



MODERNIZAÇÃO DO ESTADO E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

---



Relatório de Atividades

2020

Serviços Sociais da Administração Pública

## Índice

Lista de siglas SSAP .....	4
Outras siglas.....	4
I. Sumário executivo.....	6
II. Nota introdutória.....	8
III. Autoavaliação dos SSAP.....	10
1. QUAR 2020 .....	10
a. Alteração de objetivos, indicadores e metas.....	10
b. Recursos financeiros .....	16
c. Recursos humanos .....	19
e. Recursos patrimoniais e materiais .....	22
2. PA2020 .....	25
a. Objetivos, indicadores e metas .....	25
b. Resultados alcançados.....	33
c. Atividades extraplano (na sequência da pandemia por COVID-19).....	42
3. Apreciação por parte dos utilizadores .....	44
3.1 Internos .....	44
3.2 Externos .....	46
4. <i>Benchmarking</i> .....	48
4.1 Interno.....	48
4.2 Externo .....	48
5. Avaliação do Sistema de Controlo Interno .....	49
6. Medidas de reforço positivo.....	54
IV. Publicidade institucional.....	55
V. Programa de Gestão do Património Imobiliário .....	55
VI. Medidas de modernização administrativa .....	56
VII. Avaliação final.....	58
1. Menção de autoavaliação proposta.....	58
2. Conclusões prospetivas .....	59
Anexos.....	61

<b>1. QUAR</b> .....	61
<b>2. Avaliação do Sistema de Controlo Interno</b> .....	63
<b>3. Fichas de suporte aos objetivos operacionais de QUAR</b> .....	66

## Lista de siglas SSAP

SSAP	Serviços Sociais da Administração Pública
DSAS	Direção de Serviços de Ação Social
DAS	Divisão de Ação Social
DASC	Divisão de Atividades Socioculturais
DSGR	Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios
DA	Divisão de Alimentação
DSAG	Direção de Serviços de Apoio à Gestão
DFP	Divisão Financeira Patrimonial
DPB	Divisão de Pessoal e Beneficiários
DPTTI	Divisão de Planeamento Técnico e Tecnologias de Informação
ESR	Elogios, Sugestões e Reclamações
CCFF	Centro Convívio Filipe Folque
CCGJ	Centro Convívio Guerra Junqueiro
CCCC	Centro Convívio Costa Cabral
CCAC	Centro Convívio Álvares Cabral
CSVV	Centro Sociocultural Visconde Valmor
SIGeRB	Sistema de Informação para Gestão de Relacionamento com o Beneficiário
SVAS	Sistema de Venda Automática de Senhas

## Outras siglas

ACES	Agrupamento de Centros de Saúde
CAF	<i>Common Assessment Framework</i>
CCP	Código dos Contratos Públicos
CTFP	Contrato de Trabalho em Funções Públicas
DGS	Direção Geral da Saúde
ENDEF	Estratégia Nacional para a Deficiência

ENSC	Estratégia Nacional para a Segurança do Ciberespaço
eSPap	Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública
GeRFIP	Gestão de Recursos Financeiros Partilhada
GeRHuP	Gestão de Recursos Humanos Partilhada na Administração Pública
IASFA	Instituto de Ação Social das Forças Armadas
IDG	Índice de Desempenho Global
INA	Direção Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas
INSA	Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge
IPDJ	Instituto Português do Desporto e Juventude
PA	Plano de Atividades
PSTIC	Plano Setorial para as TIC
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilidade
RCM	Resolução do Conselho de Ministros
S3CP	Sistema Central de Contabilidade e Contas Públicas
SFA	Serviços e Fundos Autónomos
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação da Administração Pública
SIGeRB	Sistema de Informação para Gestão de Relacionamento com o Beneficiário
SIOE	Sistema de Informação e Organização do Estado
SGPCM	Secretaria-geral da Presidência de Conselho de Ministros
SNC-AP	Sistema de Normalização Contabilística para a Administração Pública
SPE	Setor Público e Empresarial
SSPSP	Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
VC	Valor Crítico
VPN	<i>Virtual Private Network</i>

## I. Sumário executivo

---

O presente relatório visa apresentar os resultados alcançados pelos Serviços Sociais da Administração Pública (doravante designados por SSAP) em 2020, face aos objetivos, indicadores e metas definidas em QUAR e Plano de Atividades (Decreto-Lei n.º183/96, de 27 de setembro, em conjugação com o disposto na alínea e) do n.º 1 do artigo 8.º da Lei 66-B/2007, de 28 de dezembro, na redação atual.)

O Índice de Desempenho Global (IDG) do QUAR foi de 107,53%, tendo sido os parâmetros de avaliação ponderados da seguinte forma: eficácia: 60%; eficiência: 10% e qualidade: 30%. Os três parâmetros fixados foram superados apresentando, respetivamente, as seguintes taxas de realização: 63,15%, 11,85% e 32,53%. Salienta-se que nenhum indicador apresentou uma taxa de realização superior a 125%, o que revela um adequado planeamento das metas traçadas. O IDG alcançado equivale a 4 objetivos superados e 2 realizados, que se desdobram em 5 indicadores superados e 3 realizados.

A taxa de realização do número de ações de formação/informação/sensibilização em matérias de interesse específico (envelhecimento, deficiência e/ou incapacidades e funcionalidades), destinadas aos beneficiários dos SSAP e integradas na Estratégia Nacional para a Deficiência – ENDEF 2014/2020, cifrou-se em 110,71%, com 20 ações realizadas.

A promoção de iniciativas para facilitar a conciliação da vida profissional, pessoal e familiar dos trabalhadores bem como dos beneficiários dos SSAP, alcançou uma taxa de realização na ordem dos 106%, contando com 6 iniciativas internas realizadas e 1.423 descendentes de beneficiários abrangidos em atividades extra escolares.

No âmbito da recuperação de imóveis, foi recuperado, como previsto, um edifício em Lisboa destinado a alojamento de filhos ou equiparados de beneficiários que se encontrem deslocados da sua área de residência, com finalização da empreitada a 20 de dezembro.

Com uma taxa de realização de 118,50% e com os mesmos recursos, o número de ações de monitorização ao serviço de fornecimento de refeições em refeitórios e cafetarias creceu em cerca de 13,50%, equivalente a 557 ações.

Foi ainda implementado, de acordo com o estimado, o modelo de autoavaliação do desempenho dos SSAP, com base no modelo CAF (*Common Assessment Framework*), com entrega do Relatório de Autoavaliação a 28 de dezembro.

O nível de satisfação global dos beneficiários com as atividades socioculturais (4,70) e serviço de refeições em refeitórios e cafeterias (4,46) apurou-se superior ao estimado, traduzido numa realização de 112,50%.

Desta forma, os resultados obtidos no QUAR fundamentam a proposta de menção de “Desempenho Bom” para os SSAP, em 2020.

Quanto aos restantes projetos inseridos em Plano de Atividades, ainda que sujeitos a revisão de indicadores e metas, não foi possível assegurar a realização de todos, considerando a instabilidade advinda da evolução da pandemia ao longo do ano, que obstaculizou a realização das iniciativas.

## II. Nota introdutória

---

Neste relatório apresenta-se a análise dos resultados alcançados pelos SSAP em 2020, no que respeita especificamente aos objetivos definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização, bem como outros insertos em Plano de Atividades e que representam a atividade dos SSAP naquele ano. Em paralelo, considerando tratar-se de um ano atípico como consequência da pandemia por COVID-19 que se instalou a partir de março e que obrigou ao cancelamento de atividades e equipamentos sociais, são também demonstradas evidências de iniciativas alternativas ao presencial cuja adesão e satisfação por parte dos beneficiários se revelou positiva.

Face ao cenário de grande instabilidade que se viveu durante a maior parte do ano de 2020, foi necessário rever a operacionalização dos projetos, indicadores e metas, de forma a adequá-los à realidade vigente em cada momento. Neste contexto, a 9 de julho foi aprovada pela tutela uma proposta de revisão do Plano de Atividades, que abordaremos em detalhe, mais adiante, em capítulo próprio.

De referir que os projetos inicialmente previstos em Plano de Atividades bem como as iniciativas de recurso face à pandemia, realizadas no decurso do ano, tiveram por base as orientações definidas pelo Governo através das Grandes Opções do Plano e Orçamento do Estado para 2020, bem como o Plano Estratégico para a Ação Social Complementar dos SSAP (2019 – 2021).

As restrições impostas à atividade dos SSAP não impediram que estes dessem continuidade à maioria das iniciativas previstas, salientando-se o apoio socioeconómico dirigido aos beneficiários em situações de carência gravosa e/ou urgente, o apoio nas despesas de educação com os descendentes, a promoção de atividades socioculturais e de ocupação de tempos livres para todos os beneficiários, através do recurso a plataformas de comunicação *online*, endereço eletrónico e limitação presencial de participantes aos números definidos, casuisticamente, pela Direção Geral de Saúde. Também o serviço de refeições prestado em refeitórios, cafetarias e bares foi interrompido em grande parte do ano, mantendo-se apenas em funcionamento o mínimo indispensável para apoiar os beneficiários, particularmente aposentados, presencialmente ou em sistema de *takeaway*. Os restantes equipamentos sociais dos SSAP, especialmente os de férias e lazer constituíram-se como uma resposta social ao

problema de alojamento do pessoal técnico no exercício das suas funções de apoio ao combate da pandemia.

Também internamente as mudanças foram acontecendo, com novas dinâmicas de trabalho e escassez de recursos tecnológicos para atribuir aos trabalhadores em súbito confinamento, o que obrigou a que fosse repensada a estratégia de aquisição de equipamento informático, privilegiando a compra de portáteis e acessórios. Ainda assim, foram garantidas atividades, cuja preocupação se centrou no cumprimento de compromissos internos bem como de apoio aos beneficiários, especialmente aos mais vulneráveis.

### III. Autoavaliação dos SSAP

---

#### 1. QUAR 2020

O QUAR e Plano de Atividades são os principais instrumentos de autoavaliação dos organismos, conforme quadro legislativo referente ao SIADAP, designadamente a Lei nº 66-B/2007 de 28 de dezembro e o Decreto-lei nº 183/96, de 27 de setembro, com respeito igualmente pelas linhas de orientação produzidas e divulgadas pela Secretaria-geral da Presidência do Conselho de Ministros (março 2021).

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. Alteração de objetivos, indicadores e metas

Na sequência das medidas tomadas para travar o surto epidemiológico, onde se inclui a necessidade de confinamento pessoal, houve necessidade de cancelar atividades que estavam previstas e organizadas, bem como encerrar equipamentos sociais como refeitórios, centros de convívio e centros de férias. Neste contexto, o QUAR e Plano de Atividades dos SSAP foram revistos e submetidos a aprovação da tutela via SGPCM, mantendo-se todos os objetivos (QUAR e PA), mas com reformulação de alguns indicadores, metas e correspondente afetação financeira, tendo sido incluída uma nova ficha de projeto relativa às atividades promovidas pelos Centros de convívio com recurso a plataformas *online*.

Foram alteradas 25 das 47 fichas de suporte (53%), de acordo com o quadro infra, cuja justificação assenta em:

- Inexistência de resposta para realização de protocolos bem como outras interações institucionais por se encontrarem encerrados os estabelecimentos;
- Impossibilidade de realização presencial das ações, de acordo com as normas da DGS;
- Limitação do n.º de participantes nos transportes e locais a visitar;
- Receio de participar nas atividades por parte dos beneficiários;
- Encerramento dos Centro de convívio, Equipamentos de férias, Centro sociocultural e refeitórios (à exceção de sete que se mantiveram abertos, cumprindo as normas de higiene e distanciamento);

- Necessidade de adquirir artigos de proteção (barreiras acrílicas, máscaras, luvas, viseira e gel desinfetante);
- Adaptação a novas dinâmicas de trabalho e novos recursos tecnológicos, como portáteis, ligações a VPN e acesso a plataformas virtuais de comunicação;

Salienta-se a proposta de revisão em alta da meta relativa ao projeto “aposentação ativa” por se entender desde logo realizar as ações com recursos a plataformas virtuais de comunicação, com a mais-valia de abranger aposentados de várias zonas do país.

Foi criada nova ficha integrando os Centros de convívio Lisboa e Porto com revisão de indicador e meta, para acomodar as atividades com recurso a plataformas *online* e outras ao ar livre respeitando as normas de ajuntamentos e distanciamento social.

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

Fichas de suporte aos Objetivos Operacionais QUAR e PA	Tipo de revisão
PA_Protocolos no âmbito da educação	Meta inicial: 5%   Meta revista: 2,5%
PA_Promoção da Saúde Ocupacional	Meta inicial: [8; 10]   Meta revista: [6; 8]
PA_Aposentação ativa	Meta inicial: [8; 10]   Meta revista: [8; 12]
PA_Fins de semana para beneficiários ativo	Meta inicial: [500; 600]   Meta revista: [100; 150]
PA_Visitas Culturais	Meta inicial: [900; 950]   Meta revista: [500; 700]
QUAR_Campos de Férias	Meta inicial: [850; 900]   Meta revista: [375; 435]
QUAR_Ocupação de Tempos Livres	Meta inicial: [600; 650]   Meta revista: [550; 600]
	Meta inicial: [300; 400]   Meta revista: [250; 300]
PA_Centros de Convívio de Lisboa	Indicador inicial: Média mensal de frequência nos 4 Centros de Convívio Meta inicial: [5300; 5800]
PA_Centros de Convívio do Porto	Indicador revisto: N.º de beneficiários abrangidos em atividades promovidas pelos 4 Centros de Convívio Meta revista: [400; 800]
PA_Férias sénior	Meta inicial: [1650; 1700]   Meta revista: [600; 900]
PA_Passeios e Circuitos de fim-de-semana sénior	Meta inicial: [1100; 1200]   Meta revista: [120; 180]
PA_Casa Alice Félix e Apart. S. Pedro do Sul	Meta inicial: [4000; 4500]   Meta revista: [2750; 3250]
PA_Estalagem do Cruzeiro	Meta inicial: [3500; 4000]   Meta revista: [750; 1250]
PA_Apartamentos de Algés	Meta inicial: [1200; 1700]   Meta revista: [500; 1000]
PA_Apartamentos de Lisboa	Meta inicial: [5000; 6000]   Meta revista: [1300; 2300]
PA_Estalagem de Évora	Meta inicial: [6000; 7000]   Meta revista: [1200; 1700]

Fichas de suporte aos Objetivos Operacionais QUAR e PA	Tipo de revisão
PA_Centro Sociocultural	Meta inicial: [2000; 2500]   Meta revista: n.a.
PA_Gestão do fornecimento de refeições nos refeitórios sob administração direta dos SSAP	Meta inicial: [650 000; 695 000]   Meta revista: [360 000; 385 000]
PA_Garantia do fornecimento de refeições em refeitórios/restaurantes de entidades/empresas	Meta inicial: [430 000; 475 000]   Meta revista: [258 000; 286 000]
PA_Gestão de cafetarias/bares	Meta inicial: [110 000; 125 000]   Meta revista: [55 000; 63 000]
PA_Dinamização dos refeitórios sob administração direta dos SSAP	Meta inicial: [150; 200]   Meta revista: [100; 135]
PA_Segurança e saúde no trabalho	<p>Indicador inicial: N.º de trabalhadores, em efetividade de funções, abrangidos pela consulta médica a 30 de setembro</p> <p>Meta inicial: [70; 80]</p> <p>Indicador revisto: Data de disponibilização do serviço de consultas e exames aos trabalhadores</p> <p>Meta revista: [15 julho; 15 agosto]</p> <p>Recursos financeiros iniciais: 10.000,00€</p> <p>Recursos financeiros revistos: 24.000,00€</p>
PA_Pavilhão multiusos do Centro de Convívio Costa Cabral	<p>Recursos financeiros iniciais: 147.600,00€</p> <p>Recursos financeiros revistos: 220.000,00€</p>
QUAR_Implementação do modelo de autoavaliação de desempenho organizacional - CAF	Meta inicial: [15 a 31 ago]   Meta revista: [15 a 31 dezembro]
QUAR_Avaliação da qualidade dos serviços prestados aos beneficiários	Meta inicial: [12 000; 12 200]   Meta revista: [4 000; 5 000]
	Meta inicial: [4,50; 4,70]   Meta revista: [4,20; 4,60]

**Análise de resultados e desvios**

Apresentam-se no quadro seguinte, os resultados alcançados ao nível dos objetivos operacionais e indicadores do QUAR 2020.

