida saudáveis, facilitando a resolução de tarefas diárias e incentivando a socialização, o envolvimento e a participação ativa na sociedade, combatendo o isolamento e a infoexclusão.

Para garantir maior acessibilidade, foi mantido o modelo de formação misto (presencial e *online*), permitindo que os beneficiários, independentemente da localização ou limitações de mobilidade, pudessem participar ativamente.

Foram realizadas 91 ações na área das TIC e 62 em outras temáticas, como saúde, cultura, direito e áreas sociais, abrangendo 1.501 beneficiários. A maioria dessas ações foi realizada *online*, utilizando as novas tecnologias para atingir um público mais amplo e diversificado, proporcionando-lhes oportunidades de aprendizagem contínua e inserção digital, refletindo o compromisso em promover a inclusão digital e melhorar as competências tecnológicas dos nossos beneficiários.

Inclusão Social e Saúde

As iniciativas enquadradas nesta área contribuem para a promoção da responsabilidade social e o reforço do conceito de cidadania global solidária, tendo-se desenvolvido, na sua maioria, presencialmente, apesar da preferência pela metodologia *online* em organismos com regime de trabalho híbrido. Nas ações dirigidas aos beneficiários aposentados, foi mantido o modelo híbrido, visando a equidade e a participação *online* daqueles que residem fora da área geográfica de Lisboa.

Globalmente, foram realizadas 125 ações, com a participação de 3.880 beneficiários, tendo por finalidade promover uma cultura de cidadania ativa, inclusiva e sustentável, desenvolvendo ações de formação, informação e sensibilização para questões como limitação de funcionalidade, não discriminação e sustentabilidade ambiental.

Especificamente, no que respeita à participação social, foram realizadas 27 ações, abrangendo 1.065 beneficiários, incluindo 5 ações previstas no Plano Nacional de Combate ao Racismo e à Discriminação 2021-2025, destinadas a aposentados, crianças e jovens.

Sob o tema promoção da saúde, realizaram-se 75 atividades (presenciais e *online*), como palestras, rastreios, ações de sensibilização, *workshops* e caminhadas, abrangendo 2.243 beneficiários.

O apoio aos recém-aposentados na adaptação às mudanças no quotidiano familiar e social, e na utilização do tempo livre de forma construtiva, consubstanciou-se na realização de 23 ações, abrangendo 572 beneficiários.

Com referência à celebração de protocolos de saúde, aponta -se como maior desafio a crescente dificuldade em encontrar entidades parceiras disponíveis para celebração de protocolos devido ao atual contexto socioeconómico. Ainda assim, foram celebrados 19 novos protocolos, atingindo um total de 646 protocolos disponíveis, a 31 de dezembro. Estes abrangem uma ampla gama de serviços, incluindo medicina convencional e não convencional, especialidades médicas, consultas, tratamentos, meios complementares de diagnóstico, produtos farmacêuticos, ortopédicos, óticos e acústicos, transporte de doentes, saúde no domicílio, termalismo e criopreservação de células estaminais.

Equipamentos Sociais

Os SSAP disponibilizam aos beneficiários e seus familiares um conjunto de equipamentos sociais, proporcionando diversas opções de alojamento e atividades que atendem às

necessidades de lazer, saúde e bem-estar dos seus utilizadores. Os principais equipamentos disponíveis incluem:

- Estalagens dos SSAP, localizadas em Santa Cruz da Trapa, Aljubarrota e Évora, que são prioritariamente destinadas à realização de atividades socioculturais e recreativas promovidas pelos SSAP, aceitando reservas individuais ou em grupo conforme a disponibilidade ao longo do ano.
- Apartamentos dos SSAP, situados em S. Pedro do Sul, Lisboa e Algés, são uma resposta de qualidade para quem necessita de alojamento temporário, seja para lazer, fins profissionais ou cuidados de saúde.
- Casa das Olaias, um equipamento social de uso temporário, destinado a descendentes ou equiparados dos beneficiários, que necessitam de alojamento para fins de formação na área metropolitana de Lisboa.
- Centro sociocultural, em Lisboa, um espaço multiusos onde os beneficiários podem integrar atividades físicas (como ginástica, *pilates* e danças de salão), atividades ocupacionais e de tempos livres para crianças e jovens, bem como ações na área de saúde ocupacional, entre outras.

Foi dada continuidade, no ano em apreço, ao alargamento da oferta de alojamento temporário na área metropolitana de Lisboa, com a requalificação de um novo apartamento em Algés, de tipologia T2 e a criação de 6 novos quartos de tipologia casal/duplos na Estalagem de Évora, com entrada em funcionamento em 2025. Ainda em Évora, foram inauguradas duas novas camaratas com capacidade para 40 camas e um espaço multiusos, permitindo o desenvolvimento de campos de férias para crianças e jovens, bem como turnos e fins-de-semana sénior.

O ano de 2024 foi marcado por máximos históricos em termos de dormidas registadas, apresentando um número total de dormidas de 53.255, a que equivale um aumento de 25,95% em comparação com 2023 (42.283 dormidas). Este aumento reflete não só a crescente procura, particularmente nos apartamentos de Lisboa, Estalagem de Évora e Casa das Olaias, mas também os benefícios trazidos pelos novos apartamentos no prédio da Conde *Ottolini*, disponibilizados no final do primeiro trimestre de 2023. Adicionalmente, foi possível celebrar um Protocolo Institucional com a Universidade de Évora, oferecendo cerca de 30 vagas em camaratas para os alunos, no ano letivo de 2024/25.

O Centro Sociocultural de Lisboa manteve-se em funcionamento ao longo do ano, com a realização de atividades físicas, como ginástica, *pilates* e danças de salão, além de atividades ocupacionais e de tempos livres para crianças e jovens durante os períodos não letivos. O espaço também foi utilizado por outras entidades públicas.

No âmbito do investimento em infraestruturas, destacam-se as obras de reabilitação na Estalagem do Cruzeiro em Aljubarrota, que incluíram melhorias na iluminação, substituição de pavimentos, paredes e tetos, além de reparações nas instalações sanitárias e piscina. Soma-se a requalificação de um apartamento em Algés, de tipologia T2, e na conversão de espaços das camaratas da Estalagem de Évora em novos quartos de casal/duplos. Estas melhorias visam garantir o conforto e a qualidade do alojamento oferecido aos beneficiários.

Divisão de Alimentação

O fornecimento de refeições registou um crescimento nos refeitórios geridos pelos SSAP, com o fornecimento de 603.404 refeições, refletindo um aumento de 5,90%, com especial destaque para as refeições servidas em regime de *snack*. Em contraste, as refeições fornecidas em entidades protocoladas apresentaram uma ligeira redução de 1,99% (330.846).

O fornecimento de refeições em regime de *takeaway* manteve-se, garantindo a continuidade desta opção.

Quanto à qualidade do serviço, deu-se continuidade à aposta na monitorização presencial da prestação do serviço, na diversificação das ementas e na realização de ações de dinamização, as quais têm vindo a receber um *feedback* positivo por parte dos beneficiários ativos e aposentados. Os refeitórios mantiveram o contrato de controlo analítico para a realização de análises microbiológicas nas refeições fornecidas e esfregaços na palamenta, realizados pelo INSA⁵, laboratório de referência nacional, garantindo assim a segurança alimentar e o estrito cumprimento das normas de saúde pública.

Os SSAP mantiveram o compromisso com a redução do impacto ambiental na atividade de fornecimento de refeições, reforçando a eliminação de toalhetes de papel nos tabuleiros, só possível com a aquisição gradual de tabuleiros antiderrapantes. Foram eliminadas 488.094

⁵ INSA – Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge

unidades em 2024, o que representa um aumento significativo na ordem dos 57%. Desde 2020, este esforço resultou na eliminação de um total de 1.069.902 unidades.

Regista-se com sucesso a requalificação das infraestruturas e a disponibilização de equipamentos hoteleiros, melhorando as condições dos espaços, nomeadamente nos refeitórios n.º 10 (Direção Geral do Ensino Superior), n.º 15 (Rua Latino Coelho, Porto), n.º 32 (Palácio de Justiça, Porto) e n.º 19 (Direção Geral do Ensino Superior).

O recurso ao Sistema de Venda Automática de Senhas em entidades protocoladas registou um incremento, com a introdução da venda de senhas através dos POS instalados nos CCD⁶ de Setúbal e no restaurante "O Diplomático", em Viana do Castelo.

Importa destacar a realização de uma auditoria ao Sistema de Venda Automática de Senhas de refeição, resultando na entrega da componente 1, Levantamento do Sistema Atual – Relatório e histórico da solução nos refeitórios, componente 2, Plano de Evolução e componente 3, Programa e Caderno de Encargos, Fase 1, para a aquisição de *software*.

Com estas ações, reforça-se o compromisso dos SSAP com a melhoria contínua dos serviços prestados, garantindo eficiência, qualidade e sustentabilidade na gestão dos refeitórios.

Divisão de Pessoal e Beneficiários

No domínio da Segurança e Saúde no Trabalho e, dando cumprimento à legislação em vigor, foram realizadas 81 consultas de medicina no trabalho, 63 eletrocardiogramas e 49 análises clínicas abrangendo-se, no total, 90 trabalhadores.

Na área das Relações-Públicas foram desenvolvidas as seguintes medidas/ações:

- Divulgação dos protocolos;
- Criação de tutoriais no Portal;
- Agendamento e divulgação de benefícios e atividades/iniciativas;
- Campanha de atualização de dados (beneficiários aposentados);
- Gestão de conteúdos do Portal dos SSAP;
- Criação de conteúdos públicos e privados;
- Dinamização do canal *Youtube*;

⁶ CCD – Centros de Cultura e Desporto

- Avaliação das funcionalidades do portal;
- Articulação do portal dos SSAP com a Intranet do Estado – Bússola.

Dando continuidade à celebração de protocolos comerciais com entidades dos mais variados ramos de atividade, foram celebrados 28 novos protocolos, perfazendo um total de 291 protocolos ativos a 31 de dezembro de 2024.

Divisão Financeira e Patrimonial

Em abril, foram apresentadas as contas de 2023 em SNC-AP⁷, 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.

Procedeu-se à desocupação das antigas instalações do Centro de Formação (Rua Escola do Exército em Lisboa), na sequência da rescisão do contrato de arrendamento, sendo transferido o arquivo documental para outras instalações, assim como parte dos bens suscetíveis de serem reutilizados. Para os bens remanescentes, procurou-se ativamente encontrar um novo “dono” para os mesmos, entre instituições sem fins lucrativos, promovendo a economia circular, tendo sido autorizadas doações a diversas entidades (Agrupamento de Escolas da Moita, Polícia de Segurança Pública, Santa Casa da Misericórdia, entre outras).