Quadro 2 - QUAR 2020: Resultados alcançados

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC	Realização	Taxa Realização	Avaliação Resultados
<b>EFICÁCIA</b>	<b>60,0</b>			<b>63,15%</b>	<b>SUPERADO</b>
<b>O1. Promover ações de formação/informação/sensibilização nas temáticas de interesse específico, designadamente, envelhecimento, deficiência e/ou incapacidades e funcionalidades, destinadas aos beneficiários dos SSAP - ENDEF II 2014/2020</b>	<b>20,0</b>			<b>22,14%</b>	<b>Superado</b>
IND1. Nº de ações de formação/informação/sensibilização sobre a deficiência e incapacidade, destinadas aos beneficiários dos SSAP	100%	15; 19 VC: 24	20	110,71%	Superado
Foram realizadas 20 ações abrangendo 512 beneficiários, de acordo com o seguinte:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Histórias Simples de Pessoas Simples, no Centro Sociocultural Visconde Valmor com 31 participantes (1 ação);</li> <li>• Ações durante os campos de férias de verão e atividades de ocupação de tempos livres com 374 participantes (14 ações);</li> <li>• Acidente Vascular Cerebral – Sequelas e Reabilitação com 52 participantes (3 ações);</li> <li>• O Risco do Pé diabético com 55 participantes (2 ações).</li> </ul>					
<b>O2. Promover novas iniciativas para facilitar a conciliação da vida pessoal e profissional dos trabalhadores e beneficiários dos SSAP</b>	<b>50%</b>			<b>53,11%</b>	<b>Superado</b>

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC	Realização	Taxa Realização	Avaliação Resultados
IND2. N.º de iniciativas realizadas para os trabalhadores dos SSAP	50%	6; 8 VC: 10	6	100%	Atingido

Foram realizadas as seguintes iniciativas:

- Recurso ao mecanismo de teletrabalho (março);
- Determinação de escalas de trabalho presencial e teletrabalho (maio);
- Adoção, em regra, de horários de jornada contínua para todos os trabalhadores que não se encontrem abrangidos pelo regime de teletrabalho (maio);
- Recolha e partilha com os trabalhadores de sugestões de leitura;
- Disponibilização de refeições em Regime de *Take away*;
- Disponibilização de vídeo com exercícios de Pilates.

IND3. N.º de participantes abrangidos em atividades de fim de semana e interrupções das atividades letivas, destinadas aos filhos/as ou equiparados/as dos beneficiários	50%	955; 1355 VC: 1694	1423	112,43%	Superado
--	-----	-----------------------	------	---------	----------

Foram realizadas 9 atividades ocupacionais com 180 participantes, 8 atividades lúdicas, abrangendo 897 participantes e 13 campos de férias com 346 participantes.

<b>O3. Recuperar apartamentos e lojas desocupados em Lisboa para acorrer a situações de carência de beneficiários universitários deslocados das suas residências</b>	<b>30%</b>			<b>30%</b>	<b>Atingido</b>
IND4. N.º de dias de calendário para conclusão da obra de recuperação	100%	335; 355 VC: 306	355	100%	Atingido

A obra de recuperação de apartamentos e lojas desocupados em Lisboa para acorrer a situações de carência de filhos ou equiparados de beneficiários, deslocados das suas residências, foi concluída a 20 de dezembro.

<b>EFICIÊNCIA</b>	<b>10,0</b>			<b>11,85%</b>	<b>SUPERADO</b>
<b>O4. Com os mesmos recursos, aumentar o número de ações de</b>	<b>100,0</b>			<b>118,50%</b>	<b>Superado</b>

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC	Realização	Taxa Realização	Avaliação Resultados
<b>monitorização ao serviço de fornecimento de refeições em refeitórios e cafetarias</b>					
IND5. % de aumento do n.º de ações realizadas	100%	6; 12 VC: 15	13,44	118,50%	Superado

Foram realizadas 557 ações de monitorização nos refeitórios dos SSAP, ainda que a maioria dos refeitórios tenha permanecido temporariamente encerrada, na sequência das medidas de contenção e mitigação da pandemia por COVID-19.

<b>QUALIDADE</b>	<b>30,0</b>			<b>32,53%</b>	<b>SUPERADO</b>
<b>O5. Implementar o modelo de autoavaliação de desempenho organizacional - CAF</b>	<b>30,00</b>			<b>30%</b>	<b>Atingido</b>
IND6. N.º de dias de calendário, para implementação da CAF	100,0	350; 366 VC: 336	363	100%	Atingido

Foi enviado em 28 de dezembro, para análise superior o Relatório de autoavaliação do desempenho dos SSAP, de acordo com o modelo CAF.

<b>O6. Garantir a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP</b>	<b>70,0</b>			<b>78,44%</b>	<b>Superado</b>
IND7. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais [escala de 1 a 5].	55%	4,20; 4,60 VC: 5	4,70	112,50%	Superado
IND8. Nível de satisfação dos beneficiários com os Refeitórios geridos pelos SSAP - [escala de 1 a 5].	45,0	3,70; 4,30 VC: 5	4,46	111,50%	Superado

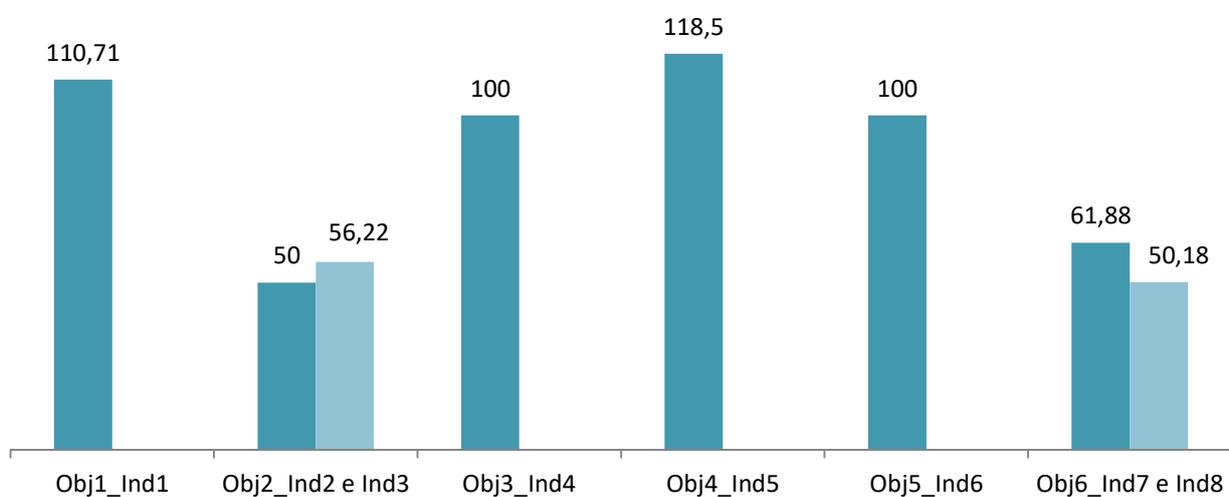
Foram tratados 4702 questionários de satisfação relativos às atividades/equipamentos socioculturais, sendo a satisfação média obtida de 4,70

Foram aplicados em dezembro 693 questionários nos refeitórios e cafetarias sob gestão dos SSAP, sendo a satisfação média obtida de 4,46.

O IDG do QUAR de 2020 (107,53%) é ligeiramente inferior a 2019 (113,13%). A versão integral encontra-se anexa ao presente relatório.

Dos 4 objetivos superados, salienta-se que 2 são objetivos considerados relevantes, de entre os 3 definidos nessa qualidade. Quanto aos 8 indicadores, 5 deles foram superados não tendo nenhum deles ultrapassado o ponto crítico (125%), e os restantes 3, atingidos, como se esquematiza no gráfico seguinte.

Gráfico 1. Execução material dos indicadores de QUAR



## b. Recursos financeiros

A despesa global atingiu em 2020 o montante de €9.530.863,92, inferior em 16,24% à verificada no ano de 2019, facto justificado por ser 2020 um exercício fortemente marcado pelos efeitos provocados pela pandemia COVID19.

As “Aquisições de bens e serviços” são o agrupamento de despesas com peso mais significativo no total da execução (49,11%), seguido das “Despesas com Pessoal” que representam 33,24%, como esquematiza o quadro seguinte.

Quadro 3. Execução orçamental 2019/2020 (Despesa)

Descrição da Despesa	2019		2020				Taxa Var.
	Orçamento	Executado	Orçamento	Executado	% exec	Peso (%)	2019/2020(%)
<b>Despesas com pessoal</b>	3 206 679,00	3 147 503,04	3 509 080,00	3 168 297,81	90,29	33,24	0,66
<b>Aq. Bens e Serviços</b>	7 442 045,00	7 324 438,24	6 281 833,00	4 680 177,54	74,50	49,11	-36,10
<b>Transferências Correntes</b>	63 901,00	63 776,13	148 122,00	131 154,89	88,55	1,38	105,65
<b>Outras Despesas Correntes</b>	3 718,00	3 689,81	38 222,00	9 995,05	26,15	0,10	170,88
	<b>10 716 343,00</b>	<b>10 539 407,22</b>	<b>9 977 257,00</b>	<b>7 989 625,29</b>	<b>80,08</b>	<b>83,83</b>	<b>-24,19</b>
<b>Aquisição de bens de capital</b>	798 500,00	749 799,83	1 660 474,00	1 474 190,81	88,78	15,47	96,61
<b>Transferências de capital</b>							
<b>Ativos financeiros</b>	95 000,00	89 465,59	95 000,00	67 047,82	70,58	0,70	-25,06
	<b>893 500,00</b>	<b>839 265,42</b>	<b>1 755 474,00</b>	<b>1 541 238,63</b>	<b>87,80</b>	<b>16,17</b>	<b>83,64</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>11 609 843,00</b>	<b>11 378 672,64</b>	<b>11 732 731,00</b>	<b>9 530 863,92</b>	<b>81,23</b>	<b>100,00</b>	<b>-16,24</b>

Fazendo uma análise comparativa do valor total executado face ao ano anterior, verifica-se ter ocorrido uma diminuição de 16,24%, onde se destacam as seguintes variações:

- No agrupamento “Aquisição Bens e Serviços, onde se inserem grande parte das despesas decorrentes da atividade de Ação Social Complementar desenvolvida (fornecimento de refeições, atividades socio culturais com crianças e jovens, ativos e aposentados, entre outras), a redução face a 2019 foi de 36,10% fruto dos efeitos da referida pandemia, que obrigou ao encerramento de refeitórios em grande parte do ano e ao cancelamento de atividades programadas;
- O decréscimo anteriormente referido foi contrabalançado parcialmente com o acréscimo em “Transferências Correntes” (105,5%) que contempla pagamentos de subsídios de frequência de creche e de educação pré-escolar; subsídios de estudos; subsídios a diminuídos físicos, Sensoriais ou Mentais e apoios sociais não reembolsáveis, em situações socialmente gravosas e urgentes, que não sejam atendíveis através dos regimes gerais de proteção social.

Este acréscimo deve-se essencialmente ao pagamento em 2020 de subsídios apurados ainda em 2019 e a um aumento significativo do valor apurado e pago em subsídios de frequência de creche e de educação pré-escolar, resultante da revogação da alínea f) do n.º2 do artigo 1º do Decreto – Lei n.º 70/2010 de 16 de junho pela alínea b) do artigo 20º

do Decreto-Lei n.º 120/2018, de 27 de dezembro, na medida em voltaram a prevalecer os critérios de cálculo da capitação para a atribuição dos apoios estabelecidos nas Portarias aplicáveis aos SSAP, levando assim a um aumento de beneficiários abrangidos e conseqüentemente o valor a atribuir.

- c) Houve igualmente um acréscimo de despesa no agrupamento “Aquisição de bens de capital” (96,61%), fruto do grande investimento no edifício Casa das Olaias, no telhado da Rua António Nobre, 53 que se encontrava em muito mau estado e na aquisição de portáteis para os trabalhadores poderem desempenhar as suas funções, sempre que possível em teletrabalho.

De referir que o agrupamento de despesas com o pessoal 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 €136.494,65 em 2019 e €124.709,27 em 2020.

Quadro 4. Execução orçamental 2019/2020 (Receita)

Descrição da receita	2019		2020				Taxa Var.
	Orçamento	Executado	Orçamento	Executado	% exec	Peso (%)	2019/2020(%)
Comparticipação Organismos SFA e SPE	5 473 800,00	5 367 140,15	5 977 000,00	5 492 260,56	91,89	52,05	2,33
Taxas, Multas e outras Penalidades	5 725,00	5 029,78	2 600,00	1 163,94	44,77	0,01	-76,86
Rendimentos da propriedade						0,00	
Transferências correntes	3 571 166,00	3 227 236,00	3 593 166,00	3 231 485,49	89,93	30,62	0,13
Venda de bens e serviços correntes	3 945 278,00	3 797 661,06	3 770 359,00	1 735 393,19	46,03	16,45	-54,30
Reposições não abatidas aos pagamentos	5 000,00	4 768,24	5 028,00	3 607,83	71,75	0,03	-24,34
Outras receitas correntes	73 000,00	71 224,66	73 000,00	8 147,50	11,16	0,08	-88,56
Venda de bens de investimento	0,00	0,00	641,00	640,12	0,00	0,01	
Ativos financeiros	105 331,00	104 904,81	95 000,00	79 302,45	83,48	0,75	-24,41
Outras receitas de capital	5 811,00	5 811,00				0,00	
<b>Total da Receita de Exercício</b>	<b>13 185 111,00</b>	<b>12 583 775,70</b>	<b>13 516 794,00</b>	<b>10 552 001,08</b>	<b>78,07</b>	<b>100</b>	<b>-16,15</b>
Saldo da gerência anterior	2 911 235,00	2 911 234,50	4 116 338,00	4 093 999,80			
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>16 096 346,00</b>	<b>15 495 010,20</b>	<b>17 633 132,00</b>	<b>14 646 000,88</b>			

A receita cobrada líquida em 2020 foi €10.552.001,08€ o que representa 78,07% do valor do orçamento corrigido.

O grupo “Comparticipação Organismos SFA e SPE” é aquele que mais contribuiu para a receita global com um peso no total da execução de 52,05%, seguido de “Transferências corrente” com

um peso de 30,62% e por fim o de “Venda de bens e serviços correntes”, que representam 16,45%.

Fazendo uma análise comparativa do total da execução verifica-se que, face a 2019, a execução diminuiu €2.031.774,60 o que representa uma quebra de 16,15%. Esta quebra na receita arrecadada deve-se essencialmente à quebra de 54,3% verificada em “Vendas de bens e serviços correntes” (€2.062.267,87), 88,56% em “Outras receitas correntes” (€63.077,16) e 24,41% em “Ativos Financeiros” (€25.602,36); conjugado com o aumento de 2,33% (€125.120,41) das “Comparticipação Organismos SFA”.

A diminuição significativa na execução da receita face a 2019 está diretamente relacionada com a situação pandémica e as medidas de confinamento ocorridas durante todo o ano de 2020, as quais levaram a:

- a) quebra significativa do fornecimento de refeições em refeitórios e unidades protocoladas;
- b) não realização de grande número de atividades socioculturais com beneficiários;
- c) redução de reservas nos equipamentos de lazer e
- d) isenção do pagamento de rendas de loja comercial, a pedido do arrendatário, e de acordo com o regime disposto na Lei n.º 4-C/2020, de 06 de abril.

### c. Recursos humanos

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

Quadro 5. RH - Pontuação planeada, realizada e desvios

Designação	Pontuação	Planeados		Realizados		Desvio	
		Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos
Direção superior	20	2	40	2	40	0	0
Direção intermédia	16	9	144	7	112	-2	-32
Técnico superior	12	40	480	38	456	-2	-24
Coordenador técnico	9	5	45	5	45	0	0
Informáticos	9	3	27	3	27	0	0
Assistente técnico	8	59	472	45	360	-14	-112
Assistente operacional	5	12	60	10	50	-2	-10
<b>TOTAL</b>		<b>130</b>	<b>1268</b>	<b>110</b>	<b>1090</b>	<b>-20</b>	<b>-178</b>

Para assegurar o desenvolvimento das suas atribuições, os SSAP contavam em 31 de dezembro de 2020 com um total de 110 efetivos - 84 mulheres e 26 homens, cujo nível médio etário se centrou nos 53 anos. Não estão incluídos neste número 2 trabalhadores que se encontravam ausentes ao serviço há mais de 6 meses por motivo de doença.

Sendo naquela data a carreira com maior número de efetivos nos SSAP a de assistente técnico, com 50 trabalhadores (de entre estes, 5 coordenadores técnicos), o que representava uma taxa de 45,50% do total de efetivos, seguida da carreira técnico superior com 38 trabalhadores (31,82%).

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

- Afetação de 13 trabalhadores: 3 técnicos superiores, 7 assistentes técnicos, 2 assistentes operacionais e 1 educadora de infância, através de:
  - Procedimento concursal: 6;
  - Mobilidade: 1;
  - Outras situações: 6 nomeadamente, por regresso após licença de maternidade (1) e por regresso após situação de ausência ao serviço há mais de 6 meses por motivo de doença (5).
- Saída de 2 dirigentes intermédios e de 13 trabalhadores: 2 técnicos superiores, 10 assistentes técnicos e 1 educadora de infância pelos seguintes motivos:
  - Aposentação: 4;
  - Mobilidade: 3;
  - Outras situações: 8 (nomeadamente, por início de período experimental noutra organização (1) e por ausência ao serviço por doença há mais de 6 meses (7)).

O índice de rotatividade (*turnover*) nos SSAP em 2020 atingiu 12,5%, superior ao índice ideal segundo alguns autores na matéria (10%/ano). De realçar, ainda, que segundo alguns estudos, nem sempre uma baixa taxa de *turnover* se revela positiva para a organização. A baixa taxa pode representar a estagnação dos profissionais e uma falta de “oxigenação” relativamente aos conhecimentos que podem ser trazidos por novos talentos.

O mais importante aqui é identificar o que motivou o *turnover* e relacionar isso com as condições que os SSAP oferecem aos trabalhadores.

Neste caso concreto, no ano de 2020, as saídas de alguns trabalhadores deveram-se a oportunidades surgidas em termos de benefícios remuneratórios e menor distância trabalho-casa, segundo justificação dos próprios, e não por insatisfação ou inadequação ao posto de trabalho.

Os efetivos dos SSAP, reportados a 31 de dezembro de 2020, encontravam-se afetos às unidades orgânicas, conforme se indica no quadro seguinte:

Quadro 6. N.º de efetivos, por unidade orgânica em 2019 e 2020

Unidades Orgânicas	31/12/2019	31/12/2020
Direção	5	5
Direção de Serviços de Apoio à Gestão	47	47
Direção de Serviços de Ação Social	42	43
Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios	18	15
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>110</b>

Obs: Para efeitos de preenchimento deste quadro, e à semelhança de 2019, não foram considerados os trabalhadores dos SSAP ausentes ao serviço por motivos de doença há mais de 6 meses (2), em conformidade com os dados constantes do SIOE e do Balanço Social, reportados à mesma data (31.12.2020).

Assim, em 31.12.2020 o número de trabalhadores registou 2 trabalhadores a menos relativamente a 31.12.2019, tendo-se registado, naquela data, movimento de pessoal em duas Direções de Serviço, relativamente ao ano anterior, que se traduziu em mais 1 trabalhador na Direção de Serviços de Apoio Social e em menos 3 trabalhadores na Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios.

Do Balanço Social dos SSAP (em anexo) destacamos ainda as seguintes conclusões:

- ✓ Em 31.12.2020, dos 11 cargos de direção existentes nos SSAP 9 (8,18%) estão ocupados, 5 ocupados por mulheres e 4 ocupados por homens;
- ✓ Os efetivos dos SSAP são maioritariamente do género feminino (76%);

- ✓ A média de idades é de 53 anos. O trabalhador mais jovem tem 31 anos e o trabalhador com maior idade tem 68 anos;
- ✓ A média da antiguidade dos trabalhadores dos SSAP, em 2020, é de 26,94 anos, semelhante à registada em 2019 (27 anos);
- ✓ Ao nível das habilitações, 44% dos trabalhadores situam-se no nível superior (licenciatura, mestrado e doutoramento), 39% detêm o 12.º ano e os restantes 17% detêm grau de habilitação até ao 11.º ano;
- ✓ Em 2020, as ausências totalizaram 1675,5 dias, sendo as ausências por doença (1282 dias) o motivo com maior representatividade;
- ✓ No ano em análise, realizaram-se no total 803,30 horas de trabalho suplementar, menos 1117 horas comparativamente a 2019 (1.920 horas);
- ✓ À semelhança do verificado no ano anterior os encargos com o pessoal destacam-se com alguma relevância sendo que, em 2020, totalizou uma despesa de 3.047.505,40€, traduzindo-se num aumento de 36.487,00€ face a 2019. Deste montante, cerca de 75% foram referentes ao pagamento da remuneração base.

## **e. Recursos patrimoniais e materiais**

Em termos de recursos materiais, no exercício de 2020, destacam-se as seguintes ocorrências:

- ✓ Execução de empreitada de recuperação dos apartamentos e lojas desocupados no edifício sito na Rua Coronel Ferreira do Amaral, 7, Olaias em Lisboa, para alojamento em 2021 de descendentes de beneficiários deslocados da sua área de residência (OO/QUAR3);
- ✓ Execução de empreitada de recuperação do telhado do edifício sito na Rua António Nobre, n.º 53 em Lisboa, primeiro passo na remodelação do edifício, que continuará em 2021, visando a sua disponibilização futura para estadia de beneficiários (OO/PA40);
- ✓ Execução de empreitada de recuperação de telhado da garagem do Centro de Férias de Évora, obra em curso a 31/12/2020. A empreitada em questão não havia sido prevista em Plano de Atividades, contudo, no decorrer do ano entendeu-se oportuno realizar face ao mau estado da estrutura e existência de disponibilidade orçamental;
- ✓ Execução de diversas intervenções em dois equipamentos de férias e diversos refeitórios, visando uma melhor acessibilidade por parte de beneficiários/utentes com

mobilidade reduzida, obras financiadas pela EMPA - Estrutura de Missão para a Promoção das Acessibilidades do MTSSS;

- ✓ Beneficiação e reapetrechamento dos refeitórios situados na Direção de Finanças de Lisboa (suprimento de anomalias e melhoria das condições estruturais); palácio de Justiça de Lisboa (renovação de elevador) e Agência Portuguesa do Ambiente (substituição do mobiliário).

Adicionalmente, registaram-se alterações ao nível dos refeitórios e cafetarias, a saber:

- ✓ Reconversão de 4 refeitórios em cafetarias (Instituto Português do Mar e Atmosfera; Fundação para a Ciência e Tecnologia; Laboratório Nacional de Energia e Geologia; Campus Tecnológico e Nuclear);
- ✓ Integração de 1 refeitório e duas cafetarias (Agência Portuguesa do Ambiente).

Os SSAP têm a seu cargo a gestão das seguintes instalações:

- Sede dos SSAP;
- Centro de formação para seniores;
- Centro sociocultural;
- Centros de convívio - 4;
- Equipamentos de férias: 3 estalagens e 13 apartamentos;
- Refeitórios - 24;
- Cafetarias - 13;
- Habitações: 111;
- Lojas: 39.

O parque automóvel é constituído por 10 viaturas de serviço, encontrando-se 6 delas em Lisboa para apoio administrativo, deslocação pelo país aos refeitórios/unidades protocoladas e aos equipamentos de férias e centros e convívio, duas na Estalagem de Aljubarrota, uma na Casa Alice Félix em Sta. Cruz da Trapa e uma de apoio aos Centros de convívio do Porto. Em finais de 2020 foi adquirida uma viatura elétrica. Os SSAP procuram renovar a frota automóvel, substituindo as viaturas mais antigas, abastecidas por combustíveis fósseis, por viaturas elétricas, com zero emissões e com uma manutenção mais económica.

Em relação a recursos materiais na área de informática, para fazer face às condicionantes impulsionadas pelo coronavírus COVID-19 no que respeita à prestação de trabalho com recurso ao mecanismo do teletrabalho foram adquiridos 65 portáteis e 10 conjuntos para apoio a reuniões internas e externas de videoconferências e 4 licenças para uso de plataforma digital para videoconferência.

## 2. PA2020

### 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 dos projetos na ordem dos 63%, entre projetos realizados (13%) e superados (50%).

Quadro 7. Síntese da realização material

UO	Não realizado	25%/50%	50%/75%	>75%	Realizado	Superado	Total
DSAS/DAS		1		1	1	6	9
DSAS/DASC	4	1	1	1	3	8	18
DSGR/DA				3	1	3	7
DSAG/DFP	1					1	2
DSAG/DPB				1		1	2
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>38</b>

Os restantes 14 projetos, foram parcialmente realizados, salientando que 6 destes se encontram muito próximos dos 100% e 5 deles não foram concretizados de todo, 4 por questões de saúde pública e 1 por terem ficado desertos os três procedimentos aquisitivos lançados.

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

Quadro 8. Direção de Serviços de Apoio Social/Divisão de Apoio Social

N.º	Designação	Indicador(es)	Meta	RF estimados	Execução material	%	Execução financeira	%
OO/PA1	Apoio social	N.º processos analisados	[350; 400]	127 500,00 €	343	98,00%	85 924,90 €	67,39%
OO/PA2	Apoio psicossocial	N.º atendimentos	[150; 230]	Desp. Admin.	512	222,61%	–	–
OO/PA3	Acompanhamento social continuado a beneficiários em situação de risco social	% de aumento do n.º de beneficiários em acompanhamento	15%	Desp. Admin.	15,18	101,20%	–	–
OO/PA4	Diagnóstico social	Data de entrega do relatório	[15 a 31 dez]	Desp. Admin.	14 dez	100,29%	–	–
OO/PA5	Articulação interinstitucional	% de aumento do n.º de parcerias	15%	Desp. Admin.	5	33,33%	–	–
OO/PA6	Subsídios de creche e educação pré-escolar e de estudos	N.º de pedidos	[1500; 1800]	80 000,00 €	2062	114,56%	83 273,52 €	104,09%
OO/PA7	Subsídios/pensões a diminuídos físicos, sensoriais ou mentais da ex-OSMOP, regentes escolares e pensionistas do ex-Instituto Ultramarino	N.º de beneficiários abrangidos	NA	133 500,00 €	–	–	116 891,61 €	87,56%
OO/PA8	Protocolos no âmbito da educação	% de aumento do n.º de protocolos	2,5%	Desp. Admin.	3,75	150,00%	–	–
OO/PA9	Protocolos com Lares/Casas de repouso e Apoio domiciliário	% de aumento do n.º de protocolos	10%	Desp. Admin.	10,77	107,69%	–	–
	Meta revista em junho 2020							

Quadro 9. Direção de Serviços de Apoio Social/Divisão de Atividades Socioculturais

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	RF estimados	Execução material	%	Execução financeira	%
<b>OO/QUAR1</b>	Participação social - ENDEF II	N.º de ações realizadas	100%	[15; 19]	150,00 €	20	105,26%	- €	0%
OO/PA10	Protocolos no âmbito da saúde	% de aumento do n.º de protocolos	100%	5%	Desp. Admin.	5,19	103,70%	-	-
OO/PA11	Promoção da saúde	N.º de ações realizadas	100%	[40; 45]	8 000,00 €	50	111,11%	14,00 €	0,18%
OO/PA12	Promoção da saúde ocupacional	N.º de ações realizadas	100%	[6; 8]	5 000,00 €	7	100,00%	2,00 €	0,04%
OO/PA13	Aposentação ativa	N.º de ações realizadas	100%	[8; 12]	5 000,00 €	13	108,33%	4,00 €	0,08%
OO/PA14	Fins de semana para beneficiários no ativo	N.º de beneficiários abrangidos	100%	[100; 150]	4 000,00 €	Face à pandemia por COVID-19 não foi possível concretizar os objetivos			
OO/PA15	Visitas culturais para beneficiários no ativo	N.º de beneficiários abrangidos	100%	[500; 700]	3 500,00 €	837	119,57%	2 419,82 €	69,14%
<b>OO/QUAR2.1</b>	Campos de férias crianças/jovens	N.º de beneficiários abrangidos	100%	[375; 435]	145 000,00 €	346	79,54%	81 036,51 €	55,89%
<b>OO/QUAR2.2</b>	Ocupação de tempos livres crianças/jovens	1. N.º participantes em atividades lúdicas	50%	[550; 600]	40 000,00 €	897	110,75%	11 431,91 €	28,58%
		2. N.º participantes em atividades ocupacionais no Centro sociocultural	50%	[250; 300]		180			
OO/PA16	Circo Lisboa e Porto	N.º de beneficiários abrangidos	100%	15 000	25 000,00 €	Face à pandemia por COVID-19 não foi possível concretizar os objetivos			
OO/PA17	Atividade de Natal para aposentados	N.º de beneficiários abrangidos	100%	[1350; 1400]	100 000,00 €	Face à pandemia por COVID-19 não foi possível concretizar os objetivos			
Valores sujeitos a revisão em junho									

Quadro 10. Direção de Serviços de Apoio Social/Divisão de Atividades Socioculturais – *Cont.*

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	RF estimados	Execução material	%	Execução financeira	%
OO/PA18	Centros de Convívio de Lisboa*	Média mensal de frequência	100%	n.a.	75 000,00 €	n.a.	n.a.	5 002,86 €	6,67%
OO/PA19	Centros de Convívio do Porto*	Média mensal de frequência	100%		83 000,00 €			15 105,07 €	18,20%
OO/PA20	Centros de Convívio de Lisboa e Porto	N.º de beneficiários abrangidos em atividades promovidas pelos 4 Centros de Convívio	100%	[400; 800]	5 000,00 €	1114	139,25%	- €	0,00%
OO/PA21	Férias sénior	N.º de beneficiários abrangidos	100%	[600; 900]	408 000,00 €	512	85,33%	202 872,52 €	49,72%
OO/PA22	Passeios e circuitos de fim de semana sénior	N.º de beneficiários abrangidos	100%	[120; 180]	4 000,00 €	Face à pandemia por COVID-19 não foi possível concretizar os objetivos			
OO/PA23	Formação sénior	N.º de formandos abrangidos	100%	[1900; 2350]	50 000,00 €	3275	139,36%	35 800,20 €	71,60%
	Valores sujeitos a revisão em junho								
	Inserção de nova ficha								

\*Em linha de conta as recomendações emitidas pela Direção Geral de Saúde no contexto de evolução epidemiológica da COVID-19, estes equipamentos suspenderam a sua atividade a partir de 16 de março. No clima de incerteza que se vivia aquando da revisão não foi possível estimar novas metas. Os SSAP continuam a garantir as condições adequadas para a funcionalidade destes equipamentos.

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

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	RF estimados	Execução material	%	Execução financeira	%
OO/PA24	Casa Alice Félix e apartamento de S. Pedro do Sul	N.º de dormidas	100%	[2750; 3250]	60 500,00 €	1979	71,96%	149 413,42 €	246,96%
OO/PA25	Estalagem do Cruzeiro	N.º de dormidas	100%	[750; 1250]	66 000,00 €	891	100%	118 400,03 €	179,39%
OO/PA26	Apartamentos de Lisboa	N.º de dormidas	100%	[1300; 2300]	35 000,00 €	2650	115,22%	82 815,26 €	236,62%
OO/PA27	Apartamentos de Algés	N.º de dormidas	100%	[500; 1000]	30 800,00 €	790	100%	30 005,67 €	97,42%
OO/PA28	Estalagem de Évora	N.º de dormidas	100%	[1200; 1700]	88 000,00 €	2868	168,71%	93 434,53 €	106,18%
OO/PA29	Centro Sociocultural	N.º de beneficiários abrangidos	100%	[2000; 2500]	20 000,00 €	805	40,25%	4 346,49 €	21,73%
	Valores sujeitos a revisão em junho								

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

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	RF estimados	Execução material	%	Execução financeira	%
OO/PA30	Gestão do fornecimento de refeições nos refeitórios sob administração direta dos SSAP	N.º de refeições fornecidas	100%	[360 000; 385 000]	1 648 959,36 €	316 233	87,84%	1 283 386,25 €	77,83%
OO/PA31	Garantia do fornecimento de refeições em refeitórios/restaurantes de entidades/empresas	N.º de refeições fornecidas	100%	[258 000; 286 000]	1 158 991,46 €	257 520	99,81%	997 447,42 €	86,06%
OO/PA32	Gestão de cafetarias/bares	N.º de refeições fornecidas	100%	[55 000; 63 000]	Desp. Admin.	45 408	82,56%	–	–
OO/PA33	Gestão do sistema de venda eletrónica de senhas de refeição	1. Utilização do SVAS nos ref. dos SSAP	60%	[97%; 99%]	61 500,00 €	99,68	100,41%	48 609,60 €	79,04%
		2. Cobertura das refeições fornecidas nas entidades procoladas	40%	[50%; 60%]		54,40			
OO/QUAR4	Garantia da qualidade nos refeitórios e cafetarias sob gestão direta dos SSAP	N.º de ações de monitorização presencial	100%	[520; 550]	40 000,00 €	557	101,27%	30 588,29 €	76,47%
OO/PA34	Dinamização dos refeitórios sob administração direta dos SSAP	N.º de ações de dinamização	100%	[100; 135]	10 000,00 €	112	100,00%	12 370,40 €	123,70%
OO/PA35	Manutenção de refeitórios e cafetarias	% de intervenções realizadas face ao n.º de pedidos efetuado	100%	[96%; 98%]	88 000,00 €	99	101,02%	119 590,76 €	135,90%
OO/PA36	Beneficiação e reapetrechamento de refeitórios	N.º de refeitórios intervencionados	100%	2	123 000,00 €	3	150%	75 411,90 €	61,31%
Valores sujeitos a revisão em junho									