Foi elaborado estudo para implementação de pagamentos das reservas por meios eletrónicos, primeiro passo para disponibilizar meios alternativos de pagamento (referência multibanco ou DUC⁸) nas reservas dos equipamentos sociais e de lazer, à semelhança do já implementado nas atividades socioculturais geridas através do Portal de Beneficiários. Trata-se de uma medida de modernização administrativa, enquadrada nos objetivos operacionais de QUAR e Plano de Atividades, que permitirá, simultaneamente, a redução de recursos humanos afetos às tarefas administrativas e ganhos diretos ao nível da satisfação dos beneficiários.

No âmbito do projeto Quar “Gestão eficiente dos recursos materiais dos SSAP”, foram tomadas diversas medidas que visaram a redução do consumo de papel (incluindo a desmaterialização de processos administrativos, reunião de dirigentes para alertar para esta necessidade e redução do plafond de cópias/impressões que consta no contrato de serviços de cópia e impressão em

⁷ SNC-AP - Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas

⁸ DUC – Documento Único de Cobrança

regime de *outsourcing*). Deste esforço coletivo, transversal às várias unidades orgânicas, resultou em 2024 numa redução de consumo de papel de 24,38%.

Sendo a DFP uma unidade de apoio e suporte das restantes unidades orgânicas, a sua atuação em 2024, 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 desenrolam 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 deslocam à Tesouraria;
- incentivar a partilha de dados entre a DFP e as restantes unidades orgânicas, de forma que a informação flua dentro da 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, registou a superação da meta definida, com 13 iniciativas cumpridas (76%), 3 superadas (18%) e 1 medida parcialmente cumprida, de um total de 17, traduzindo-se na superação do intervalo estimado como meta. 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:

- Ação de formação em Primeiros Socorros;
- Ações de informação/sensibilização no âmbito da segurança alimentar, economia circular e assédio no trabalho com o apoio do INSA, CITE⁹ e Valorsul;
- Rastreios da visão e auditivos;
- Distribuição de tapetes de rato ergonómicos;
- Definição da metodologia e *checklists* a aplicar no diagnóstico das condições de segurança e saúde nos postos de trabalho;
- Atividades de bem-estar físico, emocional e mental, como caminhadas, *pilates*, ginástica laboral de micromovimentos e massagens terapêuticas;
- Dinamização do espaço ENTRE.NÓS à sexta com partilha de temáticas pelos e para os trabalhadores;
- Convívios entre os trabalhadores – 17.º aniversário dos SSAP e almoço de Natal;
- Protocolos de proximidade (nomeadamente ginásios);
- Ficha informativa sobre alterações ao SIADAP;
- Campanha “Papel por alimentos”, com a entrega de 5.712 quilos de papel na Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares;
- Campanha “Toneladas de Ajuda” com entrega de 440 quilos de tampas de plástico na Valorsul;
- Promoção da eliminação de toalhetes de papel em 3 refeitórios;
- Entrega de telemóveis usados para reciclagem no Centro Técnico da Samsung.

No âmbito da avaliação da qualidade dos serviços prestados, foram tratados 15.494 questionários aplicados na área das atividades socioculturais e fornecimento de refeições, registando-se um aumento de 1.290, relativamente a 2023. Do tratamento de dados resultaram relatórios analíticos enviados às equipas responsáveis pelos projetos. A aplicação de questionários desenvolveu-se também na auscultação de dirigentes intermédios/trabalhadores e no diagnóstico de necessidades de formação. Os formulários para inscrição em atividades internas são também construídos, em *software* próprio, na área de planeamento.

⁹ CITE – Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego

Como habitualmente, foram elaborados os principais instrumentos de gestão, como o são o QUAR, Plano e Relatório de Atividades, Plano de Prevenção de Gestão de Riscos, bem como as correspondentes monitorizações intercalares de cariz mensal, trimestral e anual.

A compilação final de contributos no âmbito das estratégias, programas e planos nacionais assim como a monitorização das medidas aí integradas integram também as atribuições desta divisão. Cabe ainda a esta área, a análise de dados e construção de documentos técnicos de apoio à gestão nas suas decisões.

Centro de informática

Um dos focos do Centro de Informática foi a renovação da Intranet dos SSAP, através de uma plataforma *SharePoint* integrada no Office365. Esta renovação contribuiu para a criação de um canal de comunicação mais eficaz e apelativo para além de autonomizar a equipa das relações-públicas na gestão de conteúdos e documentos de uma forma intuitiva e *user-friendly*.

Ainda com a equipa diminuta, o CI garantiu os serviços mínimos de apoio técnico necessário e possível às diferentes atividades nucleares dos SSAP, quer presencialmente quer remotamente, destacando-se as seguintes solicitações:

- 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, abate ou doação);
- Gestão articulada com as operadoras fornecedoras de comunicações, especialmente em momentos de transição (fevereiro);
- Acompanhamento e configuração local dos *softwares* necessários, das diversas áreas de negócio e de suporte dos SSAP.

O CI manteve o acompanhamento de trabalhos de melhorias corretivas e evolutivas nos sistemas de informação, como:

- ✚ Sistema de informação para gestão de relacionamento com o beneficiário - portal dos SSAP, com a implementação do circuito de faturação via GERFIP¹⁰, permitindo aos beneficiários efetuarem o pagamento das inscrições de atividades por referência multibanco;
- ✚ Sistema de Venda Automática de Senhas de refeição, com o acompanhamento e apoio na avaliação e auditoria para a remodelação ou construção de um sistema futuro;
- ✚ Sistema de Reservas de equipamentos sociais e de lazer com a integração do sistema de geração de códigos, e estudo da possibilidade de pagamento através do circuito da Plataforma de Pagamentos da Administração Pública.

O CI continuou a prestar apoio na divulgação de informação; manutenção de comunicações e auxílio nos computadores associados e transição de sistemas informáticos, nomeadamente no Sistema de assiduidade e no Integrador do Sistema de Gestão Documental.

Manteve-se a sensibilização dos riscos informáticos, com as “Dicas informáticas” transmitidas por correio eletrónico e formação interna em TIC dos trabalhadores através dos “Encontros de Informática” com matérias diversas como utilização segura e otimizada do ambiente de trabalho, utilização do *OneDrive*, entre outras.

No âmbito de disponibilização de Infraestruturas (IaaS¹¹) e Gestão de Redes e Conectividade, foi mantido o contrato com a eSPap¹² 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: 1.562.271
- ✓ Dia com maior n.º de visualizações 1.º Semestre: 5 de fevereiro (19.767)
- ✓ Dia com maior n.º de visualizações 2.º Semestre: 22 de outubro (31.980)

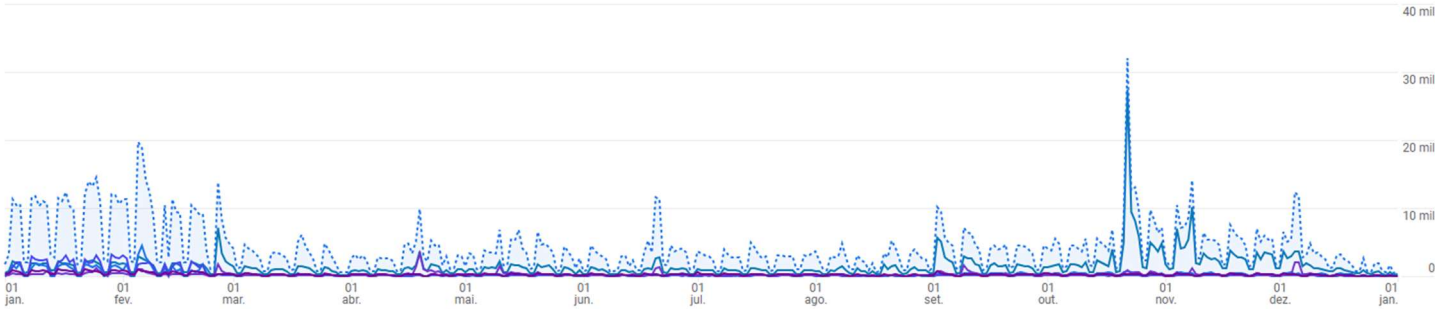
¹⁰ GERFIP - Gestão de Recursos Financeiros Partilhada

¹¹ IaaS - *Infrastructure as a service*

¹² eSPAP - Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública

Visualizações por Título da página e classe do ecrã ao longo do tempo

Dia



Apresenta-se o *ranking* das dez páginas públicas mais acedidas em 2024:

	Página	N.º Visualizações 2024
1.	Página Principal	542.093
2.	Beneficiários	135.959
3.	Alimentação	108.432
4.	Equipamentos de lazer	84.922
5.	Atividades Socioculturais – Ativos - Visitas Culturais	44.941
6.	Entidades Protocoladas	42.440
7.	Atividades Socioculturais - Centros de Convivio	17.902
8.	Atividades Socioculturais - Crianças	10.420
9.	Subsídios	10.137
10.	Apoio Social	8.761

3. Apreciação por parte dos utilizadores

a. Internos

Nos termos do previsto no n.º 2 do artigo 15.º da Lei do SIADAP o presente relatório de atividades deve integrar informação relativa à audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação do serviço.

Nesta medida, foram aplicados questionários de avaliação da perceção quanto a estes serviços, a 103 trabalhadores, de 17 a 28 de fevereiro de 2025, com referência ao ano de 2024.

O modelo, adaptado da CAF¹³, foi revisto em 2024, tendo sido incluídas áreas como comunicação e relacionamento, autonomia e empenho.

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

Aspetos gerais

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

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

Condições de trabalho

Motivação em ambiente 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

¹³ CAF – *Common Assessment Framework* [Estrutura Comum de Avaliação]

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

Comunicação e relacionamento

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

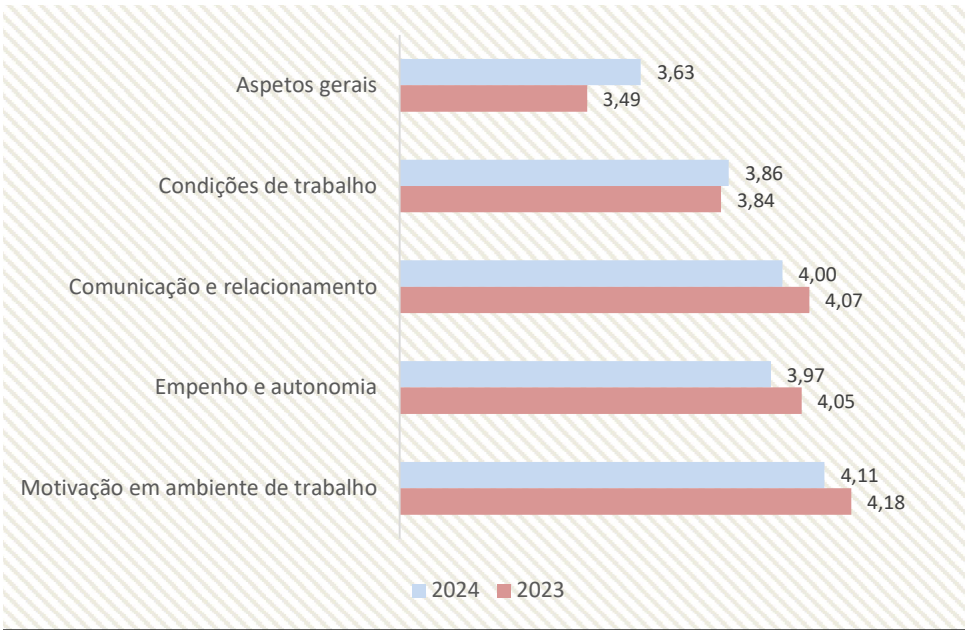
Foi ainda adicionada a seguinte questão de resposta aberta:

“Que fatores ou iniciativas considera essenciais para aumentar a sua motivação no trabalho? E para uma maior motivação dos trabalhadores em geral?”