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

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	RF estimados	Execução material	%	Execução financeira	%
OO/PA37	Segurança e Saúde no Trabalho	1. N.º de melhorias implementadas	50%	1. 2 a 4 melhorias	24 000,00 €	6	125%	32 273,56 €	134,47%
		2. Data de disponibilização de serviço de consultas e exames aos trabalhadores	50%	2. [15 jul; 15 ago]		12 ago			
OO/PA38	Formação profissional	% de trabalhadores com, pelo menos, uma ação de formação	100%	[75%; 90%]	18 000,00 €	72	95,58%	6 913,60 €	38,41%
OO/QUAR2.3	Conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar dos trabalhadores dos SSAP	N.º de iniciativas implementadas	100%	[6; 8]	Desp. Admin.	6	100%	-	-
Dados sujeitos a revisão em junho									

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

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	RF estimados	Execução material	%	Execução financeira	%
OO/QUAR3	Recuperação dos apartamentos e lojas desocupadas da Rua Coronel Ferreira do Amaral, 7, Lisboa	Data de conclusão da obra	100%	1 a 20 dezembro	430 500,00 €	20 dezembro	100%	446 676,44 €	103,76%
OO/PA39	Construção de um pavilhão multiusos no CC. Costa Cabral	Data de conclusão da obra	100%	1 a 20 dezembro	220 000,00 €	Sem efeito em virtude de terem ficado desertos 3 procedimentos lançados			
OO/PA40	Recuperação de telhado de edifício na Rua António Nobre, 53, Lisboa	Data de conclusão da obra	100%	1 a 30 setembro	50 430,00 €	31 julho	115,02%	53 381,02 €	105,85%
Valor sujeito a revisão em junho									

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

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	RF estimados	Execução material	%	Execução financeira	%
OO/QUAR5	Implementação do modelo de autoavaliação de desempenho organizacional - CAF	Data de implementação	100%	[15 a 31 dezembro]	Desp. Admin.	28 dez	100%	–	–
OO/QUAR6	Avaliação da qualidade dos serviços prestados aos beneficiários	N.º de questionários tratados	40%	[4.000; 5.000]	Desp. Admin.	5797	108,14%	–	–
		Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais	30%	[4,20; 4,60]		4,7			
		Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios SSAP	30%	[3,70; 4,30]		4,46			
Dados sujeitos a revisão em junho									

## **b. Resultados alcançados**

Da análise dos quadros anteriores, destacamos os conteúdos abaixo, por unidade orgânica, salientando que as taxas superiores a 125% em alguns projetos se justificam pela instabilidade vivida e à consequente dificuldade em redefinir metas.

### **▪ Divisão de Apoio Social**

Dos 343 processos analisados no âmbito do apoio social, 320 são relativos a pedidos de natureza económica (saúde, habitação e apoio a situações de grande vulnerabilidade socioeconómica); acompanhamento psicossocial a beneficiários em condição de fragilidade/risco social e encaminhamento para outras respostas sociais fora da esfera dos SSAP. Os restantes processos referem-se a incumprimento no âmbito da atribuição de apoios reembolsáveis.

Importa referir que, no que concerne aos processos para atribuição de apoio económico revelou-se um decréscimo na ordem dos 18,91% relativamente a 2019 que parece intrinsecamente ligada ao apoio nas despesas de saúde e habitação. Com o contexto de pandemia verificou-se uma redução de cuidados de saúde para patologias não COVID, bem como a interrupção temporária dos pagamentos de rendas/prestações relativas à habitação. Adicionalmente, contribuiu também para este decréscimo, o trabalho em rede que tem vindo a ser desenvolvido no âmbito da estreita articulação institucional, sendo este apoio assegurado por outras instituições que não os SSAP.

Verificou-se um crescimento na ordem dos 15,18% de processos de acompanhamento social a beneficiários e respetivos agregados no que respeita à resolução de problemas de carácter familiar associados a situações de crise, apoio na gestão de novas circunstâncias de vida e a idosos em situação de isolamento social.

O apoio psicossocial prestado, materializou-se na realização de 512 atendimentos, bastante superior ao inicialmente previsto, considerando o contexto atípico vivido por conta da pandemia, sendo por esta razão, superior a 125% a taxa de execução material desta iniciativa.

Em 2020 apenas se realizaram parcerias informais com 3 instituições, designadamente com ACES Loures-Odivelas, União de Mulheres Alternativa Resposta (UMAR) e ACES Lisboa Ocidental e Oeiras, pois a maioria das entidades sociais encontrava-se focada no controlo e mitigação das consequências da pandemia, não reunindo condições para a realização de reuniões interinstitucionais. Pela mesma razão, salienta-se a dificuldade na celebração de

protocolos na área da educação e apoio aos mais idosos, muito embora o resultado tenha, ainda assim, sido positivo, face ao estimado.

Quanto à atribuição de subsídios de frequência de creche ou educação pré – escolar e estudos, denota-se um aumento do n.º global de pedidos despachados, na ordem dos 8,1%. Podemos ainda observar que comparativamente a 2019, a percentagem de deferimentos é similar e situa-se em 64,32%.

#### ▪ **Divisão de Atividades Socioculturais**

##### Crianças e Jovens

Na sequência das orientações da DGS, especialmente no que toca à contenção de contágios, os campos de férias previstos para a Páscoa e Natal foram cancelados. No verão, com o alívio das restrições, foi possível a realização dos campos de férias residenciais de Sta. Cruz da Trapa e do Cadaval (este último em alternativa aos campos de férias de Aljubarrota, por haver um elevado nível de contágio em Alcobaça e Aljubarrota). Nos campos de férias não residenciais, privilegiaram-se as atividades ao ar livre, como equitação e *surf*. O n.º de participantes foi sendo ajustado às orientações do IPDJ e da DGS, o que resultou num total de 346 crianças e jovens abrangidos.

Em relação às atividades lúdicas, até 8 de março, foram desenvolvidas presencialmente e abrangeram 241 crianças. A partir dessa data, todas as atividades foram dinamizadas em plataformas virtuais que, apesar das condicionantes, contaram com 897 crianças. As atividades ocupacionais presenciais foram também canceladas em grande parte do ano, tendo sido possível desenvolver iniciativas em agosto e setembro ainda que, naturalmente, com um n.º reduzido de participantes (180 crianças).

##### Beneficiários no Ativo

A partir de março, a maioria das visitas culturais de meio-dia e passeios de um ou mais dias tiveram de ser remarcados e/ou cancelados. Ponderou-se a possibilidade de dar a conhecer locais de interesse, sítios históricos, museus e exposições, “sem sair do sofá”, o que tornou possível levar a cultura até aos beneficiários, virtualmente, proporcionando bons fins de semana culturais. De realçar que a procura foi crescente, proveniente de todas as zonas de

Portugal Continental e Regiões Autónomas, e para muitos destes beneficiários esta foi a única forma de poderem desfrutar de visitas a locais que, de outro modo, não teriam acesso.

Com o aliviar das medidas foi possível retomar a realização de visitas culturais presenciais, nas áreas de Lisboa e Porto, com restrições do n.º de participantes. No total, abrangeram-se 837 beneficiários nesta iniciativa, em ambos os formatos (presencial e *online*).

### Centros de Convívio

Os beneficiários seniores que frequentam os Centros de convívio são socialmente ativos, ocupando-se com diversas atividades para exercitar corpo e mente. Para dar resposta a esta postura e apesar do encerramento dos centros, continuaram a ser desenvolvidas algumas atividades fixas através de plataformas virtuais, como por exemplo, os ensaios do Coro, Grupo de cavaquinhos, “Dançoterapia”, Ginástica, *Reiki*, *Yoga*, Mandarim, entre outras. Paralelamente, o apoio aos beneficiários foi sempre muito presente, através de contactos telefónicos e plataformas virtuais de comunicação.

### Férias Sénior

Com a adoção de todas as medidas exigidas e acauteladas as condições de saúde e segurança a cada momento, foi possível realizar 18 turnos de férias e abranger 512 beneficiários, entre turnos de termalismo, praia e rotas temáticas. Os turnos incluíram visitas turístico-culturais adaptadas ao contexto e restrições, bem como acompanhamento permanente por animadores e equipa técnica, fator determinante para a garantia de segurança dos beneficiários e seus familiares.

### Atividade de Natal para Aposentados

Em resultado das restrições legais não foi possível realizar as habituais atividades de Natal para aposentados em Lisboa, Porto e Minho, de forma presencial. Contudo, os SSAP assinalaram esta época festiva junto dos beneficiários, através de:

- Mensagem natalícia em Postal animado;
- “Encontro de Natal” por videoconferência, com mensagem de Boas Festas, seguida de diversos momentos artísticos (música, poesia, entre outros).

### Formação Sénior

As ações de formação sénior permitem a estimulação cognitiva, a promoção de estilos de vida saudáveis, resolução de tarefas diárias e a participação na sociedade, minimizando o isolamento e a infoexclusão. Em função da pandemia optou-se por um modelo de formação *online*, que se veio a revelar mais integrador permitindo o acesso a um maior n.º de beneficiários de várias zonas do país.

Das 241 ações realizadas (presenciais e *online*) 67% foram na área TIC e 33% noutras temáticas (social, saúde, criatividade, direito, entre outras), abrangendo no total, 3.275 formandos.

### Inclusão Social e Saúde

Na impossibilidade de se concretizarem as ações presenciais planeadas, apostou-se sobretudo na comunicação digital e *online* que permitiu alcançar os objetivos propostos, com um impacto bastante positivo junto dos beneficiários no ativo e aposentados.

Por forma a aumentar a literacia na área da saúde, através da educação, prevenção da doença e promoção de estilos de vida saudáveis, realizaram-se rastreios, palestras e ações de sensibilização (presenciais e *online*) destinadas a beneficiários aposentados e no ativo.

Somando os 28 protocolos de saúde celebrados em 2020 aos previamente existentes, os SSAP disponibilizam, nesta área, um total de 564 protocolos.

### Equipamentos Sociais

Contrariando a tendência de taxas de ocupação crescentes em todos os equipamentos de férias, em 2020 a pandemia conduziu ao cancelamento generalizado das reservas existentes e ainda ao encerramento temporário destes equipamentos. Após a sua reabertura, assistiu-se a uma quebra da procura por força do confinamento geral da população, decorrente dos sucessivos estados de emergência declarados.

As atividades realizadas pelos serviços nestas instalações, nomeadamente Turnos de Férias Sénior e Campos de Férias para Crianças e Jovens, comportaram menor n.º de participantes para garantir as condições de segurança preconizadas pela DGS.

É de destacar que os equipamentos de férias dos SSAP constituíram-se como uma resposta social à crise de saúde pública originada pela pandemia, respondendo prontamente a pedidos

de cedência das instalações requeridos pelas Autoridades de Saúde, Segurança Social, Proteção Civil e Autarquias Locais.

No conjunto dos equipamentos, registaram-se 9.178 dormidas, contrastando com o número registado em 2019 - 26.662 dormidas.

Neste cenário, os SSAP investiram na requalificação dos equipamentos de férias para melhorar as condições e a qualidade do serviço prestado aos seus utilizadores, nomeadamente: substituição dos sistemas de iluminação exterior e dos sistemas de rega da Estalagem de Évora e do Cruzeiro; requalificação de WC's e pinturas nos apartamentos de Benfica - Conde Ottolini e Morais Sarmiento; requalificação de quartos destinados a utilizadores com mobilidade reduzida na Casa Alice Félix; adaptação de WC's destinados a utilizadores com mobilidade reduzida na Estalagem do Cruzeiro; substituição de telhado na garagem da Estalagem de Évora, entre outras obras de manutenção dos espaços interiores exteriores.

#### ▪ **Divisão de Alimentação**

A atividade desenvolvida por esta divisão durante 2020 foi profundamente atingida pelo impacto da declaração da situação de estado de emergência e subsequente aprovação de medidas de contenção da propagação do COVID-19.

Em março foi determinada a suspensão parcial do serviço de fornecimento de refeições, permanecendo abertos apenas sete refeitórios, devido à natureza das atribuições dos organismos em que se encontravam instalados e para garantir uma resposta mínima aos beneficiários aposentados, em Lisboa e no Porto.

Após avaliação da respetiva pertinência, assente na projeção da procura expectável, foi determinada a abertura gradual dos refeitórios, à exceção de seis, que se mantiveram encerrados.

Esta realidade também se verificou no fornecimento de refeições através de acordos de cooperação e em regime de cafetaria.

Em resultado do que se registou uma quebra acentuada da procura -55,2% nos refeitórios, -40,9% nos acordos de cooperação, e -49,7%, nas cafetarias.

Em resposta a esta alteração de circunstâncias, foi introduzido o fornecimento de refeições em regime de *takeaway* em todos os refeitórios e cafetarias em funcionamento, cuja adesão representou, aproximadamente, 10% das refeições fornecidas.

Deu-se, ainda, continuidade à diversificação da oferta disponibilizada nos refeitórios, com introdução do fornecimento de refeições em regime de *snack* nos refeitórios situados na Direção de Finanças de Lisboa, Conselho Nacional de Educação e SSAP – Sede, medida que, apesar da conjuntura, contribuiu para fomentar a procura dos refeitórios.

Neste campo, também merece referência a celebração de acordo de cooperação com a Agência Portuguesa do Ambiente, IP, ao abrigo do que os SSAP assumiram a gestão do refeitório e cafetarias existentes no edifício sede daquele organismo, garantindo a sua reabertura em 4 de novembro.

Noutra vertente, o mérito da ação desenvolvida para melhoria da qualidade do serviço prestado nos refeitórios (aqui se incluindo a monitorização presencial da prestação do serviço, a diversificação das ementas e as ações de dinamização) pôde ser aferido através da aplicação de questionário de satisfação, de onde resultou um grau de satisfação de 4,46, numa escala de 1 a 5.

Paralelamente, destaca-se o contributo prestado para concretização do projeto Conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar, abrangendo os trabalhadores dos SSAP, refletido na introdução do serviço de fornecimento de refeições para jantar, em regime de *takeaway*, que ocorreu no início de novembro.

E, ainda, o início de uma ação com o objetivo de minimizar o impacto ambiental da atividade de fornecimento de refeições nos refeitórios, materializada na criação de condições para, quando retomada a atividade normal, evitar a utilização de 110.000 toalhas de papel nos tabuleiros por ano.

Instrumentalmente regista-se que os objetivos fixados a propósito da manutenção e melhoria de infraestruturas e equipamentos hoteleiros foram superados.

E salienta-se a continuação do processo de alargamento do Sistema de Venda Automática de Senhas, que passou a integrar as transações financeiras associadas ao fornecimento de refeições ao abrigo de mais 5 acordos de cooperação.

#### ▪ **Divisão de Pessoal e Beneficiários**

##### Segurança e Saúde no Trabalho

Dando cumprimento à legislação em vigor, foram disponibilizadas consultas de Medicina no Trabalho aos trabalhadores dos SSAP.

Compareceram às consultas 98 trabalhadores, tendo alguns optado por apresentar exames complementares de diagnóstico realizados fora dos SSAP.

Foram realizados 92 eletrocardiogramas e 83 análises clínicas (Hemograma Completo, Glicémia, Colesterol Total, Colesterol HDL, Colesterol LDL e Urina Tipo II).

### Formação Profissional

A metodologia de conceção do Plano de Formação dos SSAP para 2020, foi alterada e autorizada superiormente, em virtude dos constrangimentos externos, nomeadamente a situação atípica vivida neste ano com a pandemia provocada pela propagação do COVID-19 e os sucessivos estados de emergência, com as limitações impostas à formação presencial.

Assim sendo, consideradas as contingências de ordem orçamental e o contexto acima descrito foi elaborado um plano parcial de formação para 2020 que contemplou a oferta de ações constantes do programa de formação profissional para 2020 do INA (que entretanto teve necessidade de o adaptar à situação de pandemia surgida) e a formação *online* gratuita e casuisticamente autorizada e paga, articulada com a chefia direta.

À semelhança de anos anteriores, o plano contemplou também o recurso à formação por medida a ministrar nas instalações dos SSAP, aos seus trabalhadores, com formador externo indicado pelo INA - Direção-Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas, tendo previstas 4 ações de formação à medida, que atendendo à situação vivida não foi possível concretizar.

O planeamento e a aferição da respetiva execução do Plano de Formação aprovado para o ano de 2020, tiveram como referência os 113 trabalhadores que se encontravam em efetividade de funções em 1 de janeiro.