Da análise dos resultados, registou-se uma taxa de resposta inferior à do ano passado, caindo de 79% para 62%, sendo a satisfação média, ligeiramente inferior em 0,02 (3,93 em 2023 e 3,91 em 2024, na escala de 1 a 5).

No gráfico seguinte apresenta-se a comparação dos resultados em 2023 e 2024, por grupo avaliado.

Gráfico 2. Satisfação média dos trabalhadores, por grupo, em 2023 e 2024



Os grupos “Aspectos gerais” e “Condições de trabalho” obtiveram avaliação superior em 2024, ainda que muito ténue no segundo caso.

Os restantes grupos têm uma satisfação média ligeiramente inferior, encontrando-se a diferença entre 0,07 e 0,08 décimas.

Apresenta-se nos quadros seguintes os itens mais positivos e menos positivos, apurados nos anos 2023 e 2024.

Quadro 11. Comparação dos itens *mais* positivos de 2023 e 2024

2023		2024	
1	Relacionamento com os elementos da equipa em que está inserido/a	1	Relacionamento com os elementos da equipa em que está inserido/a
2	Comunicação ascendente com a chefia direta	2	Relacionamento com os restantes trabalhadores em geral
			Desenvolver trabalho em equipa
3	Desenvolver trabalho em equipa	3	Serviço de bar e refeitório
4	Autonomia no desempenho das suas funções	4	Aprender novos métodos de trabalho
5	Aprender novos métodos de trabalho	5	Autonomia no desempenho das suas funções

Os itens mais positivos e comuns aos dois anos, ainda que em diferentes posições são: “Relacionamento com os elementos da equipa em que está inserido/a”, “Desenvolver trabalho em equipa”, “Autonomia no desempenho das suas funções” e “Aprender novos métodos de trabalho”, integrados nos grupos “Comunicação e Relacionamento”, “Motivação em ambiente de trabalho” e “Empenho e Autonomia”. Os itens mais positivos em 2024 foram: “Relacionamento com os restantes trabalhadores em geral” e “Serviço de bar e refeitório”, integrados no grupo “Comunicação e relacionamento” e “Condições de Trabalho”.

Quadro 12. Comparação dos itens *menos* positivos de 2023 e 2024

2023		2024	
1	Postura dos SSAP face à mudança e inovação	1	Equipamentos de comunicação de voz disponíveis
2	Envolvimento dos trabalhadores na definição da estratégia dos SSAP	2	Postura dos SSAP face à mudança e inovação
3	Igualdade de tratamento nos SSAP	3	Envolvimento dos trabalhadores na definição da estratégia dos SSAP
4	Equipamentos de comunicação de voz disponíveis	4	Igualdade de tratamento nos SSAP
5	Possibilidade de conciliar a vida profissional com a vida familiar	5	Comunicação interna de mudanças que o/a afetem

Os itens menos positivos e comuns aos dois anos, ainda que em diferentes posições são: “Equipamentos de comunicação de voz disponíveis”, “Postura dos SSAP face à mudança e inovação”, “Envolvimento dos trabalhadores na definição da estratégia dos SSAP” e “Igualdade no tratamento nos SSAP”, integrados nos grupos “Condições de Trabalho” e “Aspetos Gerais”.

A análise de conteúdos da questão de resposta livre aponta para uma concentração nos seguintes temas: medidas de conciliação e bem-estar, avaliação SIADAP, condições de trabalho e gestão de pessoas e estratégia.

Os resultados da aplicação deste questionário são avaliados pelos dirigentes e, concertadamente, definidas estratégias para aumentar a satisfação dos trabalhadores, com base nas sugestões e na medida do possível.

b. Externos

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

Quadro 13. Nível médio de satisfação, por atividade

Atividade	N.º questionários	Satisfação média ponderada
Férias sénior	1.269	4,46
Passeios e circuitos fim de semana seniores	1.400	4,58
Formação sénior	843	4,78
Aposentação ativa	44	4,95
Centros de Convívio	481	4,49
Atividades de Natal	1.094	4,52
Campos férias residenciais e não residenciais [participantes e Encarregados de Educação]	1.308	4,56
Ocupação de Tempos Livres	1.004	4,62
Visitas culturais ativos	236	4,70
Fins de semana para ativos	171	4,59
Promoção da saúde	471	4,90
Participação social	39	4,84
Equipamentos de férias	2.450	4,52
Refeitórios e Cafetarias	4.684	4,17

Foram tratados, 10.810 questionários de satisfação relativos às atividades socioculturais desenvolvidas (aumento de 927 se comparado com 2023), sendo a satisfação média ponderada de 4,58, dentro do intervalo estimado.

Aos utilizadores dos refeitórios foram aplicados 4.684 inquéritos (4.321 em 2023), apurando-se uma satisfação média de 4,17, valor idêntico ao do ano de 2022 (4,06 em 2023).

No total, foram analisados estatisticamente 15.494 questionários.

Note-se que a aplicação dos questionários é efetuada, sempre que possível, através de endereço eletrónico com recurso à plataforma *SurveyMonkey*, no entanto, considerando públicos-alvo

como crianças e seniores, os questionários têm vindo a ser aplicados em suporte papel, no último dia da atividade, à exceção da formação sénior onde os formandos submetem os questionários com recurso ao computador. Refira-se também, que a taxa de resposta difere consoante a aplicação seja presencial ou *online*, senão veja-se:

Quadro 14. Tipo de submissão do questionário e taxa de resposta

Atividade	Submissão Presencial/ <i>Online</i>	Taxa Resposta
Férias sénior	Presencial	99%
Passeios e circuitos fim de semana seniores	Presencial	98%
Formação sénior	<i>Online</i>	56%
Aposentação ativa	Presencial/ <i>Online</i>	44%
Centros de convívio	Presencial	100%
Campos férias residenciais e não residenciais [inclui inquéritos aplicados aos E.E. ¹⁴]	Presencial/ <i>Online</i>	76%
Ocupação de Tempos Livres	Presencial/ <i>Online</i>	61%
Visitas culturais ativos	<i>Online</i>	19%
Fins de semana para ativos	<i>Online</i>	27%
Promoção da saúde	Presencial/ <i>Online</i>	67%
Participação social	Presencial/ <i>Online</i>	37%
Equipamentos de férias	<i>Online</i>	n.a.
Atividade Natal	Presencial	79%
Refeitórios e cafetarias	Presencial	85%

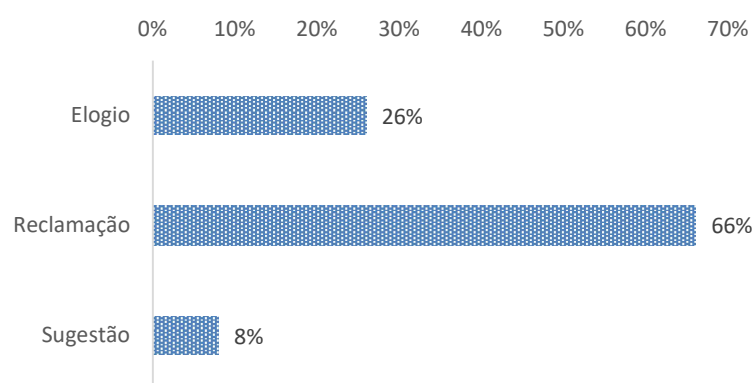
Conclui-se que à submissão de questionários em modo presencial corresponde uma taxa de resposta superior, chegando a atingir a totalidade do universo. A variação na aplicação de

¹⁴ E.E. – Encarregados de Educação

questionários estritamente *online* é de 19% a 56%; em modelo presencial temos uma variação entre 79% 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 questionários, desde que as respostas sejam em número suficiente para que se considerem estatisticamente significativas.

Em 2024, registaram-se 601 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 (397) e os restantes 34% distribuem-se entre elogios, com 156 registos, e sugestões, com 48.

Da análise efetuada aos conteúdos, os elogios recaem sobre o fornecimento de refeições nos refeitórios (confeção/qualidade do serviço e atendimento), equipamentos de férias (qualidade dos equipamentos e profissionalismo do atendimento) e apoio social (atendimento das técnicas de Serviço Social e de Psicologia).

Destacam-se de entre as sugestões recebidas, aquelas relativas ao Sistema de Venda Automática de Senhas de refeição, celebração de protocolos de educação e alimentação nos refeitórios.

As reclamações registadas merecem as seguintes considerações:

- Foram rececionadas através do portal: 242; endereço eletrónico: 120; caixa local: 17; telefone: 13; livro de reclamações: 3 e carta: 2.

- Distribuíram-se desta forma pelas UO; Divisão de Alimentação: 63%; Divisão Pessoal e Beneficiários: 27%; Divisão de Apoio Social e Divisão de Atividades Socioculturais com 10%.

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 16% 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 2023, houve um ligeiro acréscimo de registos na ordem dos 6% (+35).

4. Medidas de reforço positivo

Decorrente da monitorização mensal dos projetos de suporte ao Plano de Atividades e a sequente necessidade de alteração de algumas metas de forma a torná-las mais adequadas à realidade naquele momento, foi proposto o ajuste do número de ingressos de Circo de Natal a disponibilizar aos beneficiários porquanto a meta prevista excedia o número contratualizado em termos de procedimento aquisitivo. Ditou ainda a evolução da auditoria ao SVAS, o alargamento do prazo previsto para entrega do relatório, considerando a demora na recolha de informações técnicas essenciais por parte dos fabricantes de quiosques.

Após adequação das metas, verificou-se o progresso previsto, tendo estes dois projetos resultado objetivamente na sua cabal execução.

Se atentarmos ao resultado apurado no que respeita aos restantes projetos de suporte à atividade dos SSAP em 2024, excluindo os que suportam o QUAR (superados na sua maioria), regista-se a execução nula da revisão dos normativos de base da atividade informática, justificada pela insuficiência de recursos humanos, na sequência da saída para aposentação de dois técnicos de informática em 2023, e cujos esforços na ocupação destes dois lugares resultaram infrutíferos.