Considerada a formação planeada e aprovada no Plano de Formação de 2020 e a formação cuja necessidade foi identificada ao longo do ano, constata-se que 81 trabalhadores frequentaram pelo menos uma ação de formação - 72%, representando uma taxa de cobertura de 96%, face aos 75% previstos atingir no projeto de formação profissional integrado no Plano de Atividades 2020.

- **Formação externa**

- Realizaram-se 74 ações com 289 participações;

- Teve um volume de formação efetivo de 2043,30 horas e o encargo financeiro de 7.165,75€.

Para que os trabalhadores tivessem oportunidade de usufruir de formação relacionada com as funções desempenhadas, foram propostas e divulgadas ações de formação, financiadas a 100%, no âmbito do Protocolo estabelecido entre os SSAP e a Universidade de Lisboa.

- **Formação interna (com formadores internos)**

Dando-se continuidade ao processo de aquisição e aprofundamento de conhecimentos dos trabalhadores dos SSAP na área das TIC, realizaram-se duas edições de uma ação de formação, tendo-se registado 40 participações, com um volume efetivo de 80 horas, sem encargo financeiro, e decorridas à distância.

Constata-se que por motivos externos aos SSAP, já atrás mencionados, verificou-se uma situação atípica relativamente à formação profissional no ano de 2020, designadamente o recurso apenas à formação à distância, não observada em anos anteriores.

Dando cumprimento aos objetivos fixados pelos SSAP, nomeadamente, no investimento de conhecimento para os seus trabalhadores e numa perspetiva de análise comparativa dos resultados da execução da formação profissional nos últimos três anos, evidenciam-se, no quadro abaixo, alguns resultados obtidos no âmbito da formação profissional:

Quadro 16. Evolução da formação profissional em 2018, 2019 e 2020:

Formação (interna e externa)	2018	2019	2020
N.º de participações	179	107	329
N.º de horas de formação	1.972	618	2123,30
Taxa de participação dos efetivos (%)	85	38	72
N.º médio de horas de formação por participante	19	14,37	25,23
Custos diretos (euros)	12 710,35 €	3.046,60 €	7.165,75 €

Da análise comparativa efetuada com o ano anterior (2019) podemos verificar um acréscimo a todos níveis no ano de 2020, apesar da situação atípica vivida.

- **Divisão Financeira e Patrimonial**

Os SSAP irão apresentar pela primeira vez as contas de 2020 em SNC-AP (Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas), dando assim resposta ao

Decreto-Lei n.º 192/2015, de 11/09 (SNC-AP), na sua redação atual e à Norma Técnica N.º 1/2017, de 20/06, da UniLEO (Instruções para a integração de informação orçamental e económico-financeira no Sistema Central de Contabilidade e Contas Públicas (S3CP).

E, nos termos do artigo n.º 10.º do DL n.º 192/2015, de 11 de setembro, as contas prestadas em SNC-AP devem ser instruídas com a respetiva Certificação Legal de Contas de acordo com o Estatuto da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (cf. artigos n.º 44 e n.º 45 do Estatuto da Ordem dos revisores Oficiais de Contas e previsto no artigo 16.º do Regulamento n.º 112/2018, de 24 de janeiro, publicado do Diário da República, 2.ª série, n.º 33, de 15 de fevereiro).

Por tal, foram adquiridos Serviços de Certificação de Contas do ano de 2020 à empresa RCA - Rosa, Correia & Associados, SROC, SA, sendo uma mais-valia no contributo dado pela mesma à prestação das contas seguindo todos os princípios normativos do novo referencial contabilístico

#### ▪ **Divisão de Planeamento Técnico e Tecnologias de Informação**

Os SSAP integraram o Plano de Ação da Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço 2019-2023, com identificação de medidas concretas, fazendo com que haja regularidade nas ações viradas para os trabalhadores e para os beneficiários, nesta matéria.

Em termos de rede de dados, foi despoletado o processo de aquisição de prestação de serviços de transporte de comunicações de dados – acesso à internet, conectividade e equipamentos conexos, na sequência da saída dos SSAP da rede privada do Ministério das Finanças.

Dentro das ações previstas, os SSAP em articulação com a eSPap procederam a trabalhos relacionados com evolução tecnológica da infraestrutura dos controladores de domínio dos SSAP; finalização da virtualização de servidores físicos; administração e gestão dos servidores virtuais, entre outros de gestão corrente

Foi desenvolvida uma aplicação *online* interna, de suporte ao registo de exposições entradas nos SSAP (elogios, sugestões e reclamações).

O Centro de Informática garantiu, ao longo do ano, o apoio técnico necessário e possível às diferentes atividades nucleares dos SSAP, quer presencialmente, quer remotamente, respondendo às solicitações com propostas novas tendo em conta a conjuntura do momento.

Continuou a apoiar na divulgação de informação; na formação interna em TIC dos trabalhadores, sensibilização dos riscos informáticos; na manutenção do Sistema de Venda Automática de Senhas de refeição e apoio à manutenção e renovação de comunicações; na aplicação de gestão de reservas de equipamentos de férias; no acompanhamento e

configuração local da gestão documental; nas configurações dos *softwares* relacionados com a contabilidade; na criação de pequenas aplicações *web* para suporte a tarefas correntes; no apoio às equipas relativamente ao *frontoffice* e *backoffice* do portal dos SSAP, integrando novas funcionalidades e adaptações aos módulos existentes.

Apresentam-se os contadores analíticos de tráfego *web* do portal dos SSAP (SIGeRB), salientando-se os seguintes valores:

- ✓ N.º total de visualizações em 2020: 1 875 937;
- ✓ Dia com maior n.º de visualizações: 2 de setembro (26 223), divulgação do período de inscrições para as candidaturas aos Subsídios de creche, educação pré-escolar e estudos.



Ranking das dez páginas públicas mais acedidas em 2020:

Página	N.º Visualizações
1. Página Principal	319 132 (17,02%)
2. Alimentação	68 807 (3,67%)
3. Apoio Social	61 371 (3,27%)
4. Equipamentos de lazer	42 700 (2,28%)
5. Subsídio de Creche e Educação Pré-Escolar	40 721 (2,17%)
6. Beneficiários	35 830 (1,91%)
7. Centro de Formação	32 302 (1,72%)
8. Entidades Protocoladas	24 145 (1,29%)
9. Visitas Culturais	23 648 (1,26%)
10. Atividades Socioculturais	22 605 (1,20%)

### c. Atividades extraplano (na sequência da pandemia por COVID-19)

Após declaração do 1.º estado de emergência em 18 de março de 2020, as unidades orgânicas dos SSAP reuniram esforços para, em estreita articulação, acompanhar os seus beneficiários, especialmente aqueles que se encontravam mais vulneráveis e isolados. Esta intervenção recaiu no apoio ao acesso a bens e serviços para colmatar necessidades básicas e suporte

social e emocional. Para tal, foram implementadas ações para avaliação de necessidades sociais e psicológicas derivadas do confinamento social, assim como diligências para responder aos problemas identificados, tendo-se procedido à avaliação/informação/orientação de 439 beneficiários.

Observou-se um crescimento do n.º de atendimentos de apoio psicossocial na ordem dos 56,64% que traduz as repercussões psicológicas e emocionais deste contexto. Em paralelo, foram realizadas ações de carácter informativo com o intuito de promover estratégias de ajustamento psicossocial às novas circunstâncias (isolamento sénior, ansiedade, aprendizagem à distancia, entre outras).

Para os beneficiários no ativo, foram enviados cerca de 250.000 mensagens por correio eletrónico, com propostas de visitas culturais virtuais onde os beneficiários puderam conhecer, ao seu ritmo, sítios históricos, museus e exposições.

Com o encerramento dos Centros de convívio, apostou-se sobretudo na comunicação telefónica e digital, mantendo-se desta forma o contacto com os beneficiários seniores cujo impacto foi bastante positivo. Foram realizados cerca de 12.200 contactos, tendo sido alguns destes encaminhados para apoio social.

Com a finalidade de promover o envelhecimento ativo em casa e diminuir o isolamento social, foram enviadas sugestões de diversas atividades (visitas culturais, livros digitais, jogos lexicais, músicas, exercício físico, etc.) bem como propostas de atividades para desenvolvimento cognitivo, num total de 138.369 mensagens eletrónicas. A formação sénior, até aqui facultada em modo presencial foi adaptada ao *online* com bastante sucesso e incentivo por parte dos beneficiários.

Destinadas a crianças e jovens, também as atividades lúdicas e ocupacionais foram adaptadas ao sistema *online*, colhendo a aprovação e satisfação do público mais jovem.

Para apoio na área da saúde, foram realizados contactos com as farmácias protocoladas e divulgada no portal dos SSAP, uma lista de farmácias com serviço de entrega ao domicílio, de forma a promover a segurança dos beneficiários e a acessibilidade aos produtos farmacêuticos. Foram igualmente desenvolvidas (via correio eletrónico) 15 ações de informação/sensibilização sobre vários temas de saúde, destinadas aos beneficiários ativos e aposentados.

A introdução do fornecimento de refeições em regime de *takeaway* nos refeitórios que se mantiveram abertos durante o confinamento, veio atenuar a quebra acentuada da procura e constituiu-se como resposta às necessidades emergentes de trabalhadores e aposentados.

Tendo em conta o ano atípico vivido, as tecnologias de informação e os sistemas informáticos foram de grande relevância para o funcionamento do serviço.

Numa primeira fase o grupo de trabalhadores identificados como relevante para as tarefas indispensáveis do serviço foi dotado de condições para que pudessem efetuar o seu trabalho sem constrangimentos. Numa segunda fase foi feita a aquisição de equipamentos portáteis para dotar mais trabalhadores com este recurso. O centro de informática preparou os equipamentos portáteis existentes e os posteriormente adquiridos para uso em teletrabalho e permitindo um acesso remoto à rede de dados dos SSAP.

Em articulação com a eSPap foram atribuídas as permissões para os acessos VPN, aumento da capacidade das caixas de correio eletrónico, entre outras medidas.

Para que os trabalhadores se sentissem mais confiantes a utilizar as novas ferramentas de trabalho e diversas plataformas de comunicação, foram realizadas sessões de formação e esclarecimento. As soluções avaliadas tiveram por base as apresentadas na página governamental oficial <https://covid19estamoson.gov.pt/teletrabalho>, que ajudaram a implementar rotinas de teletrabalho.

Foram adquiridas licenças de plataforma de videoconferência, para tornar possível a interação interna e também com os beneficiários.

### 3. Apreciação por parte dos utilizadores

#### 3.1 Internos

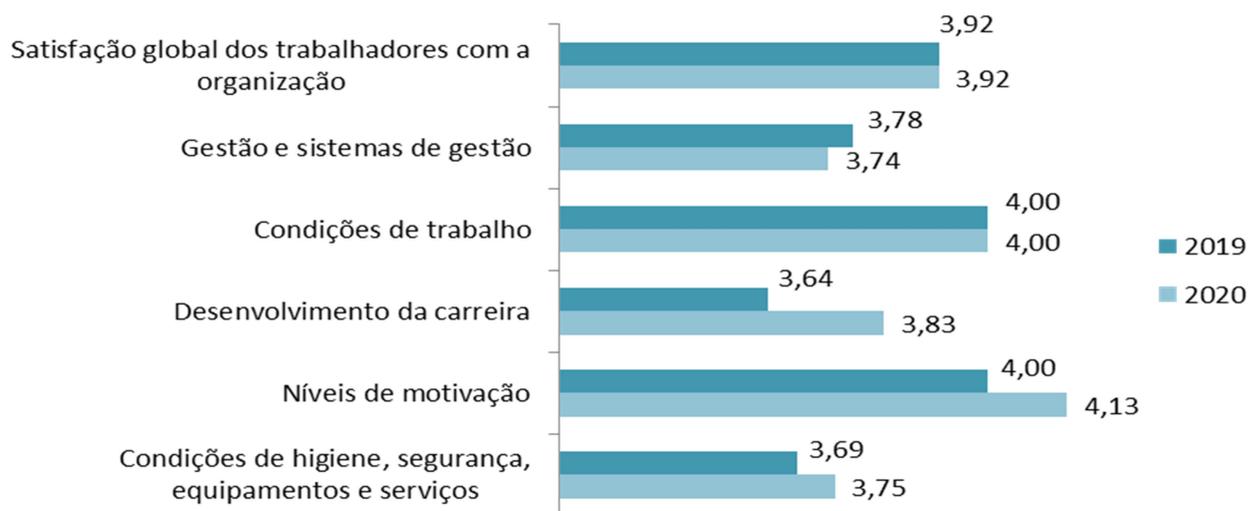
De acordo com a alínea f), do n.º 2 do art.º 15.º da Lei n.º 66-B/2007 de 28 de Dezembro, alterada pela Lei n.º 64/2008 de 31 de Dezembro (alterada pela Lei n.º 55-A/2010 de 31 de dezembro e pela Lei n.º 66-B/2012 de 31 de dezembro) - Autoavaliação dos serviços no âmbito do SIADAP 1 - o presente relatório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

Nesta medida, foram aplicados questionários de avaliação da satisfação, segundo modelo adaptado da CAF, de 11 a 19 de fevereiro de 2021, com referência ao ano de 2020.

Registou-se um grau de adesão de 77%, superior ao ano passado (65%), sendo a satisfação média de 3,89 numa escala de 1 a 5, superior também ao valor apurado em 2019 (3,84).

No gráfico seguinte apresenta-se a comparação dos resultados com 2019:

Gráfico 2. Comparação de resultados 2019/2020



Em 2020, os "Níveis de motivação" e as "Condições de trabalho" foram os grupos com maior taxa de satisfação seguidos da satisfação global dos trabalhadores com a organização. Os valores mais baixos em 2020, relacionam-se com a "Gestão e sistemas de gestão" e com as "Condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços".

As sugestões e observações apontadas pelos trabalhadores têm vindo a ser alvo de análise para que se afira a sua exequibilidade e pertinência. Destacam-se os itens mais referidos enquanto sugestões de melhoria:

- ✓ Melhorar a comunicação;
- ✓ Melhorar os equipamentos de comunicação e voz;
- ✓ Melhorar as condições de higiene;
- ✓ Aumentar o n.º de portáteis;
- ✓ Conceder o dia de aniversário;
- ✓ Apostar em formação adequada;
- ✓ Promover o teletrabalho.

Foi ainda incluída uma questão aberta relativa a sugestões de iniciativas que possam tornar os trabalhadores mais felizes nos seus locais de trabalho. Destacam-se os seguintes grupos de respostas:

- ✓ Melhorar alguns espaços de trabalho (mobiliário, iluminação, passagem de cabos, etc);
- ✓ Comunicar de forma mais eficaz e eficiente;
- ✓ Evoluir no trabalho de equipa;
- ✓ Promover a valorização individual e de grupo;

- ✓ Aderir a redes sociais;
- ✓ Manter o recurso a trabalho misto (presencial e teletrabalho) após a pandemia.

### 3.2 Externos

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

Quadro 17. Nível médio de satisfação, por atividade

Atividade	N.º questionários	Satisfação média ponderada
Férias sénior	463	4,47
Formação sénior	2707	4,77
Aposentação ativa	96	4,69
Campos férias residenciais e não residenciais [inclui questionários aplicados aos E.E.]	487	4,68
Atividades lúdicas crianças	239	4,66
Ocupação Tempos Livres (CSVV) [inclui questionários aplicados aos E.E.]	179	4,56
Visitas culturais ativos	490	4,62
Promoção da saúde	311	4,91
Saúde Ocupacional	132	4,61
Refeitórios e <i>Snacks</i>	693	4,46

E.E. – Encarregados de Educação

Foram tratados 5.104 questionários de satisfação relativos às atividades socioculturais desenvolvidas, sendo a satisfação média ponderada de 4,70. Com o obrigatório cancelamento das atividades presenciais, os questionários foram enviados após a sua realização, através de correio eletrónico.

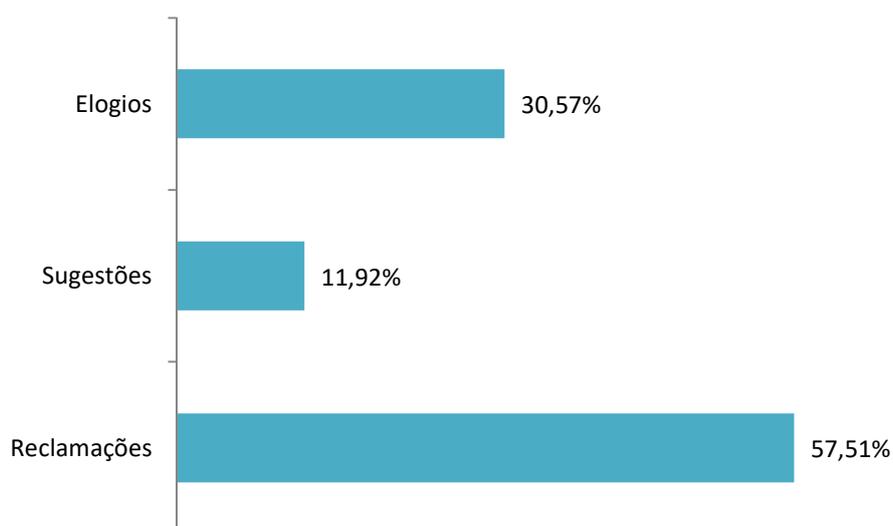
Com o encerramento temporário da grande parte dos refeitórios e cafetarias sob gestão dos SSAP só foi possível aplicar questionários de avaliação da satisfação em dezembro. Foram aplicados 693 questionários, apurando-se uma satisfação média de 4,46.

No total foram analisados estatisticamente 5.797 questionários, menos de metade dos aplicados em 2019 (11.861).

Em 2020, registaram-se 193 exposições na aplicação informática concebida para o efeito, de entre elogios, sugestões e reclamações, apresentando-se no gráfico 2 a sua distribuição.

Salienta-se que o n.º apresentado pode não corresponder ao n.º total de exposições efetivamente rececionadas, pois as condicionantes ao desempenho normal de funções podem ter obstaculizado este tipo de atividades, não críticas ao serviço.

Gráfico 3. Distribuição global das exposições, por tipo



Das exposições registadas, constata-se que um pouco mais de metade se referem a reclamações (111), muito embora a categoria “elogios” apresente também uma percentagem significativa (59).

Da análise efetuada ao conteúdo, os elogios recaem sobretudo no atendimento, qualidade da alimentação, atividades socioculturais (especialmente para crianças/jovens e formação sénior *online*). Já as reclamações são sobretudo dirigidas a atualização de dados, emissão do cartão de beneficiário, horários dos refeitórios, qualidade da alimentação, aumento dos preços dos produtos de cafetaria e inserção de candidaturas no portal.

De notar que todas as exposições acolhidas mereceram resposta por parte destes Serviços, fruto de uma análise rigorosa que levou, nos casos em que tal se justifique, à implementação de medidas de correção.

## 4. Benchmarking

### 4.1 Interno

Importa considerar na comparação de 2019 e 2020, que este último foi um ano atípico, sujeito a revisão de indicadores e metas e com realização de atividades com recurso generalizado a plataformas virtuais de comunicação. Ainda assim, foi possível evoluir em alguns projetos, como se realça no quadro infra.

Quadro 18. Comparação de projetos, em 2019 e 2020

Projeto/Área	Indicador	2019	2020	Diferença
Serviço de apoio psicossocial	N.º atendimentos	290	512	222
Atribuição de Subsídios de frequência de Creche e de Educação Pré-escolar e de Estudos	N.º pedidos	1 894	2 062	168
Acordos de Saúde	N.º acordos	26	28	2
Ocupação de tempos livres	N.º de participantes	1119	1243	124
Formação sénior	N.º formandos	282/2174	100/3275	-182/1101
Gestão do sistema de venda eletrónica de senhas de refeição	% utilização média do SVAS	99,62	99,68	0,06
Gestão da qualidade nos refeitórios sob administração direta dos SSAP	N.º de ações monitorização	491	557	66
Dinamização dos refeitórios sob administração direta dos SSAP	N.º de ações dinamização	61	112	51
Manutenção de refeitórios – equipamentos, palamenta e infraestruturas	% de intervenções realizadas	98,94%	99,02%	0,0008
Obras de beneficiação e reapetrechamento de refeitórios	N.º de refeitórios	2	3	1

Da análise deste quadro, salienta-se o acréscimo do n.º de atendimentos de apoio psicossocial já referido no ponto 2b) deste relatório (PA – Resultados alcançados) bem como o aumento do n.º de formandos abrangidos pela formação sénior, ainda que o n.º de ações tenha sido inferior.

### 4.2 Externo

No âmbito da celebração de protocolos, salienta-se a maior abrangência dos SSAP no que respeita ao apoio à educação e à terceira idade, a avaliar pelos dados constantes nos portais dos SSPSP (Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública) e IASFA (Instituto de Ação Social das Forças Armadas).

Se analisarmos com maior detalhe as áreas de apoio à educação, tomando como indicador o número de protocolos celebrados com creches, jardins-de-infância, colégios, centros de estudo, escolas de dança, música e línguas, universidades e editoras e a área de apoio à terceira idade consubstanciada na efetivação de protocolos com lares, casas de repouso e apoio domiciliário, constata-se que os SSAP continuam a ser os Serviços Sociais com maior oferta aos seus beneficiários, como se demonstra no quadro seguinte:

Quadro 19. N.º de protocolos disponibilizados, por Serviço Social

	SSAP	SSPSP	IASFA	Total
<b>Educação</b>	200	52	13	<b>265</b>
<b>Terceira idade</b>	176	30	49	<b>255</b>
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>82</b>	<b>62</b>	<b>520</b>
% do n.º total de protocolos	<b>72%</b>	<b>16%</b>	<b>12%</b>	<b>100%</b>

Do número total de protocolos disponibilizados pelos três organismos nas áreas em questão, os protocolos celebrados pelos SSAP representam 72% daquele número, distribuindo-se os restantes 28% pelos outros Serviços Sociais. Esta é uma tendência que se mantém ao longo dos últimos anos.

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

## 5. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

Conforme descrito no Anexo 3 - Avaliação do Sistema de Controlo Interno, das 26 questões que a integram, 25 foram respondidas afirmativamente, o que representa 96% do total. Apenas uma questão foi registada como não aplicável à realidade dos SSAP.

Detalhamos nesta avaliação, os seguintes temas:

- A estrutura orgânica dos SSAP obedece ao modelo de estrutura hierarquizada e compreende três unidades orgânicas nucleares (Portaria n.º 116/2012, de 30 de abril) e

um limite máximo de seis unidades orgânicas flexíveis, estabelecidas no Despacho n.º 8186/2012 de 15 de junho.

- A legislação de suporte consubstancia-se nos seguintes diplomas:
  - ✓ Portaria n.º 1084/08, de 25 de setembro: Regulamento de Inscrição de Beneficiários
  - ✓ Portaria n.º 1486/08, de 19 de dezembro: Regulamento do Subsídio de Estudos
  - ✓ Portaria n.º 1487/08, de 19 de dezembro: Regulamento do Subsídio de Frequência de Creche e de Educação Pré-Escolar
  - ✓ Portaria n.º 1488/08, de 19 de dezembro, retificada pela Declaração de Retificação n.º 76-A/08, de 19 de dezembro: Concessão de apoio socioeconómico aos beneficiários em situações socialmente gravosas e urgentes
  - ✓ Regulamento interno de períodos de funcionamento e atendimento e de horário de trabalho dos Serviços Sociais da Administração Pública, aprovado em 29 de junho de 2016
  
- Normativos internos de apoio e controlo:
  - √ Normas internas de enquadramento do apoio social;
  - √ Regulamento interno das dívidas dos beneficiários decorrentes da atribuição de subsídios reembolsáveis e mistos;
  - √ Regulamento de utilização dos equipamentos sociais;
  - √ Regulamento de utilização dos Centros de Convívio;
  - √ Regulamento de utilização das salas de informática dos Centros de Convívio;
  - √ Normas de seleção e funcionamento das férias sénior;
  - √ Regulamento da formação sénior;
  - √ Normas de funcionamento e seleção das atividades de férias para crianças e jovens;
  - √ Regulamento interno dos campos de férias;
  - √ Projeto pedagógico e de animação – Campos de férias crianças/jovens;
  - √ Normas de funcionamento dos fins de semana para ativos;
  - √ Regulamento da Promoção da saúde;
  - √ Regulamento dos Acordos de saúde;
  - √ Manual de procedimento da monitorização do fornecimento de refeições dos refeitórios geridos pelos SSAP;
  - √ Regulamento de uso de veículos;

- √ Regulamento interno da contratação pública;
  - √ Plano de ação para a eficiência energética e hídrica dos edifícios dos SSAP;
  - √ Manual de procedimentos para o tratamento arquivístico dos Serviços Sociais da Administração Pública;
  - √ Regulamento de avaliação do período experimental no CTFP;
  - √ Regulamento interno de tratamento e difusão da informação institucional;
  - √ Regulamento interno da formação profissional;
  - √ Balanço social: instruções de apoio à recolha de dados e organização da informação;
  - √ Manual de procedimentos da área de informática dos SSAP;
  - √ Princípios e normas de utilização de recursos de tecnologias de informação;
  - √ Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.
- O Conselho Consultivo da Ação Social Complementar (CCASC) é um órgão de controlo externo cujas funções de consulta e participação na definição das linhas gerais de atuação dos Serviços e da Ação Social Complementar, lhe permite emitir pareceres sobre o Plano de Atividades e Relatório de Atividades, bem como pronunciar-se sobre as linhas gerais do Regime de Ação Social Complementar e condições de acesso aos benefícios.
  - As plataformas de serviços disponibilizados em modo partilhado, como o GeRFIP e GeRHup, são objeto de controlo pela eSPap, nomeadamente na emissão dos mapas finais para a conta de gerência e gestão em modo partilhado de recursos humanos. A Direção Geral do Orçamento, a Secretaria Geral da Presidência do Conselho de Ministros, o Tribunal de Contas, a Secretaria de Estado da Administração e Emprego Público e a Agência para a Modernização Administrativa são também entidades que asseguram o acompanhamento e controlo da atividade dos SSAP em diferentes vertentes.
  - A Direção de Serviços de Apoio à Gestão, no que toca à Divisão Financeira e Patrimonial cumpre todos os requisitos legais e procedimentais na celebração de contratos de aquisições e locações de bens, recorrendo às plataformas eletrónicas existentes para o efeito, publicitando-se todos os contratos no portal dedicado aos contratos públicos

(portal BASE). A tramitação dos procedimentos aquisitivos e intervenção na execução dos contratos tem por base o Código da Contratação Pública e o Regulamento Interno de Contratação Pública. Neste, encontram-se medidas que visam potenciar uma maior transparência e concorrência, salientando-se a obrigatoriedade, por regra, de convidar três ou mais operadores económicos, nos procedimentos por ajuste direto, quando por força do CCP o convite pode ser feito apenas a uma entidade. A execução orçamental dos serviços é objeto de acompanhamento mensal e trimestral pela Direção Geral do Orçamento e pela Secretaria Geral da Presidência do Conselho de Ministros, enquanto entidade coordenadora.

O processo de inventariação dos bens móveis dos SSAP encontra-se operacional, com a conciliação dos bens inventariados e sua integração no GeRFIP, sendo devidamente registados quaisquer movimentos de bens.

A Divisão de Pessoal e Beneficiários, para além do normativo que regula a inscrição de beneficiários, baseia o seu desempenho em manuais de procedimentos internos onde se encontram definidos os circuitos relativos a esta área.

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

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

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

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

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

- ✓ Controlo higio-sanitário dos equipamentos e palamenta;
  - ✓ Listas de verificação efetuadas pelo Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge - INSA (a solicitação dos SSAP), com avaliação do cumprimento da legislação e de códigos-referência relativos a: formação, saúde e higiene do pessoal, boas práticas, refrigeração/congelação, instalações e equipamentos, confeção e distribuição de refeições;
  - ✓ Análise dos relatórios de controlo microbiológico efetuados pelo INSA e adoção de medidas corretivas;
  - ✓ Controlo do estado dos equipamentos e respetivas reparações;
  - ✓ Controlo das senhas vendidas de acordo com a qualidade do beneficiário;
  - ✓ Avaliação da satisfação dos beneficiários;
  - ✓ Monitorização da execução dos contratos de fornecimento de refeições.
- 
- Ao nível dos projetos na área social e/ou sociocultural (Direção de Serviços de Ação Social), são elaborados estudos de viabilidade económica para avaliar o impacto financeiro das iniciativas e o eventual retorno do investimento. Na programação das atividades socioculturais realizam-se visitas técnicas aos locais para avaliação das condições apresentadas, efetuando novas visitas no decurso das mesmas. São aplicados questionários de avaliação da satisfação dos beneficiários quanto aos serviços prestados pelos SSAP, permitindo implementar medidas corretivas bem como oferta de novos produtos sociais.

## 6. Medidas de reforço positivo

Como reforço positivo da atuação dos SSAP e, salvaguardando as aprendizagens que a vivência da pandemia nos trouxe, existem hoje novas dinâmicas de trabalho assentes na prestação remota e na comunicação virtual que, paradoxalmente, em alguns casos, promoveu uma melhor articulação entre as diversas equipas. Paralelamente, também na envolvente externa, os condicionalismos colocados à presença dos beneficiários nas atividades provocaram o recurso a outras formas de comunicar permitindo levar os benefícios aos que se encontravam mais isolados e em zonas distantes dos grandes centros urbanos de Portugal.

Como resultado, a aposta de futuro poderá ser num modelo misto de operacionalização das iniciativas dos SSAP, para que se mantenha aberta a possibilidade dos beneficiários (crianças, trabalhadores no ativo e aposentados) usufruírem destes serviços ainda que fisicamente distantes.

Tendo sido 2020 o ano de autoavaliação dos SSAP através da metodologia CAF e, de acordo com o relatório e plano de melhorias produzidos pela equipa responsável, esquematizamos as 4 principais medidas a integrar em Plano de Atividades de 2021:

1. Conceber um Plano de Responsabilidade Social e Ambiental para os SSAP 22/23;
2. Conceber um Plano de Comunicação e Imagem para os SSAP;
3. Elaborar estudos de viabilidade técnica e financeira para implementação de modo de pagamento através de multibanco no SVAS e através de referência multibanco;
4. Reduzir o tempo médio de execução dos pedidos de intervenção em equipamentos hoteleiros e sociais através da conceção de um sistema informático para gestão dos mesmos.

Foram ainda identificadas medidas de operacionalização rápida (*quickwins*) como é o caso de:

- ✓ Publicitação dos *dashboards* de monitorização mensal na Intranet dos SSAP;
- ✓ Publicitação das FAQs no portal dos SSAP;
- ✓ Envolver e sensibilizar os trabalhadores para a importância de registar elogios, sugestões e reclamações;
- ✓ Sensibilizar os fornecedores e clientes dos SSAP para adesão à faturação eletrónica;
- ✓ Promover em articulação com a eSPap formação na área GeRFiP para a Secção de Património;
- ✓ Calendarizar e divulgar as monitorizações e revisões de todos os instrumentos de gestão.

## IV. Publicidade institucional

---

Os SSAP não realizaram, em 2020, campanhas de publicidade institucional previstas na Lei nº 95/2015, de 17 de agosto.

## V. Programa de Gestão do Património Imobiliário

---

No ano de 2020 no âmbito da Gestão do Património Imobiliário afeto aos SSAP foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- a) Candidatura através da EMPA - Estrutura de Missão para a Promoção das Acessibilidades do MTSSS, a financiamento ao investimento no âmbito da acessibilidade para pessoas com deficiência

A RCM nº41/2020 - Programa de Estabilização Económica e Social contempla a Medida 2.5.4.7 — Acessibilidades para pessoas com deficiência com consignação de uma verba cofinanciada com vista à “Operacionalização dos programas de acessibilidades aos edifícios públicos e na via pública” (PASPV), no sentido de garantir o acesso e o atendimento a todas as pessoas com deficiência.

A 19.08.2020, através da EMPA - Estrutura de Missão para a Promoção das Acessibilidades do MTSSS, os SSAP foram convidados a apresentar candidatura, nos termos da Portaria n.º 200/2020, de 19 de agosto.

A 03.09.2020 foi submetida a candidatura ao EMPA num total de 68.952€ para os seguintes investimentos:

- ✓ Construção na Estalagem de Aljubarrota de 2 casas de banho adaptados a mobilidade reduzida;
- ✓ Construção na Casa Alice Felix de 2 quartos com casas de banho adaptadas a mobilidade reduzida;
- ✓ Aquisição de plataforma elevatória para o Refeitório 18 sito na Direção Geral de Recursos Humanos da Educação;

- ✓ Recuperação e acesso a plataforma para mobilidade reduzida do Refeitório 5 do Palácio Foz;
- ✓ Aquisição de 2 rampas de acesso para o Refeitório Latino Coelho;
- ✓ Aquisição de 1 rampa para a Casa Alice Félix;
- ✓ Aquisição de 2 rampas para Refeitórios de Lisboa.

b) Remodelação de apartamentos e loja do imóvel sito na Rua Coronel Ferreira do Amaral, n.º 7

Recuperação de 10 apartamentos e 1 loja desocupados no imóvel sito nas Olaias - Lisboa para acorrer a situações de carência de filhos ou equiparados de beneficiários, deslocados das suas residências.

c) Substituição do telhado do edifício sito na Rua António Nobre, n.º 53

Substituição do telhado do edifício em questão, o qual se encontrava em muito mau estado com infiltrações e em risco de ruir.

d) Início da substituição do telhado da garagem da Estalagem de Évora

Início da obra de recuperação da antiga garagem anexa à Estalagem de Évora e sua adaptação para poder alojar crianças e jovens.