Aponta-se ainda a execução parcial (80,22%) do número de refeições servidas em cafetarias e bares, estando a meta inicialmente prevista fortemente ligada à expectativa de maior procura na nova cafeteria localizada no Palácio da Ajuda, que abriu em agosto de 2023, em substituição de outra encerrada no mesmo ano, tendo-se concluído que o fluxo de visitantes não aconteceu na dimensão esperada. Em adição, a abertura de uma cafeteria em Sintra, prevista para 2024, não se concretizou por redução de recursos humanos na área afeta à gestão destes equipamentos sociais.

Face aos desvios verificados, propõe-se um conjunto de melhorias focadas em quatro áreas principais. Em primeiro lugar, reforçar o alinhamento entre metas definidas e os contratos efetivamente celebrados, garantindo maior rigor no planeamento. Em segundo, ainda que no cumprimento da legislação de suporte ao recrutamento na Administração Pública, implementar medidas para prevenir a escassez de recursos humanos em áreas críticas. Em terceiro lugar, ajustar as projeções de procura com base em dados reais e experiências anteriores, sobretudo na abertura de novos equipamentos. Por fim, manter o reforço dos mecanismos de monitorização tendo em vista a deteção precoce de eventuais desvios, com pontos de controlo regulares e maior capacidade de adaptação operacional durante a execução dos projetos.

5. *Benchmarking*

a. Interno

No quadro seguinte destacam-se as iniciativas destes serviços que apresentaram uma evolução positiva, face a 2023, quer pelo aumento do n.º de ações promovidas, n.º de beneficiários abrangidos, n.º de dormidas ou refeições servidas.

Quadro 15. Comparação de projetos, em 2023 e 2024

Projeto/Área	Indicador	2023	2024	Diferença	
				N.º	%
Intervenção psicossocial	N.º de processos	382	403	21	5%
Fins de semana para beneficiários no ativo	N.º de beneficiários	583	645	62	11%
Campos de férias e ocupação de tempos livres	N.º beneficiários	2 124	2 448	324	15%
Férias, passeios e circuitos sénior	N.º beneficiários	2515	2706	191	8%
Equipamentos de férias e lazer	N.º dormidas	36164	42143	5 979	17%
Centro sociocultural	N.º participantes	3411	5793	2 382	70%
Fornecimento de refeições nos refeitórios, cafetarias e entidades protocoladas	N.º de refeições	980 283	1 019 011	38 728	4%
Avaliação da satisfação dos beneficiários com as iniciativas dos SSAP	N.º questionários tratados	14204	15191	987	7%

Entre 2023 e 2024, os projetos que registaram os maiores crescimentos percentuais foram o Centro Sociocultural, os Equipamentos de Férias e Lazer e os Campos de Férias e Ocupação de Tempos Livres.

O Centro Sociocultural destacou-se com um crescimento de 70% no número de participantes, evidenciando um aumento expressivo da adesão às suas atividades. Seguiram-se os Equipamentos de Férias e Lazer (estalagens e apartamentos), com um acréscimo de 17% no número de dormidas, refletindo uma maior utilização destas infraestruturas por parte dos beneficiários. Por sua vez, os Campos de Férias e Ocupação de Tempos Livres registaram um crescimento de 15% no número de participantes, o que demonstra um reforço da procura por iniciativas voltadas para os mais novos.

O aumento do número de questionários de avaliação da satisfação tratados segue a tendência de evolução das atividades desenvolvidas.

Os dados apresentados no quadro supra evidenciam uma tendência positiva na participação e no envolvimento dos beneficiários nas atividades promovidas e serviços disponibilizados pelos SSAP.

b. Externo

Não obstante os SSAP disponibilizarem um total de 1.324 protocolos em áreas distintas, no âmbito da comparação de indicadores de desempenho entre serviços congéneres, o critério de análise recai sobre o número de protocolos disponíveis anualmente nas áreas da educação e do apoio a beneficiários seniores. Esta comparação é efetuada com base nos dados publicados nos portais dos respetivos serviços. No entanto, esses dados deixaram de estar acessíveis ao público em geral, estando agora reservados apenas a beneficiários com credenciais de acesso — como é o caso dos SSGNR¹⁵ (desde 2021) e do IASFA¹⁶ (desde 2022).

Neste contexto, a comparação passou a ser feita exclusivamente com os SSPSP, tendo-se verificado que este último disponibiliza 124 protocolos, em contraste com os 430 oferecidos pelos SSAP. Estes abrangem áreas como creches, jardins-de-infância, colégios, centros de estudo, escolas de dança, música e línguas, universidades, editoras e apoio à terceira idade, concretizado através de protocolos com lares, casas de repouso e serviços de apoio domiciliário.

A oferta alargada de bens e/ou serviços em condições mais vantajosas mantém-se, assim, significativamente mais expressiva nos SSAP.

No que se refere aos sistemas de qualidade dos organismos, encontramos também nos restantes Serviços Sociais, a preocupação em aumentar e/ou manter a satisfação por parte dos seus beneficiários com os serviços que promovem, a avaliar pelos objetivos operacionais inseridos anualmente no QUAR. No entanto, admitimos comparar apenas com dados dos SSGNR, por serem os mais recentes, retirados do último relatório de atividades disponível no portal (2023).

¹⁵ SSGNR – Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana

¹⁶ IASFA – Instituto de Ação Social das Forças Armadas

Quadro 16: Comparação do nível/índice de satisfação dos beneficiários com os serviços/produtos, por Serviço Social

SS	Fonte	Indicador	Meta	Resultado	N.º questionários validados
SSGNR	RA2023	Índice de satisfação dos beneficiários em relação aos serviços/produtos SSGNR	4,3; 4,5	4,95	73
SSAP	RA2024	Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades socioculturais e equipamentos sociais de férias	4,10; 4,70	4,58	10.810

Não havendo uniformização prévia na definição de indicadores e metas entre os serviços congêneres, a análise basear-se-á nos dados disponibilizados a jusante.

Os SSGNR obtiveram um resultado ligeiramente superior (4,95) ao dos SSAP (4,58), mas baseado num número muito reduzido de questionários (73), o que limita a representatividade estatística dos resultados face a todos os serviços/produtos SSGNR, conforme indicador supra.

Os SSAP, apesar de apresentarem um valor ligeiramente inferior, baseiam-se numa amostra significativamente mais robusta (10.810 questionários validados), conferindo maior fiabilidade e consistência aos resultados apresentados.

Ambos os serviços evidenciam um desempenho positivo, mas a comparação direta deve ser feita com cautela, tendo em conta a discrepância na dimensão das amostras.

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.

Estes serviços dispõem de uma estrutura hierarquizada composta por unidades orgânicas definidas por portaria e despacho específico (Portaria n.º 116/2012, de 30 de abril e Despacho n.º 8186/2012 de 15 de junho). O seu funcionamento rege-se por vasta legislação setorial e um

conjunto abrangente de normativos internos, que asseguram a regulação das várias áreas de atividade – desde o apoio social à gestão de equipamentos sociais e formação.

O controlo interno é, assim, assegurado através de:

- Regulamentos e manuais de procedimentos, que definem circuitos, critérios e boas práticas operacionais;
- Plataformas partilhadas como o GeRFiP e o GeRHup¹⁷ (emissão dos mapas finais para a conta de gerência e gestão em modo partilhado de recursos humanos), monitorizadas pela eSPap;
- Acompanhamento e controlo da atividade dos SSAP por entidades externas: Direção Geral do Orçamento, Secretaria-Geral do Ministério das Finanças, Tribunal de Contas e a Agência para a Modernização Administrativa;
- Tramitação rigorosa dos contratos públicos, em conformidade com o Código da Contratação Pública, promovendo a transparência e a concorrência;
- Monitorização contínua do desempenho dos SSAP tendo por base o QUAR, Plano de Atividades, Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, Plano de Responsabilidade Social e Ambiental, entre outros.

A qualidade dos serviços é reforçada por:

- Questionários de avaliação da satisfação dos beneficiários, que suportam a melhoria contínua;
- Fiscalização rigorosa dos serviços de refeições, com controlo higino-sanitário, relatórios de controlo microbiológico do INSA, verificação das matérias-primas, equipamentos e cumprimento contratual;
- Avaliação de viabilidade financeira e técnica bem como monitorização das atividades socioculturais através de visitas técnicas, assegurando a execução dos diversos contratos.

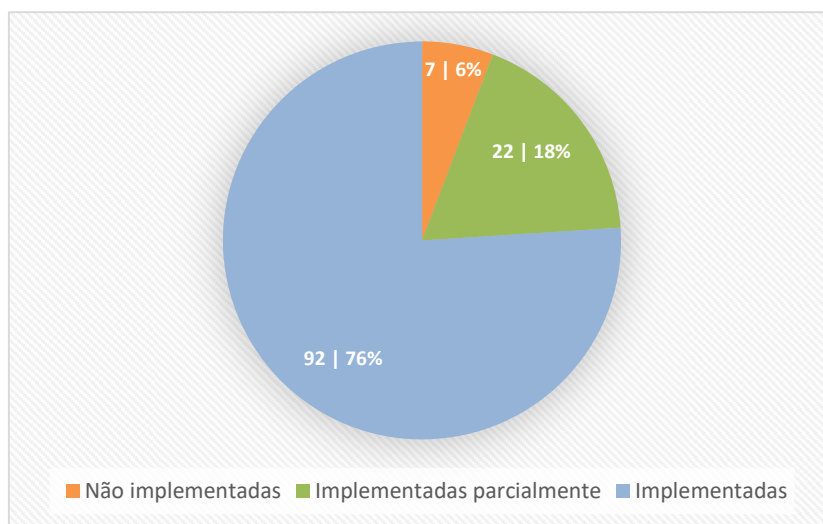
O Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, revisto para o período 2023–2025, inclui medidas específicas contra riscos elevados, cuja monitorização bianual, decorre em outubro (intercalar) e abril (anual), contribuindo para uma gestão mais ética, eficiente e transparente dos recursos públicos.

¹⁷ GeRHup - Gestão de Recursos Humanos Partilhada na Administração Pública

Do resultado obtido através da monitorização anual do PPRG, concluiu-se que, das 121 medidas em análise, 93 estão totalmente implementadas, sendo na sua maioria, de execução continuada, 21 estão implementadas parcialmente e 7 não estão ainda implementadas, tendo transitado para o 2.º semestre de 2025.

Gráfico 4. Distribuição das medidas de acordo com o resultado

Das medidas em análise (121), 76% têm vindo a ser implementadas em função do previsto inicialmente, cerca de 18% encontram-se parcialmente implementadas e 6% não implementadas.



Em 2025 será assegurada a revisão do documento como passo antecipatório da elaboração do PPRG para o próximo triénio 2026 – 2028.

Através da plataforma MENAC¹⁸, é submetido para além dos demais documentos de suporte e monitorização, a avaliação mensal do Plano de Cumprimento Normativo, no que se refere ao PPRG, Código de Ética, Plano de formação específico e Canal de denúncias aí integrados.

¹⁸ MENAC – Mecanismo Nacional Anticorrupção

IV. Recursos

1. Recursos financeiros

Apresenta-se infra, a execução orçamental da receita nos anos de 2023 e 2024:

Quadro 17. Execução orçamental 2023/2024 (Receita)

Descrição da receita	2023		2024				Taxa Var.
	Orçamento	Executado	Orçamento	Executado	% exec	Peso (%)	2023/2024 (%)
Comparticipação Organismos SFA e SPE	6 765 935,00	6 765 934,89	7 230 140,00	6 866 064,72	94,96	47,45	1,48
Taxas, Multas e outras Penalidades	3 401,00	3 398,35	3 560,00	827,23	23,24	0,01	-75,66
Rendimentos da propriedade	1 614,00	1 613,17	13 289,82	13 289,82	100,00	0,09	
Transferências correntes - Receita de Impostos	3 697 893,00	3 312 044,64	3 771 804,00	3 371 254,32	89,38	23,30	1,79
Transferências correntes - Rec Próprias Adm Central - Estágios APP	80 593,00	60 761,24	0,00	0,00	0,00	0,00	
Venda de bens e serviços correntes	3 963 524,00	3 654 502,27	4 323 300,00	4 147 112,47	95,92	28,66	13,48
Reposições não abatidas aos pagamentos	6 204,00	2 041,39	2 620,00	2 004,58	76,51	0,01	-1,80
Outras receitas correntes	31 000,00	8 950,61	12 230,00	10 151,28	83,00	0,07	13,41
Ativos financeiros - Transf. Famílias Outras	95 000,00	67 647,96	95 000,00	59 766,66	62,91	0,41	-11,65
SUBTOTAL	14 645 164,00	13 876 894,52	15 451 943,82	14 470 471,08	93,65	100,00	4,28
Ativos financeiros - Títulos CP-CEDIC	7 149 334,00	7 149 334,00	7 449 913,00	7 449 912,35			
Saldo da gerência anterior	1 139 391,00	1 138 462,11	2 262 574,00	2 262 423,69			
SUBTOTAL	8 288 725,00	8 287 796,11	9 712 487,00	9 712 336,04	100,00		17,19
TOTAL GERAL	22 933 889,00	22 164 690,63	25 164 430,82	24 182 807,12	96,10		9,11

A execução da receita em 2024 totaliza 24.182.807,12€, superior em 9,11% (2.018.116,49€) à execução de 2023.

O valor com maior peso na execução de 2024 é o constante de “Ativos financeiros – Títulos CP - CEDIC” (7.449.912,35€), respeitante ao resgate no início de 2024 do valor aplicado no ano anterior em CEDIC¹⁹, sendo assim, em 2024, parte do saldo de gerência.

Analisando, assim, a receita cobrada líquida, sem saldo de gerência, a execução de 2024 totaliza 14.470.471,08€, superior à de 2023 (13.876.894,52€) em 4,28% (593.576,56€).

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

¹⁹ CEDIC - Certificados Especiais de Dívida Pública de Curto Prazo

- “Vendas de bens e serviços correntes-serviços sociais” (+251.854,31€), pelo aumento da receita proveniente das atividades socio culturais e do alojamento nos equipamentos de férias e de ocupação temporária, face a 2023;
- “Vendas de bens e serviços correntes-refeições” (+237.798,60€), sendo que para tal contribuiu: o aumento do n.º de refeições servidas face a 2023 e ainda a alteração dos preços das refeições vendidas com efeitos a 01.07.2023;
- “Comparticipação Organismos SFA²⁰ e SPE²¹” (+100.129,83€), por conta da atualização da participação anual por beneficiário (de 13,88€/mês para 15,05€/mês) e pelo maior número de beneficiários em entidades com autonomia financeira que contribuem para os SSAP;
- Transferências correntes - Receita Próprias Administração Central – Receitas de impostos (+86.507,30€), transferências do Orçamento de Estado para cobrir essencialmente encargos remuneratórios;

Relativamente à despesa, apresenta-se igualmente a execução nos anos 2023 e 2024:

Quadro 18. Execução orçamental 2023/2024 (Despesa)

Descrição da Despesa	2023		2024				Taxa Var.
	Orçamento	Executado	Orçamento	Executado	% exec	Peso (%)	2023/2024(%)
Despesas com pessoal	3 671 949,00	3 280 199,46	3 803 583,00	3 392 560,78	89,19	15,05	3,43
Aq. Bens e Serviços	7 776 544,00	7 628 684,68	9 173 462,00	8 457 480,47	92,20	35,49	10,86
Transferências Correntes	209 608,00	189 282,44	134 203,00	112 622,42	83,92	0,71	-40,50
Outras Despesas Correntes	4 805,00	3 670,30	7 305,00	6 633,74	90,81	0,04	80,74
	11 662 906,00	11 101 836,88	13 118 553,00	11 969 297,41	91,24	53,10	7,814
Aquisição de bens de capital	1 331 357,00	1 273 062,25	981 485,00	974 691,34	99,31	4,32	-23,44
Ativos financeiros - Títulos CP-CEDIC	7 449 913,00	7 449 912,35	9 567 855,00	9 567 854,66	100,00	42,45	28,43
Ativos financeiros - Transf. Famílias Outras	95 000,00	77 308,34	95 000,00	29 610,12	31,17	0,13	-61,70
	8 876 270,00	8 800 282,94	10 644 340,00	10 572 156,12	99,32	46,90	20,13
TOTAL GERAL	20 539 176,00	19 902 119,82	23 762 893,00	22 541 453,53	94,86	100	13,26
Total sem CEDIC's nos Ativos Financeiros	13 089 263,00	12 452 207,47	14 195 038,00	12 973 598,87	91,40		4,19

²⁰ SFA – Serviço e Fundo Autónomo

²¹ SPE – Setor Público Empresarial

A despesa global atingiu em 2024 o montante de 22.541.453,53€, representando 90,20% do Orçamento Corrigido.

De realçar que este valor de execução contempla €9.567.854,66 de aplicação de saldo em Títulos de curto prazo – CEDIC.

Assim, expurgando à execução, o valor aplicado em CEDIC, o total da despesa paga em 2024 totaliza 12.973.598,87€, 4,19% superior ao pago em 2023.

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

- a) Aumento de 828.795,79€ (10,86%) no agrupamento de “Aquisição de Bens e Serviços”, onde se destaca o aumento da despesa com fornecimento de refeições (+790.725,01€), devido essencialmente ao aumento do custo das refeições servidas nos refeitórios e nas entidades protocoladas, face a 2023;
- b) Aumento de 112.361,32€ (3,43%) no agrupamento “Despesas com pessoal”, decorrente das atualizações remuneratórias, da aplicação do acelerador no âmbito da progressão ao abrigo do SIADAP e da revisão ocorrida na carreira de técnicos superiores e assistentes operacionais;

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 95.981,86€ em 2023 e 90.426,54€ em 2024;

- c) No agrupamento “Aquisição de Bens de Capital”, em sentido inversos, há uma redução face a 2023 num total de 298.370,91€ (23,44%), justificado pela aquisição em 2023 de um autocarro para utilização nas atividades socioculturais.

2. Recursos humanos

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

Quadro 19. 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	8	128	-1	-16
Técnico superior	12	41	492	39	468	-2	-24
Coordenador técnico	9	5	45	5	45	0	-0
Informáticos	9	4	36	2	18	-2	-18
Assistente técnico	8	58	464	47	376	-11	-88
Assistente operacional	5	13	65	10	50	-3	-15
TOTAL		132	1.286	113	1.125	-19	-161

Dos pontos planeados – 1.286 – correspondentes a 132 efetivos, foram executados 1.125 (113 efetivos). A diferença de 161 pontos equivale a 19 lugares do quadro dos SSAP ainda não ocupados.

Durante o ano de 2024, as entradas (22) foram superiores às saídas (18), correspondendo a mais 4 trabalhadores a exercerem funções nos SSAP à data de 31.12.2024, ou seja, 113 efetivos - 86 mulheres e 27 homens, cujo nível médio etário se centrou nos 52,27 anos.

A carreira com maior número de efetivos foi a de assistente técnico, com 52 trabalhadores (incluindo os 5 coordenadores técnicos), o que representa uma taxa de 46,02% do total de efetivos, seguida da carreira de técnico superior com 40 trabalhadores, incluindo 1 especialista de sistemas e tecnologias de informação (35,40%), totalizando as duas carreiras 81,42% dos trabalhadores.

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

Entrada de 22 trabalhadores	6 técnicos superiores, 2 por procedimento concursal, 1 por procedimento por mobilidade e 3 por recurso à reserva de recrutamento; 11 assistentes técnicos, 7 por procedimento concursal, 2 por procedimento por mobilidade, 1 por cessação de funções em Gabinete Ministerial e 1 que se encontrava ausente ao serviço há mais de 6 meses por motivo de doença prolongada;
-----------------------------	--

	▪ 2 assistentes operacionais, 1 por procedimento concursal e 1 por cessação antecipada de período experimental e regresso aos Serviços; ▪ 2 diretores de serviços por procedimento concursal. ▪ 1 vice-presidente designado em regime de substituição, por aposentação do anterior titular do cargo.
Saída de 18 trabalhadores	▪ 3 técnicos superiores, 1 por aposentação e 2 por cessação antecipada do período experimental; ▪ 11 assistentes técnicos, 5 por aposentação, 1 por mobilidade, 1 por procedimento concursal, 2 por cessação antecipada do período experimental e 1 por cessação da mobilidade nos SSAP, 1 por designação para exercício de funções em gabinete ministerial; ▪ 2 assistentes operacionais por procedimento concursal; ▪ 1 chefe de divisão por procedimento concursal; ▪ 1 vice-presidente, por aposentação.

Em 31.12.2024 encontravam-se a decorrer 6 procedimentos concursais comuns com vista à ocupação de postos de trabalho vagos. De referir que 6 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 2024, encontravam-se afetos às unidades orgânicas, conforme se indica no quadro seguinte:

Quadro 20. N.º de efetivos, por unidade orgânica em 2023 e 2024

Unidades Orgânicas	31/12/2023	31/12/2024
Direção	4	4
Direção de Serviços de Apoio à Gestão	48	49
Direção de Serviços de Ação Social	40	44
Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios	17	16
Total	109	113

Assim, em 31.12.2024 o número de efetivos foi superior na DSAS (mais 4) e na DSAG (mais 1) comparativamente ao número de efetivos registado nas mesmas unidades orgânicas em

31.12.2023. Por outro lado, não houve alterações no número de efetivos afetos à Direção e registou-se apenas 1 efetivo a menos na DSGR.