## VI. Medidas de modernização administrativa

---

Os SSAP, para além de darem continuidade às medidas já implementadas, promoveram outras que concorrem para a desmaterialização, qualidade e inovação e para as quais muito contribuiu a necessária adaptação ao trabalho remoto e outras formas de comunicação que não estritamente presenciais. Salientam-se algumas das medidas tomadas e/ou continuadas:

- Participação em eventos – seminários, oficinas e *workshops* sobre inovação e modernização administrativa na AP;
- Integração em estratégias ou programas nacionais e/ou setoriais como a ENSC e PSTIC da área governativa da Modernização do Estado e da Administração Pública;

- Realização de reuniões internas através de plataformas virtuais de comunicação, bem como desenvolvimento de iniciativas destinadas aos beneficiários através destas plataformas;
- Sensibilização contínua dos beneficiários para atualização de dados e submissão de candidaturas *online* aos benefícios disponibilizados pelos SSAP no seu portal;
- Manutenção e melhoria das funcionalidades do portal dos SSAP;
- Utilização preferencial do correio eletrónico para envio de comunicações aos beneficiários;
- Auscultação dos beneficiários através de questionários de avaliação da satisfação relativa a todos os serviços prestados pelos SSAP, aplicados maioritariamente *online*;
- Promoção do aumento da utilização do SVAS em entidades protocoladas, cuja dimensão o justifique;
- Definição de estratégias para implementação de pagamento das atividades socioculturais e refeições, por parte dos beneficiários, através de referência multibanco;
- Promoção de ações de formação destinadas aos beneficiários aposentados na área das TIC, tornando-os mais aptos e adaptados à sociedade digital.

Das medidas elencadas resultam ganhos de eficácia e eficiência, traduzidos em geral, no aumento da qualidade dos serviços prestados e na adoção de procedimentos internos mais simples e desburocratizados.

## VII. Avaliação final

### 1. Menção de autoavaliação proposta

Quadro 20. Avaliação Final dos SSAP

Parâmetro	Ponderação	Taxa realização	Resultado
Eficácia	60	105,25	63,15
Eficiência	10	118,5	11,85
Qualidade	30	108,44	32,53
			<b>107,53</b>

O Índice de Desempenho Global (IDG) destes Serviços é de **107,53%**, de acordo com a ponderação de cada um dos parâmetros assim como definição de valor crítico de sucesso, relativamente aos objetivos inscritos no QUAR dos serviços.

O IDG alcançado equivale a 4 objetivos superados e 2 realizados, bem como 5 indicadores superados e 3 realizados, nenhum destes com execução superior a 125%. Dos objetivos superados, dois deles são considerados relevantes.

De acordo com o n.º1 do art.º 18 da Lei n.º 66-B/2007 de 28 de dezembro, alterada pela Lei n.º 64/2008 de 31 de dezembro, Lei n.º 55-A/2010 de 31 de dezembro e Lei n.º 66-B/2012 de 31 de dezembro, considera-se que os SSAP são merecedores da classificação final de **Bom**.

## 2. Conclusões prospetivas

O ano de 2020 foi desafiante para todas as instituições públicas, onde se inserem também os Serviços Sociais. A instabilidade causada pela instalação da pandemia à escala global e os sucessivos estados de emergência declarados, obrigaram as instituições ao esforço acrescido de adaptação contínua às contingências que, em cada momento, iam surgindo. Sem perder o foco nos seus destinatários e com o contributo de trabalhadores empenhados em fazer o melhor com parcas condições, os SSAP conseguiram manter em funcionamento as atividades internas críticas para além de reinventarem formas de acompanhar de perto os seus beneficiários, prestando-lhes apoio neste período de maior isolamento através da promoção de iniciativas, das quais puderam usufruir, sem sair de casa. A análise dos resultados dos questionários de avaliação aplicados e, adicionalmente, das exposições rececionadas, aponta para uma aposta, de futuro, num modelo misto – presencial e *online* -, abrangendo beneficiários que até aqui não tinham acesso aos benefícios dos SSAP.

Sob esta nova perspetiva, dar-se-á continuidade ao acompanhamento do crescente número de casos com necessidades de apoio psicossocial dos beneficiários e seus agregados através de recurso ao trabalho colaborativo, em rede com outras instituições do setor público e social.

A criação de novas respostas sociais a velhos problemas como por exemplo, o alojamento para descendentes de beneficiários deslocados da sua residência foi e será uma prioridade destes serviços através da reabilitação de edifícios desocupados na cidade de Lisboa.

Pretende-se, ano após ano, com a celebração de protocolos com entidades do setor privado e social, adequar a oferta à procura deste benefício em regiões do país onde o número de beneficiários existente justifica o aumento deste tipo de respostas.

Na área do fornecimento de refeições, foi e continuará a ser reforçada a diversidade da oferta disponibilizada de refeições com composição mais flexível, ajustada a diversos interesses e rendimentos, bem como a prestação do serviço em regime de *takeaway*.

Como resultado do Relatório de Autoavaliação e Plano de Melhorias elaborados pela equipa responsável pela implementação da avaliação dos SSAP de acordo com o modelo CAF, integram o Plano de Atividades para 2021 uma série de iniciativas e *quickwins* a implementar tendo em vista incrementar o desempenho dos serviços, a nível interno e externo (referido a propósito das medidas de reforço positivo).

Continuar-se-á a relevar a capacitação e qualificação dos recursos humanos através de um programa de formação ajustado às necessidades das pessoas, decorrentes muitas vezes de alterações legislativas e/ou procedimentais (utilização de plataformas virtuais), ou mesmo, especificidades do negócio.

A aposta em atividades para conciliação das esferas pessoal e profissional dos trabalhadores viu-se enriquecida com a possibilidade de aquisição de refeições em regime *takeaway* (almoço e/ou jantar) nos refeitórios dos SSAP a que se juntaram outras iniciativas de incentivo à promoção da saúde e bem-estar, como prática de exercício físico e leitura. No período pós-COVID, o recurso ao teletrabalho poderá apresentar-se como um importante contributo para uma conciliação efetivamente eficaz, aguardando-se para tal a regulamentação desta matéria.

Também o portal dos SSAP, na sua vertente de *frontoffice* e *backoffice*, será alvo de especial atenção no que toca a melhorias de cariz tecnológico e funcional, adaptando-o a necessidades de iniciativas emergentes.

Os SSAP pretendem, com os serviços que prestam e/ou disponibilizam, incrementar ou, no limite, manter a média de satisfação dos beneficiários, que tem vindo a registar valores muito positivos.

Por fim, a inclusão em estratégias nacionais, programas e/ou planos setoriais (ENSC, PSTIC – transformação digital, “Bússola”, entre outros) permite a contribuição da parte dos SSAP para uma administração mais eficaz, segura e próxima do cidadão.

## Anexos

## 1. QUAR

QUAR										2020	
Quadro de Avaliação e Responsabilização											
MODERNIZAÇÃO DO ESTADO E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA										Versão: 2021-01-29	
Organismo: Serviços Sociais da Administração Pública											
<b>MISSÃO:</b> 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.											
<b>Objectivos Estratégicos</b>											
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										
<b>Objectivos Operacionais</b>											
<b>EFICÁCIA</b>										<b>Ponderação:</b>	<b>60%</b>
<b>O1. Promover ações de formação/informação/sensibilização nas temáticas de interesse específico, designadamente, envelhecimento, deficiência e/ou incapacidades e funcionalidades, destinadas aos beneficiários dos SSAP - ENDEF II 2014/2020</b>										<b>Peso:</b>	<b>20%</b>
INDICADORES	2017	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
IND1. N.º de ações de formação/informação/sensibilização sobre a deficiência e incapacidade, destinadas aos beneficiários dos SSAP	20	20	20	17	2	24	100%	20	110,71%	Superado	
<b>O2. Promover novas iniciativas para facilitar a conciliação da vida pessoal e profissional dos trabalhadores e beneficiários dos SSAP</b>										<b>Peso:</b>	<b>50%</b>
INDICADORES	2017	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
IND2. N.º de iniciativas realizadas para os trabalhadores dos SSAP	9	11	9	7	1	10	50%	6	100,00%	Atingido	
IND3. N.º de participantes abrangidos em atividades de fim de semana e interrupções das atividades letivas, destinadas aos filhos/as ou equiparados/as dos beneficiários	1642	1889	2051	1155	200	1694	50%	1423	112,43%	Superado	
<b>O3. Recuperar apartamentos e lojas desocupadas em Lisboa para acorrer a situações de carência de beneficiários universitários deslocados das suas residências</b>										<b>Peso:</b>	<b>30%</b>
INDICADORES	2017	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
IND4. N.º de dias de calendário para conclusão da obra de recuperação	-	-	-	345	10	306	100%	355	100,00%	Atingido	
<b>EFICIÊNCIA</b>										<b>Ponderação:</b>	<b>10%</b>
<b>O4. Com os mesmos recursos, aumentar o número de ações de monitorização ao serviço de fornecimento de refeições em refeitórios e cafetarias</b>										<b>Peso:</b>	<b>100%</b>
INDICADORES	2017	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
IND5. % de aumento do n.º de ações realizadas	426*	471*	491*	9	3	15	100%	13,44	118,50%	Superado	
*N.º efetivo de ações realizadas											
<b>QUALIDADE</b>										<b>Ponderação:</b>	<b>30%</b>
<b>O5. Implementar o modelo de autoavaliação de desempenho organizacional - CAF (fases II e III)</b>										<b>Peso:</b>	<b>30%</b>
INDICADORES	2017	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
IND6. N.º de dias de calendário, para implementação da CAF	-	-	-	358	8	336	100%	363	100,00%	Atingido	
<b>O6. Garantir a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP</b>										<b>Peso:</b>	<b>70%</b>
INDICADORES	2017	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
IND7. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais [escala 1 a 5]	4,64	4,60	4,65	4,40	0,20	5	55%	4,70	112,50%	Superado	
IND8. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [escala 1 a 5]	4,11	4,17	4,17	4,00	0,30	5	45%	4,46	111,50%	Superado	

Taxa de Realização Parâmetros e Objetivos					Objectivos mais relevantes (vide Instruções)	
	Planeado	Realizado	Taxa de Realização Parâmetros/Objetivos	Classificação	Ponderação	Identificação
<b>EFICÁCIA</b>	<b>60%</b>		<b>63,15</b>			
O1. Promover ações de formação/informação/sensibilização nas temáticas de interesse específico, designadamente, envelhecimento, deficiência e/ou incapacidades e funcionalidades, destinadas aos beneficiários dos SSAP - ENDEF II 2014/2020	20%	110,71	22,14		0,12	
O2. Promover novas iniciativas para facilitar a conciliação da vida pessoal e profissional dos trabalhadores e beneficiários dos SSAP	50%	106,22	53,11		0,30	R
O3. Recuperar apartamentos e lojas desocupados em Lisboa para acorrer a situações de carência de beneficiários universitários deslocados das suas residências	30,00%	100,00	30,00		0,18	R
<b>EFICIÊNCIA</b>	<b>10,00%</b>	<b>0,00</b>	<b>11,85</b>			
O4. Com os mesmos recursos, aumentar o número de ações de monitorização ao serviço de fornecimento de refeições em refeitórios e cafetarias	100,00%	118,50	11,85		0,10	
<b>QUALIDADE</b>	<b>30,00%</b>	<b>0,00</b>	<b>32,53</b>			
O5. Implementar o modelo de autoavaliação de desempenho organizacional - CAF (fases II e III)	30,00%	100,00	30,00		0,09	
O6. Garantir a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	70,00%	112,05	78,44		0,21	R
<b>TAXA DE REALIZAÇÃO FINAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00</b>	<b>107,53</b>		<b>1,00</b>	
Indicadores	Fonte de Verificação		Justificação do Valor Crítico			
IND1. N.º de ações de formação/informação/sensibilização sobre a deficiência e incapacidade, destinadas aos beneficiários dos SSAP	Mapas de monitorização mensal, trimestral e anual		Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%			
IND2. N.º de iniciativas realizadas para os trabalhadores dos SSAP	Mapas de monitorização mensal, trimestral e anual		Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%			
IND3. N.º de participantes abrangidos em atividades de fim de semana e interrupções das atividades letivas, destinadas aos filhos/as ou equiparados/as dos beneficiários	Mapas de monitorização mensal, trimestral e anual		Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%			
IND4. N.º de dias de calendário para conclusão da obra de recuperação	Auto de receção provisória da obra		N.º de dias mínimo para que a obra decorra sem qualquer constrangimento ou imprevisto			
IND5. % de aumento do n.º de ações realizadas	Relatórios de monitorização; mapas de registo		Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%			
IND6. N.º de dias de calendário, para implementação da CAF	Pataforma Classroom, Trello, Relatório de diagnóstico, Plano de melhorias		N.º de dias mínimo para a implementação sem qualquer constrangimento ou imprevisto			
IND7. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais [escala 1 a 5]	Questionários, SurveyMonkey, mapas de registo, relatórios analíticos		Nível máximo de satisfação (escala 1 a 5)			
IND8. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [escala 1 a 5]	Questionários, SurveyMonkey, mapas de registo, relatórios analíticos		Nível máximo de satisfação (escala 1 a 5)			
<b>Recursos Humanos</b>						
DESIGNAÇÃO	Pontuação	Planeados	Realizados	DESVIO	Taxa de Execução	
Dirigentes - Direcção superior	20	40	40	0	100%	
Dirigentes - Direcção intermédia	16	144	112	-32	78%	
Técnico Superior	12	480	456	-24	95%	
Coordenador Técnico	9	45	45	0	100%	
Informáticos	9	27	27	0	100%	
Assistente Técnico	8	472	360	-112	76%	
Assistente Operacional	5	60	50	-10	83%	
<b>Total</b>		<b>1268</b>	<b>1090</b>	<b>-178</b>	<b>86%</b>	
Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:		<b>31/12/2019</b>	<b>31/12/2020</b>			
		<b>112</b>	<b>110</b>			
<b>Recursos Financeiros</b>						
DESIGNAÇÃO	INICIAL	CORRIGIDO	EXECUÇÃO	SALDO	Taxa de Execução	
<b>Orçamento de funcionamento</b>	<b>13 494 766,00 €</b>	<b>11 732 731,00 €</b>	<b>9 530 863,92 €</b>	<b>2 201 867,08 €</b>	<b>81%</b>	
Despesas c/Pessoal	3 490 883,00 €	3 509 080,00 €	3 168 297,81 €	340 782,19 €	90%	
Aquisições de Bens e Serviços	8 492 695,00 €	6 281 833,00 €	4 680 177,54 €	1 601 655,46 €	75%	
Outras despesas correntes	388 865,00 €	186 344,00 €	141 149,94 €	45 194,06 €	76%	
Despesas de capital	1 122 323,00 €	1 755 474,00 €	1 541 238,63 €	214 235,37 €	88%	
<b>PIDDAC</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>0%</b>	
<b>TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)</b>	<b>13 494 766,00 €</b>	<b>11 732 731,00 €</b>	<b>9 530 863,92 €</b>	<b>2 201 867,08 €</b>	<b>81%</b>	
<b>Reformulação da meta na sequência da pandemia por COVID-19.</b>						

## 2. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

Questões	Aplicado		
	S	N	n.a.
<b>1 – Ambiente de controlo</b>			
<b>1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?</b>	X		
Estão implementados regulamentos internos e manuais de procedimentos com especificações técnicas detalhadas sobre as áreas de atuação dos SSAP.			
<b>1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?</b>	X		
Encontra-se assegurada pela cadeia de decisão, bem como pelas monitorizações do Plano de Prevenção de Riscos de Gestão e Infrações Conexas			
<b>1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?</b>			X
<b>1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?</b>	X		
A atuação dos SSAP pauta-se pelos valores definidos no âmbito do Plano Estratégico da Ação Social e Complementar 19 – 21 (Compromisso; Equidade; Qualidade; Inovação), tendo sido aprovado o Código de conduta dos SSAP a 27 de março de 2017			
<b>1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?</b>	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.			
<b>1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a Direção e os dirigentes das unidades orgânicas?</b>	X		
Existe uma relação de proximidade entre a Direção e os dirigentes das unidades orgânicas através de reuniões de trabalho periódicas.			
<b>1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?</b>	X		
As contas prestadas em SNC -AP pelas entidades obrigadas à aplicação do respetivo regime integral devem, nos termos do artigo n.º 10.º do DL n.º 192/2015, de 11 de setembro, ser instruídas com a respetiva Certificação Legal de Contas de acordo com o Estatuto da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (cf. artigos n.º 44 e n.º 45 do Estatuto da Ordem dos revisores Oficiais de Contas e previsto no artigo 16.º do Regulamento n.º 112/2018, de 24 de janeiro, publicado do Diário da República, 2.ª série, n.º 33, de 15 de fevereiro). Por tal, foi adquirida a aquisição de Serviços de Certificação de Contas do ano de 2020 à empresa RCA - Rosa, Correia & Associados, SROC, SA			
<b>2 – Estrutura organizacional</b>			

Questões	Aplicado		
	S	N	n.a.
<b>2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?</b>	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			
<b>2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?</b>	X		
100% dos trabalhadores			
<b>2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?</b>	X		
72% dos trabalhadores			
<b>3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço</b>			
<b>3.1 Existem manuais de procedimentos internos?</b>	X		
A generalidade dos procedimentos internos encontra-se regulamentada.			
<b>3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?</b>	X		
De acordo com o enquadramento legal.			
<b>3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?</b>	X		
Foram elaborados planos de compras, em várias categorias de bens e serviços, em colaboração com a Secretaria-Geral através da UMC.			
<b>3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?</b>	X		
Constitui prática habitual nos SSAP, muito embora a rotatividade não esteja definida formalmente.			
<b>3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?</b>	X		
As responsabilidades funcionais estão claramente definidas.			
<b>3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?</b>	X		
Descrito no documento “Reengenharia de processos” que está na base dos manuais de procedimentos existentes, bem como na tramitação das funcionalidades do portal.			
<b>3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?</b>	X		
Definidos no documento “Reengenharia de processos” que está na base dos manuais de procedimentos existentes, bem como na tramitação das funcionalidades do portal e gestão documental.			
<b>3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?</b>	X		
Aprovada a sua reformulação em fevereiro de 2017.			