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

Quadro 21. Evolução dos principais indicadores entre 2022 e 2024

Indicador	Unid.	Ano 2022			Ano 2023			Ano 2024		
		M	F	T	M	F	T	M	F	T
Nível etário médio	anos	53,98	54,55	54,32	51,82	52,92	52,64	50,37	52,87	52,27
Leque etário	anos	2,23	1,92	2,3	2,61	2,26	2,61	2,16	2,55	2,55
Índice de envelhecimento	%	9,90%	35,64%	45,54%	10,09%	31,19%	41,28%	8,85%	29,20%	38,05%
Taxa de feminização	%		76,23%	76,23%		74,31%	74,31%		76,11%	76,11%
Índice de tecnicidade	%	4,95%	30,69%	35,64%	7,33%	33,02%	41,28%	7,96%	35,40%	43,36%
Índice de enquadramento	%	3,96%	4,95%	8,91%	3,66%	4,58%	8,25%	4,43%	4,43%	8,85%
Taxa de habilitação superior	%	7,92%	37,62%	45,54%	9,17%	36,69%	45,87%	8,85%	38,05%	46,90%
Antiguidade média na função pública	anos	28,50	26,90	27,30	24	24,23	24,14	23,41	22,56	22,76
Índice de admissão	%	2,97%	7,92%	10,89%	6,42%	17,43%	23,85%	3,54%	15,93%	17,47%
Índice de saída	%	3,96%	12,87%	16,83%	2,75%	13,76%	16,51%	4,43%	11,50%	15,93%
Índice de participação em ações de formação	%	18%	68%	86%	17,43%	59,63%	77,06%	15,93%	61,07%	77%
Taxa de absentismo	%	1,71%	5,14%	6,85%	0,63%	4,37%	5,00%	1,36%	3,86%	5,22%
Leque salarial ilíquido	Rácio	6,48	5,39	6,48	6,11	5,09	6,11	5,9	4,91	5,9

Com referência a 31.12.2024, destacamos ainda as seguintes conclusões:

- ✓ Dos 11 cargos de direção, 10 (90,91%) estavam ocupados, 5 por mulheres e 5 por homens;

- ✓ Os efetivos eram maioritariamente do género feminino (76,11%);
- ✓ O leque etário compreendia-se entre os 27 e os 69 anos de idade, situando-se o nível médio etário nos 52,27 anos;
- ✓ A média da antiguidade dos trabalhadores era de 22 anos (22,76) inferior à média registada em 2023 (24,14 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, 46,90% dos trabalhadores possuíam o nível superior (licenciatura e/ou mestrado), 41,51% detinham o 12.º ano e os restantes 9,74%, o grau de habilitação até ao 11.º ano;
- ✓ Em 2024 contabilizaram-se 1.492,50 dias de ausência, comparativamente a 2023 em que o total de ausências foi de 1.363 dias, verificando-se assim um acréscimo de 129,50 dias entre os dois anos, sendo a doença o motivo com maior representatividade (1.064 dias), tal como já se tinha verificado em 2023 (1.054 dias);
- ✓ Realizaram-se no total 2.369h15m de trabalho suplementar, mais 78h45m comparativamente a 2023 (2.290h30m);

Formação profissional

Em 2024, a formação assistida foi, maioritariamente, *online*, prática que teve início na pandemia e que se tem mantido desde então. O plano contemplou ações integradas do programa de formação profissional do INA²², bem como formação *online* gratuita e formações dinamizadas pela Secretária-geral da Presidência do Conselho de Ministros.

Regista-se que, 87 trabalhadores frequentaram pelo menos uma ação de formação, representando uma taxa de realização de 80% dos trabalhadores em efetividade de funções. Em adição, foram frequentadas 121 ações de formação, com 358 participações, pelos referidos trabalhadores.

Formação externa

Foram realizadas 80 ações de formação externa, com duração igual ou superior a 5 horas e 40 ações com a duração de 1 a 4 horas, totalizando 120 ações de formação externa.

²² Instituto Nacional de Administração, I.P.

No âmbito das competências digitais e de segurança registaram-se 38 ações com um total de 102 participações, 78 em competências digitais e 24 em cibersegurança, de curta duração, realizadas, na sua maioria, individualmente, na plataforma NAU.

Registou-se um volume de formação efetivo de 2.589h e um encargo financeiro de 9.646,87€, com grande enfoque na realização de ações gratuitas, onde se enquadram os cursos do INA na área de formação de competências digitais, no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência, os quais são comparticipados ou gratuitos.

Formação interna

Registaram-se 51 participações na realização de 2 ações de sensibilização internas em parceria com as seguintes entidades: CITE – Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego e Valorsul.

Dando-se continuidade ao processo de aquisição e aprofundamento de conhecimentos dos trabalhadores na área da Cibersegurança, foi realizada 1 ação de formação de curta duração com recursos internos, no domínio da *Segurança Informática – One Drive*.

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 22. Evolução da formação profissional em 2022, 2023 e 2024:

Indicadores	2022	2023	2024
N.º de participações	306	375	358
N.º de horas de formação	1.884h20	2.374h30	2.589h00
Taxa de participação dos efetivos (%)	86	83	80
N.º médio de horas de formação por participante	20h00	28h26	29h76
Custos diretos (€)	4.392,80	10.077,00	9.646,87

Da análise comparativa efetuada com o ano anterior (2023) podemos verificar um acréscimo no volume total de horas de formação e número médio de horas de formação por participante, contudo, verifica-se uma diminuição da taxa de participação dos efetivos, a qual foi inferior em 3%, assim como nos custos diretos com a formação, verificando-se um ligeiro decréscimo da

despesa em 2024, indubitavelmente relacionada com a predominância da realização de ações gratuitas.

Quanto ao número de trabalhadores que participaram em pelo menos 1 ação de formação é de referir que no final de 2024 (87) verificaram-se mais 3 trabalhadores do que em 2023 (84), apesar da taxa de participação ser ligeiramente inferior.

Aplicação do SIADAP 2 e SIADAP 3

Relativamente ao ciclo avaliativo do biénio 2023/2024 - SIADAP 3, foram avaliados 99 trabalhadores (incluindo 5 dirigentes e 3 trabalhadores que fizeram relevar a avaliação do biénio anterior), verificando-se uma distribuição proporcional das diferentes menções qualitativas e quantitativas, pelas diversas carreiras e categorias no estrito cumprimento pela aplicação das percentagens previstas no artigo 75.º da Lei - SIADAP, e por força do disposto no artigo 6.º do DL n.º 12/2024, de 10 de janeiro.

No concerne ao SIADAP 2, antes da entrada em vigor do Decreto-lei n.º 12/2024, de 10 de janeiro, a 1 de janeiro de 2025, os dirigentes dos SSAP eram avaliados exclusivamente através da entrega de relatórios intercalares e de relatório final da comissão de serviço.

3. Recursos patrimoniais e materiais

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

- ✓ Sede dos SSAP;
- ✓ Centro sociocultural;
- ✓ Centros de convívio: 4;
- ✓ Equipamento social das Olaias;
- ✓ Equipamentos de férias: 3 estalagens e 28 apartamentos;
- ✓ Refeitórios: 25;
- ✓ Cafetarias: 14;
- ✓ Habitações: 97;
- ✓ Lojas: 36.

Quanto ao parque automóvel, o mesmo é constituído por 10 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);
- ✓ 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

Programa de Gestão do Património Imobiliário

Neste âmbito, foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- ✓ Empreitada para reconversão do espaço das antigas camaratas da Estalagem de Évora em 6 quartos e instalação de uma zona técnica (lavandaria);
- ✓ Empreitada na Estalagem de Aljubarrota para reformulação da área das camaratas, respetivos balneários e substituição da iluminação;
- ✓ Empreitada de remodelação total de 1 apartamento sito no edifício da Rua João Chagas, n.º 41, em Lisboa, bem como obras de melhoramento de 3 outros apartamentos do mesmo edifício, para afetação a ocupação temporária;
- ✓ Empreitada para recuperação de diversas áreas no Centro de Convívio da Costa Cabral, bem como a substituição das janelas e da luminária por luzes LED²³;
- ✓ Empreitada para instalação de um arquivo na Garagem do imóvel da Av. Visconde Valmor, incluindo criação de divisória, nivelamento do chão, substituição da rede elétrica, pintura e recuperação do WC existente;
- ✓ Empreitada para reparações na Casa Alice Félix e apartamento em São Pedro do Sul para ir ao encontro das indicações do relatório da vistoria Higiene-sanitária efetuada pela Unidade de Saúde Local de São Pedro do Sul;
- ✓ Requalificação do Refeitório n.º 19 - Direção Geral do Ensino Superior ao nível da cobertura, zona de acesso ao refeitório, sala de refeições, instalações sanitárias e cozinha, procedendo à eliminação das infiltrações identificadas.

²³ LED - *Light-emitting Diode* [Diodo Emissor de Luz]

V. Medidas de Modernização Administrativa

A publicação do Decreto-Lei n.º135/99, de 22 de abril, veio reforçar, junto dos SSAP, a importância de integrar na sua atuação, práticas orientadas para uma gestão mais moderna, ágil e centrada no beneficiário. Desde então, foram sendo implementadas diversas iniciativas, com enfoque na desburocratização, na melhoria da qualidade e na promoção da inovação, sempre com atenção especial à proximidade com os beneficiários e à articulação com os restantes parceiros envolvidos. Estas medidas podem ser organizadas em três pilares estruturais, que orientam a estratégia de modernização institucional:

1. Integração estratégica e responsabilidade social

Este pilar engloba medidas de alinhamento com estratégias, programas e agendas nacionais, designadamente, ENIND²⁴, PNCRD²⁵ e ENIPD²⁶ e a promoção de práticas social e ambientalmente responsáveis, de acordo com as medidas inscritas no Plano de Responsabilidade Social e Ambiental.

2. Transformação digital e desmaterialização

Trata-se do pilar com maior densidade de medidas, focando-se na digitalização de processos, melhoria da acessibilidade, automatização de candidaturas, agendamento *online*, introdução de meios de pagamento eletrónico e desmaterialização administrativa. Este conjunto visa garantir maior eficiência, proximidade digital com os beneficiários, e redução de custos operacionais, promovendo simultaneamente a inclusão digital, especialmente entre a população aposentada. Destacam-se as seguintes medidas:

- ✚ Reuniões, sessões de atendimento, ações de sensibilização/formação em plataformas digitais e dispositivos móveis;
- ✚ Leitura de ingressos através de *QRCode*;
- ✚ Automatização de processos: candidaturas, agendamentos, questionários, procedimentos internos;

²⁴ ENIND - Estratégia Nacional para a Igualdade e a Não-Discriminação – Portugal + Igual

²⁵ PNCRD – Plano Nacional de Combate ao Racismo e Discriminação

²⁶ ENIPD – Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência

- ✚ Introdução de pagamentos eletrónicos das atividades e serviços disponibilizados (com recurso à Plataforma de Interoperabilidade da AMA²⁷);
- ✚ Formação digital para beneficiários aposentados;
- ✚ Formação interna e externa dos trabalhadores em áreas como a cibersegurança, adoção de meios de autenticação e assinatura digital, rentabilização das funcionalidades colaborativas do *office 365*;
- ✚ Auditoria ao SVAS com a finalidade de reformular e modernizar este sistema de venda de senhas de refeição.

3. Comunicação, divulgação e interação

Este pilar integra as ações que visam melhorar a comunicação institucional, promover a divulgação eficaz de iniciativas e reforçar a interação com os beneficiários. Inclui a reorganização de conteúdos digitais, campanhas informativas, produção de tutoriais e materiais de apoio, assim como a dinamização de plataformas como o portal institucional, o canal de *YouTube* e a Intranet. Salientam-se neste espetro, as seguintes:

- ✚ Desenvolvimento de soluções tecnológicas internas;
- ✚ Divulgação de iniciativas por *email* e SMS²⁸ (*Gateway* da AMA);
- ✚ Manuais, tutoriais digitais para apoio interno e externo;
- ✚ Materiais gráficos digitais como cartazes, folhetos, vídeos, apresentações;
- ✚ Nova página da Intranet.

²⁷ AMA – Agência para a Modernização Administrativa

²⁸ SMS - *Short Message Service*

VI. Igualdade e Não Discriminação

A RCM n.º 92/2023 veio aprovar os Planos de Ação no âmbito da Estratégia Nacional para a Igualdade e a Não Discriminação — Portugal + Igual, para o período de 2023-2026.

Os Planos de Ação no âmbito da Estratégia Nacional para a Igualdade e a Não Discriminação — Portugal + Igual, para o período de 2023-2026 (ENIND), a Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2021-2025 (ENIPD) e o Plano Nacional de Combate ao Racismo e à Discriminação 2021-2025 — Portugal contra o racismo (PNCRD) estão a cargo de organismos da área governativa das Finanças, ao nível do planeamento, implementação e monitorização das medidas aí incluídas e cuja responsabilidade cabe às entidades responsáveis pela execução das mesmas.

Em virtude de estes Serviços estarem dependentes de outra tutela, que não o Ministério das Finanças, até abril de 2024, não foram atribuídas medidas no âmbito da ENIND e ENIPD, sendo apenas da responsabilidade dos SSAP, medidas enquadradas no PNCRD, como a seguir veremos. Salienta-se, no entanto, que com a passagem destes Serviços para a área governativa das Finanças, após tomada de posse do XXIV Governo e, após contacto do Instituto Nacional de Reabilitação, foram enviados contributos na esfera da ENIPD 2026 – 2030, cujo desfecho aguardamos.

PNCRD

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 finalidade 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 *vs* realizadas, esquematizam-se esses dados no seguinte quadro:

Quadro 23. 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, abrangendo 177 participantes
N.º de ações para trabalhadores dos SSAP	5 ações	6 ações realizadas: 1. Divulgação do vídeo “Racismo Estrutural nos EUA – Uma visão mais detalhada” 2. Exposição digital "O Mundo em Rostos" 3. Divulgação de cartaz comemorativo do dia mundial contra o racismo 4. Divulgação de listagem de livros sobre o racismo 5. Divulgação do vídeo "Como você encara o Racismo?" 6. Divulgação do trabalho de investigação “Racismo em Português” – parte I

VII. Aplicação do ECO.AP

Tendo presente o alcance das metas previstas no Plano ECO.AP 2030, deu-se continuidade durante o ano de 2024 à implementação de diversas medidas, nomeadamente:

- Aquisição dos serviços de elaboração dos Relatórios de Auditoria Energética, bem como a emissão dos Certificados Energéticos dos seguintes equipamentos:
 - Centro de Férias da Casa Alice Félix;
 - Estalagem de Aljubarrota;
 - Estalagem de Évora;
 - Centro de Convívio da Costa Cabral, Porto
- Substituição total da iluminação existente na Estalagem de Aljubarrota por iluminação de tecnologia LED;
- Substituição das janelas e da luminária do Centro de Convívio da Costa Cabral por luzes LED;
- Tendo em vista a redução do consumo de papel desenvolveram-se diversas medidas, nomeadamente:
 - Redução do *plafond* de cópias/impressões que consta no contrato de serviços de cópia e impressão em regime de outsourcing
 - Reunião de dirigentes para alertar para a necessidade de redução do consumo de papel
 - Desmaterialização dos processos aquisitivos;
 - Desmaterialização de documentação entregue pelos trabalhadores na Secção de Pessoal;
 - Assinatura digital de documentação pelos dirigentes

Este esforço coletivo permitiu reduzir o consumo de papel de 24,38%, face ao ano de 2019 (ano de referência no Plano ECO.AP).

VIII. Publicidade institucional

Os SSAP não realizaram, em 2024, 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 eletrônico e, nalguns casos, através de SMS, sem qualquer aquisição onerosa de espaços publicitários.

IX. Avaliação final

1. Menção de autoavaliação proposta

O quadro seguinte apresenta a estrutura do QUAR dos SSAP em 2024 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 113,78%, como se evidencia no quadro abaixo.

Quadro 24. Estrutura/ponderação e avaliação final Quar SSAP_2024

Parâmetros		Objetivos Operacionais		Indicadores		Parâmetros		Objetivos Operacionais		Indicadores	
Eficácia	45%	1	40%	1	100%	Eficácia	49,74%	1	46,08%	1	115,20%
		2	60%	2	100%			2	64,45%	2	107,42%
Eficiência	30%	3	100%	3	60%	Eficiência	39,04%	3	130,13%	3	80,13%
				4	40%					4	50,00%
Qualidade	25%	4	100%	5	50%	Qualidade	25,00%	4	100,00%	5	50,00%
				6	50%					6	50,00%
IDG		113,78%									

No total dos 4 objetivos e 6 indicadores propostos para o ano de 2024, foi apurado o IDG de 113,78%. Para compreensão deste valor, é de salientar que 3 dos 4 objetivos foram superados, bem como 2 dos parâmetros a avaliar - Eficácia e Eficiência, encontrando-se os restantes cumpridos. Destaca-se ainda que, 4 dos 6 indicadores foram também superados, assinalando que um deles atingiu um nível superior a 125% (percentagem indexada ao valor crítico definido), situação justificada pelas medidas implementadas para redução do consumo de papel e a forte adesão dos trabalhadores ao compromisso com as mesmas.

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

2. Conclusões prospetivas

Em 2024, os SSAP mantiveram o foco nos resultados, cumprindo as suas atribuições e propósitos estabelecidos para 2024, não obstante os constrangimentos da administração pública portuguesa no que se refere, especificamente, à contenção da despesa pública.

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

Do ponto de vista dos beneficiários, destaca-se a o aumento do acompanhamento a nível da intervenção psicossocial, maior abrangência 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.

O recurso a plataformas *online* para o desenvolvimento de iniciativas, especialmente, palestras, ações de sensibilização, atividades para os mais novos, visitas para os ativos e formação para os seniores, continua a revelar-se, bastante positivo, pela possibilidade de abranger beneficiários geograficamente distantes dos grandes centros urbanos.

No futuro, pretende-se continuar a integrar as aprendizagens adquiridas nos últimos anos, com o objetivo de consolidar iniciativas já em curso e lançar novas ações, entre as 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;
- Dar continuidade à rentabilização do *Office 365*, numa aposta no trabalho colaborativo, com a possibilidade de partilhar ficheiros, aceder a aplicações de conversação e conferências *online*;
- Executar as medidas do PRSA para 2025, 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;
- Investir na 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;
- Contribuir para os planos, estratégias e agendas nacionais cujo envolvimento destes serviços possa ser uma mais-valia;
- Tornar a relação dos beneficiários com os SSAP mais moderna e intuitiva, através do alargamento do pagamento de atividades através de referência multibanco;
- 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.

X. Anexos

1. QUAR

QUAR Quadro de Avaliação e Responsabilização									2024	
MODERNIZAÇÃO DO ESTADO E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA								Versão: 2025-02-11		
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. Implementar as medidas propostas no âmbito do Plano de Responsabilidade Social e Ambiental								Peso 40%		
INDICADORES	2022	2023	META 2024	TOL.	VC	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIF.	
IND1. % de implementação do PRSA em 2024	100	125	85	5	100	100%	94,12%	115,20%	Superado	
OO2. Recuperar diversos espaços na Estalagem de Évora								Peso 60%		
INDICADORES	2022	2023	META 2024	TOL.	VC	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIF.	
IND2. N.º de dias de calendário para conclusão da obra	n.a.	n.a.	343	7	252	100%	316	107,42%	Superado	
EFICIÊNCIA								POND 30%		
OO3. Gerir com eficiência os recursos materiais dos SSAP								Peso 100%		
INDICADORES	2022	2023	META 2024	TOL.	VC	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIF.	
IND3. % de redução do consumo de papel face ao consumo verificado em 2019	n.a.	n.a.	17	1	22,5	60%	24,38	133,55%	Superado	
IND4. N.º de medidas implementadas para redução do consumo	n.a.	n.a.	3	1	5	40%	5	125,00%	Superado	

QUALIDADE								POND 25%	
OO4. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP								Peso 100%	
INDICADORES	2022	2023	META 2024	TOL.	VC	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIF.
IND5. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades e equipamentos socioculturais [esc 1 a 5]	4,60	4,59	4,40	0,30	5	50%	4,58	100,00%	Atingido
IND6. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [esc 1 a 5]	4,17	4,06	4,00	0,30	5	50%	4,17	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		49,74		
OP1: Implementar as medidas propostas no âmbito do Plano de Responsabilidade Social e Ambiental		40,00	115,20	46,08	18%	
OP2: Recuperar diversos espaços na Estalagem de Évora		60,00	107,42	64,45	27%	R
EFICIÊNCIA		30%		39,00		
OP3: Gerir com eficiência os recursos materiais dos SSAP		100,00	130,13	130,13	30%	R
QUALIDADE		25%		25,00		
OP4: Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP		100,00	100,00	100,00	25%	
TAXA DE REALIZAÇÃO FINAL				108,16	1,00	

Indicadores	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
IND1. % de implementação do PRSA em 2024	Dashboards mensais; Monitorização do PRSA	Valor máximo possível (100%)
IND2. N.º de dias de calendário para conclusão da obra	Termo de aceitação final da obra; dashboards mensais	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%

Indicadores	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
IND3. % de redução do consumo de papel face ao consumo verificado em 2019	Dashboards mensais; Relatório monitorização ECO.AP	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
Ind4. N.º de medidas implementadas para redução do consumo	Dashboards mensais; Relatório monitorização ECO.AP	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND5. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades e equipamentos socioculturais [esc 1 a 5]	Dashboards mensais; aplicação informática SurveyMonkey	Valor máximo possível (escala de 1 a 5)
IND6. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [esc 1 a 5]	Dashboards mensais; aplicação informática SurveyMonkey	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	8	128	-16	89%
Técnico Superior	12	42	504	40	480	-24	95%
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		132	1289	113	1127	-162	83%

Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:	31-12-2022	31-12-2023	Realizado 30-06-2024	Realizado 30-09-2024	Realizado 31-12-2024
	101	110	109	108	113

DESIGNAÇÃO	INICIAL	CORRIGIDO	EXECUÇÃO	SALDO	TAXA DE EXECUÇÃO
Orçamento de funcionamento	15 446 027,00	23 762 893,00	22 541 453,00	1 221 440,00	94,86%
Despesas c/Pessoal	3 773 246,00	3 803 583,00	3 392 561,00	411 022,00	89,19%
Aquisições de Bens e Serviços	10 172 235,00	9 173 462,00	8 457 480,00	715 982,00	92,20%
Outras despesas correntes	439 546,00	141 508,00	119 256,00	22 252,00	84,28%
Despesas de capital	1 061 000,00	10 644 340,00	10 572 156,00	72 184,00	99,32%
Orçamento de Investimento					
Outras despesas					
TOTAL OF + OI + OD	15 446 027,00	23 762 893,00	22 541 453,00	1 221 440,00	94,86%

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, incluindo os de Corrupção 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 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 da cibersegurança, Ética e Código de conduta, Prevenção de riscos de gestão, atendimento ao público, entre outras. .			
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			

Questões	Aplicado		
	S	N	n.a.
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X		
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		
87,61% dos trabalhadores			
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X		
80% 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 e Secretaria-Geral do Ministério das Finanças, através das UMC respetivas.			
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		
Descritos em diversos documentos de reengenharia de processos que estão na base dos manuais de procedimentos existentes, bem como na tramitação das funcionalidades do portal e da gestão documental.			
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X		
Definidos em diversos documentos de reengenharia de processos que estão na base dos manuais de procedimentos existentes, bem como na tramitação das funcionalidades do portal e da gestão documental.			
Questões	Aplicado		
	S	N	n.a.

Questões	Aplicado		
	S	N	n.a.
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X		
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 integração de um breve resumo 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	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 2024		OO/QUAR1
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2024	Fim dezembro de 2024

Breve Descrição

Através desta ficha de suporte ao QUAR 2024 será monitorizada e avaliada a execução das medidas integradas no Plano para 2024, em articulação estreita com o grupo de trabalho constituído para desenvolver o projeto.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Trabalhadores e beneficiários dos SSAP	Ind. Taxa de implementação PRSA Ponderação: 100% Fórmula de cálculo: Σ do n.º de medidas realizadas e superadas/n.º total de medidas Tipo de indicador: positivo Fonte de verificação: Dashboards mensais; Monitorização do PRSA Frequência monitorização: mensal	M. 85% Tolerância: 5% [80%; 90%] Valor Crítico: 100% Justificação VC: Valor máximo possível

Objetivos Alcançados

Das 17 iniciativas, 13 foram cumpridas (76%), 3 foram superadas (18%) e 1 não foi cumprida (6%).

A execução material a 31 de dezembro cifra-se em 115,20% no âmbito dos cálculos da execução inerentes ao QUAR, considerando na equação o valor crítico definido. De janeiro a dezembro foram implementadas as seguintes atividades:

- ✓ Rastreio da visão; 23 participantes;
- ✓ Rastreio auditivo; 31 participantes;
- ✓ Ação de sensibilização “Assédio no trabalho”; CITE; 29 participantes;
- ✓ Ação de sensibilização “Segurança alimentar – Guia de boas práticas do consumidor”; INSA; 34 participantes;
- ✓ Ação de sensibilização “Economia circular”; Valorsul; 22 participantes;
- ✓ Ação de formação em “Primeiros socorros”; 15 participantes;
- ✓ Distribuição de 86 tapetes de rato ergonómicos;
- ✓ Diagnóstico das condições de Segurança e Saúde em 49 postos de trabalho;
- ✓ Caminhada de primavera; Cemitério inglês; 19 participantes;

- ✓ Caminhada de verão; exposição “*Paradigm Ai Weiwei*”; 14 participantes;
- ✓ Massagens terapêuticas a 56 trabalhadores;
- ✓ Pilates e ginástica laboral de micromovimentos no período de almoço;
- ✓ 8 sessões do Entre.Nós à sexta (partilha na última sexta de cada mês:
 - Carnaval, dos bastidores à avenida; 21 participantes;
 - Navegar pelos sentimentos, 14 participantes;
 - Doce de morango, 14 participantes;
 - *Zentangle*; 13 participantes;
 - Conheça o projeto PROVE; 14 participantes;
 - Croché; 14 participantes;
 - *Decoupage* de Natal; 12 participantes
 - Decoração de Natal; 12 participantes.
- ✓ Convívio entre trabalhadores: comemoração do 17.º aniversário dos SSAP; 71 participantes;
- ✓ Almoço convívio de Natal; 81 participantes;
- ✓ Partilha de resultados PRSA 22/23; 64 participantes;
- ✓ Ficha informativa n.º 6: alterações ao SIADAP;
- ✓ Campanha “Nomes com rosto”;
- ✓ Campanha “Papel por alimentos”; 4 entregas de papel no Banco Alimentar contra a Fome; 5.712 quilos;
- ✓ Campanha “Toneladas de ajuda”; 2 entregas de tampas de plástico; 440 quilos;
- ✓ Eliminação de toalhetes de papel nos tabuleiros de refeição em 3 refeitórios;
- ✓ Entrega de equipamentos informáticos para abate na ERP Portugal;
- ✓ Entrega de telemóveis usados para reciclagem no Centro Técnico da Samsung.

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

Realização	Início	janeiro de 2024	Fim	dezembro de 2024
------------	--------	-----------------	-----	------------------

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	Recuperação de vários espaços na Estalagem de Évora		OO/QUAR2
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2024	Fim dezembro de 2024

Breve Descrição

Recuperação da Casa sita no n.º 116 da Rua do Raimundo, em Évora.
 Transformação do espaço onde existiam as antigas 3 camaratas do 1.º andar da Estalagem de Évora em quartos duplos e ampliação do quarto da colónia.
 Instalação de lavandaria e espaço de arrumos no piso intermédio.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP	Ind. N.º de dias de calendário para conclusão da obra de recuperação 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	Meta: 343; 8 de dezembro Tolerância: 7 [336 a 350] 1 a 15 de dezembro Valor crítico: 252; 8 de setembro Justificação VC: Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%

Objetivos Alcançados

Reformulação das antigas camaratas, transformando o espaço em quartos duplos e ampliando quarto já existente, criando uma lavandaria e espaço de apoio.
 Conclusão da intervenção planeada em 11 de novembro, dentro do prazo e do valor estimado.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/DFP	DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2024	Fim	dezembro de 2024
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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

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

Recursos Financeiros	Estimado		Executado		% da Previsão	
	246.000,00€		225.482,37€		92%	

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 materiais dos SSAP		OO/QUAR3
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2024	Fim dezembro de 2024

Breve Descrição

Promover medidas de alteração de procedimentos, com vista à redução do consumo de papel em 18%, face a 2019, conforme previsto no plano ECO.AP.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP	Ind1. % de redução do consumo de papel face ao consumo verificado em 2019 Ponderação: 60% Fórmula de cálculo: $1 - \text{Total de papel consumido em 2024} / \text{Total de papel consumido em 2019} \times 100$ Tipo de indicador: positivo Fonte de verificação: Dashboards mensais; Relatório monitorização Eco.AP Frequência monitorização: mensal	Meta 1: 17% Tolerância: 1% [16%; 18%] Valor Crítico: 22,5% Justificação VC: Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
	Ind2. N.º de medidas implementadas para redução do consumo Ponderação: 40% Fórmula de cálculo: Σ de medidas implementadas Tipo de indicador: positivo Fonte de verificação: Dashboards mensais; Relatório monitorização Eco.AP Frequência monitorização: mensal	Meta 2: 3 Tolerância: 1 Valor Crítico: 5 Justificação VC: Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%

Objetivos Alcançados

Identificação das principais medidas implementadas para redução do consumo de papel, em 24,38%:

- ✓ Redução do plafond de cópias/impressões que consta no contrato de serviços de cópia e impressão em regime de outsourcing
- ✓ Reunião de dirigentes para alertar para a necessidade de redução do consumo de papel
- ✓ Desmaterialização dos processos de autorização de despesa de ajustes diretos simplificados que passaram a ser tratados no Godocs (inclui informações, orçamentos, pedidos de intervenção e emails)
- ✓ Assinatura digital dos PAP quer pelos dirigentes intermédios quer pelo presidente, bem como da documentação dos vencimentos e faturas eletrónicas
- ✓ Desmaterialização de documentação entregue pelos trabalhadores da Secção de pessoal

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/DFP	DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2024	Fim	dezembro de 2024
------------	--------	-----------------	-----	------------------

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	X	Prevista	Maior
----------------------------	--------------------------	-------	---	----------	-------

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

Justificação dos Desvios

As cinco medidas implementadas contaram com o envolvimento de todas as unidades orgânicas dos SSAP, tendo sido possível uma % de redução de papel superior à estimada.

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 pelos SSAP aos beneficiários		OO/QUAR4
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2024	Fim dezembro de 2024

Breve Descrição

Através da aplicação de questionários 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	Ind1. N.º de questionários tratados Ponderação: 40% Fórmula de cálculo: Σ de questionários tratados em SM Tipo de indicador: positivo Fonte de verificação: <i>Surveymonkey</i> Frequência monitorização: mensal	M1. 9.500 Tolerância: 500 [9.000; 10.000] Valor Crítico: 12.500 Justificação do VC: Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
	Ind2. 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: <i>Dashboards</i> mensais; aplicação informática <i>Surveymonkey</i> 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)
	Ind3. Nível de satisfação com a prestação de serviço de refeições Ponderação: 30% Fórmula de cálculo: Média ponderada do nível de satisfação em cada refeitório Tipo de indicador: positivo	M3. 4,00 Tolerância: 0,30 [3,70; 4,30] Valor Crítico: 5 Justificação do VC: Valor máximo possível (escala de 1 a 5)

	Fonte de verificação: Dashboards mensais; aplicação informática Surveymonkey Frequência monitorização: mensal	
--	--	--

Objetivos Alcançados

Foram alcançados os seguintes resultados: Ind1. Aplicados 15.494 questionários; Ind2. Satisfação média obtida de 4,58; Ind3. Satisfação média obtida de 4,17. A execução material, em 31 de dezembro, cifra-se em 123,13%. De janeiro a dezembro, foram aplicados, no total, 15.494 questionários de avaliação da satisfação com um nível médio de satisfação de 4,58 nas atividades socioculturais e de 4,17 nos refeitórios. A taxa de realização material deste projeto é de 121,98% para a qual contribuiu o n.º elevado de questionários tratados, indicador não inserido em QUAR.

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

Realização	Início	janeiro de 2024	Fim	dezembro de 2024
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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	Prevista	X	Maior
-----------------------------------	--	-------	----------	---	-------

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