Questões	Aplicado		
	S	N	n.a.
<b>3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?</b>	X		
A execução do plano tem sido monitorizada e atualizada semestralmente ao nível das medidas que o integram e tem sido promovida formação aos trabalhadores nesta matéria.			
<b>4 – Fiabilidade dos sistemas de informação</b>			
<b>4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?</b>	X		
No âmbito das aplicações de gestão de recursos financeiros e humanos, os SSAP utilizam as plataformas de serviços disponibilizados em modo partilhado - GeRFIP e GeRHuP. Existe uma ferramenta de suporte à gestão de relacionamento com o beneficiário – SIGeRB – que integra uma componente de contactos multicanal. Existe um Sistema de Gestão Documental GoDocs. Existe também uma aplicação de <i> vending </i> das senhas de refeição nos refeitórios geridos pelos SSAP, bem como o Sistema de Gestão de Reservas dos Equipamentos de férias e atribuição de acessos aos apartamentos de utilização temporária através de <i> Pincode </i> .			
<b>4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?</b>	X		
Parcialmente. O SIGeRB permitiu a integração de várias aplicações que se encontravam dispersas. A aplicação de venda eletrónica de senhas de refeição e o Sistema de Gestão de Reservas dos Equipamentos de férias encontram-se integrados com o SIGeRB e GeRFIP.			
<b>4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?</b>	X		
<b>4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?</b>	X		
<b>4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?</b>	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”			
<b>4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i> backups </i>)?</b>	X		
Em articulação com a eSPap.			
<b>4.7 A segurança na troca de informações e <i> software </i> está garantida?</b>	X		
Os SSAP possuem a maioria das suas aplicações alojadas na eSPap e, a 31.12.2020, toda a rede integrada na rede do MF.			

### 3. Fichas de suporte aos objetivos operacionais de QUAR

FICHA DE SUPORTE AO OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR				
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	Fomentar a inclusão social e a saúde dos beneficiários dos SSAP, contribuindo para a promoção da responsabilidade social e para o desenvolvimento e reforço do conceito de cidadania global solidária.			
<b>PROJETO/ ATIVIDADE</b>	Participação Social - ENDEFF II			OO/QUAR1
<b>CALENDARIZAÇÃO</b>	<b>Início</b>	janeiro de 2020	<b>Fim</b>	dezembro de 2020

#### Breve Descrição

Promover ações de formação/informação/sensibilização nas áreas da deficiência e incapacidade, de modo a consciencializar, alertar e habilitar para a problemática da limitação de funcionalidade. ENDEF - Estratégia Nacional para a Deficiência, 2014 – 2020.

#### Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP	N.º de ações realizadas	[15; 19]

#### Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido realizadas 20 ações abrangendo 512 beneficiários.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS/DASC	DAS/DPTTI/Entidades externas

Realização	Início	janeiro de 2020	Fim	dezembro de 2020
------------	--------	-----------------	-----	------------------

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

Recursos Humanos Estimados	2 TS a 5%	Menor	Previsão	X	Maior
----------------------------	-----------	-------	----------	---	-------

Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	150,00€	0,00€	0,00%

#### Justificação dos Desvios

--

## FICHA DE SUPORTE AO OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	Criar condições para a conciliação da vida profissional e familiar dos Beneficiários dos SSAP através da ocupação de tempos livres nas interrupções letivas proporcionando atividades que visem o desenvolvimento das capacidades individuais e sociais aos níveis cognitivo, relacional e organizativo das crianças e jovens.		
<b>PROJETO/ ATIVIDADE</b>	Campos de férias crianças e jovens		OO/QUAR2.1
<b>CALENDARIZAÇÃO</b>	<b>Início</b>	janeiro de 2020	<b>Fim</b> dezembro de 2020

**Breve Descrição**

Proporcionar aos filhos dos beneficiários, com idades compreendidas entre os 6 e os 17 anos, nos períodos de interrupção escolar, a participação em campos de férias residenciais, não residenciais e não residenciais temáticos.

**Âmbito, Indicador/es e Meta/s**

Âmbito	Indicador	Meta
Descendentes ou equiparados de beneficiários dos SSAP	N.º de beneficiários abrangidos	[375; 435] [revista em baixa_junho20]

**Objetivos Alcançados**

Realizaram-se 8 campos de férias residenciais em Sta. Cruz da Trapa e Cadaval, de 6 de julho a 2 de agosto, destinados a crianças/jovens dos 7 aos 17 anos.

Realizaram-se 5 campos de férias não residenciais temáticos (surf e equitação), de 6 a 31 de julho, destinados a crianças/jovens dos 6 aos 14 anos.

Total de participantes abrangidos em 2020: 346

<b>Serviço Responsável</b>	<b>Outros Serviços Intervenientes</b>
DSAS/DASC	DAS/DFP/DPTTI

<b>Realização</b>	<b>Início</b>	janeiro de 2020	<b>Fim</b>	dezembro de 2020
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

<b>Grau de Realização Material</b>	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	X	Realizado	Superado

<b>Recursos Humanos Estimados</b>	3 TS a 40% (1 Ed. Inf.) 2 AT a 35%	Menor	X	Prevista	Maior
-----------------------------------	---------------------------------------	-------	---	----------	-------

<b>Recursos Financeiros</b>	<b>Estimado</b>	<b>Executado</b>	<b>% da Previsão</b>
	145.000,00€	81.036,51€	55,89%

**Justificação dos Desvios**

Perante a situação vivida pela pandemia COVID-19, tornou-se imperativo adequar as metas deste objetivo operacional, aquando da revisão do plano de atividades em junho, reduzindo assim o n.º de participantes nas atividades desenvolvidas pela equipa, respeitando os planos de contingência e as orientações da DGS.

Também por isso, a realização material dos campos de férias se encontra no parâmetro supra mencionado, pois as atividades de Natal foram canceladas.

Relativamente à afetação de recursos humanos, a educadora de infância afeta a 40% transitou para outro projeto.

## FICHA DE SUPORTE AO OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	Criar condições para a conciliação da vida profissional e familiar dos Beneficiários dos SSAP através da ocupação de tempos livres nas interrupções letivas proporcionando atividades que visem o desenvolvimento das capacidades individuais e sociais aos níveis cognitivo, relacional e organizativo das crianças e jovens.		
<b>PROJETO/ ATIVIDADE</b>	Ocupação de tempos livres		OO/QUAR2.2
<b>CALENDARIZAÇÃO</b>	<b>Início</b>	janeiro de 2020	<b>Fim</b> dezembro de 2020

**Breve Descrição**

Criar condições que facilitem a conciliação da vida pessoal e profissional dos trabalhadores, através de programas de atividades ocupacionais, de um ou mais dias, fomentado o desenvolvimento pessoal e social de crianças e jovens.

**Âmbito, Indicador/es e Meta/s**

Âmbito	Indicador	Meta
Descendentes ou equiparados de beneficiários dos SSAP	Ind.1.N.º de participantes em atividades lúdicas Ind.2. N.º de participantes em atividades ocupacionais no Centro Sociocultural	Ind.1. [550 - 600] Ind.2. [250; 300] [revistas em baixa_junho20]

**Objetivos Alcançados**

As seguintes atividades lúdicas (presenciais e online abrangeram 897 participantes:

- Viagem pelo corpo humano;
- Grande jogo dos Descobrimientos;
- Exposição “Dinossauros explorer”;
- 500 anos da circum-navegação na fragata D. Fernando II e Glória;
- Visita ao Palácio da Ajuda;
- Dia mundial do animal;
- Peter Pan no gelo

As atividades ocupacionais desenvolvidas no Centro Sociocultural abrangeram 180 participantes, destacando-se a comemoração do Carnaval, Dia de Portugal e 3 semanas de ocupação de tempos livres (Dream camp e The greatest show camp).

<b>Serviço Responsável</b>	<b>Outros Serviços Intervenientes</b>
DSAS/DASC	DAS/DFP/DPTTI

<b>Realização</b>	<b>Início</b>	janeiro de 2020	<b>Fim</b>	dezembro de 2020
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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

<b>Recursos Humanos Estimados</b>	3 TS a 40% (1 Ed. Inf.) 2 AT a 35%	Menor	X	Prevista	Maior
-----------------------------------	---------------------------------------	-------	---	----------	-------

<b>Recursos Financeiros</b>	<b>Estimado</b>	<b>Executado</b>	<b>% da Previsão</b>
	40.000,00€	11.431,91€	28,58%

#### **Justificação dos Desvios**

Perante a situação vivida pela pandemia COVID-19, tornou-se imperativo adequar as metas deste objetivo operacional aquando da revisão do plano de atividades em junho, reduzindo assim o n.º de participantes nas atividades desenvolvidas pela equipa, respeitando os planos de contingência e as orientações da DGS.

Foi necessário cancelar 3 semanas de atividade nas interrupções escolares de verão, sendo que as seguintes se desenrolaram com regras muito restritas, cumprindo sempre as diretrizes da DGS com respeito pelo n.º de participantes e distanciamento de segurança. Também nas interrupções escolares do Natal foram canceladas as atividades ocupacionais, pois não foi possível garantir a segurança e o distanciamento social necessários à realização de atividades ao ar livre.

Relativamente à afetação de recursos humanos a educadora de infância, afeta a 40%, transitou para outro projeto.

## FICHA DE SUPORTE AO OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	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.		
<b>PROJETO/ ATIVIDADE</b>	<b>Conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar dos trabalhadores dos SSAP</b>		<b>OO/QUAR2.3</b>
<b>CALENDARIZAÇÃO</b>	<b>Início</b>	janeiro de 2020	<b>Fim</b> dezembro de 2020

**Breve Descrição**

Garantir uma maior conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar a todos os trabalhadores dos SSAP, favorecendo a diminuição do absentismo e a retenção de talento na organização e um melhor clima de bem estar dos trabalhadores através de novas iniciativas no âmbito de:

1. Ações/*workshop* sobre matérias de interesse pessoal dos trabalhadores;
2. Atividades de carácter cultural;
3. Prática de atividade física.

**Âmbito, Indicador/es e Meta/s**

Âmbito	Indicador	Meta
Trabalhadores e dirigentes dos SSAP	N.º de iniciativas implementadas	[6; 8]

**Objetivos Alcançados**

Foram realizadas as seguintes iniciativas: 1. Recurso ao mecanismo de teletrabalho; 2. Determinação de horários de trabalho presencial e teletrabalho, em escala; 3. Adoção, em regra, de jornada contínua para todos os trabalhadores; 4. Sugestões de leitura propostas pelos trabalhadores e divulgadas na Intranet; 5. Possibilidade de adquirir refeições em regime *take away*; 6. Divulgação, na Intranet, de vídeo com exercícios de Pilates.

<b>Serviço Responsável</b>	<b>Outros Serviços Intervenientes</b>
DSGR/DA	Restantes UO

<b>Realização</b>	<b>Início</b>	janeiro de 2020	<b>Fim</b>	dezembro de 2020
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

<b>Grau de Realização Material</b>	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	X	Superado

<b>Recursos Humanos Estimados</b>	3 TS a 20% e 10% (2)	Menor	Prevista	X	Maior
-----------------------------------	----------------------	-------	----------	---	-------

<b>Recursos Financeiros</b>	<b>Estimado</b>	<b>Executado</b>	<b>% da Previsão</b>
	Despesas administrativas	€	

## FICHA DE SUPORTE AO OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR

<b>OBJETIVO</b>	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.		
<b>PROJETO/ ATIVIDADE</b>	Recuperação dos apartamentos e lojas desocupados da Rua Coronel Ferreira do Amaral, n.7, Lisboa		OO/QUAR3
<b>CALENDARIZAÇÃO</b>	<b>Início</b>	janeiro de 2020	<b>Fim</b> dezembro de 2020

**Breve Descrição**

Recuperação dos apartamentos e lojas desocupados do edifício sito na Rua Coronel Ferreira do Amaral, 7, para poder ocorrer a situações de carência de beneficiários estudantes universitários em Lisboa, deslocados das suas residências por serem fora da área metropolitana de Lisboa.

**Âmbito, Indicador/es e Meta/s**

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP estudantes universitários em Lisboa, deslocados por terem residência fora da área metropolitana de Lisboa.	Data de conclusão da obra de recuperação	[1 a 20 dezembro]

**Objetivos Alcançados**

A obra de recuperação do edifício em questão foi concluída a 20 de dezembro.

<b>Serviço Responsável</b>	<b>Outros Serviços Intervenientes</b>
DSAG/DFP	

<b>Realização</b>	<b>Início</b>	janeiro de 2020	<b>Fim</b>	dezembro de 2020
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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

<b>Recursos Humanos Estimados</b>	1 TS a 15%				Menor	Prevista	X	Maior
	1 AT a 10%							

<b>Recursos Financeiros</b>	<b>Estimado</b>	<b>Executado</b>	<b>% da Previsão</b>
	430.500,00€	446.676,44€	104%

**Justificação dos Desvios**

O desvio financeiro é justificado pela existência de trabalhos complementares que não se encontravam previstos no projeto inicial, ou encontrando-se previstos em projeto, sofreram alterações para melhor se adaptar o edifício à utilização prevista.

## FICHA DE SUPORTE AO OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR

<b>OBJETIVO</b>	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.		
<b>PROJETO/ ATIVIDADE</b>	Garantia da qualidade nos refeitórios e cafeterias sob gestão direta dos SSAP		OO/QUAR4
<b>CALENDARIZAÇÃO</b>	<b>Início</b>	janeiro de 2020	<b>Fim</b> dezembro de 2020

**Breve Descrição**

Promover a qualidade nos refeitórios sob administração direta dos SSAP e do serviço de fornecimento de refeições em regime de cafeteria, sem prejuízo das respetivas especificidades, através:

- Reforço da monitorização no âmbito das competências previstas contratualmente;
- Análise das ementas; - Análises microbiológicas; - Inquéritos de satisfação; - Tratamento das reclamações.

**Âmbito, Indicador/es e Meta/s**

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP e utentes dos refeitórios	N.º de ações de monitorização presencial	[520; 550] (Corresponde a um aumento entre 6% a 12%)

**Objetivos Alcançados**

Foram realizadas 557 ações de monitorização presencial – 505 em refeitórios e 52 em cafeterias. Após aplicação de questionário, o grau de satisfação dos utentes dos refeitórios fixou-se em 4,46 (esc. 1 a 5). Foi dada continuidade à diversificação de ementas, assente no cumprimento rigoroso dos requisitos fixados contratualmente e na introdução mensal de novos pratos, abrangendo todas as dietas. Com recurso ao INSA, foi efetuado controlo microbiológico das condições em que o fornecimento de refeições é efetuado. Foi dado tratamento a todas as reclamações recebidas, com auscultação das entidades envolvidas, de forma a esclarecer cabalmente as questões suscitadas.

<b>Serviço Responsável</b>	<b>Outros Serviços Intervenientes</b>								
DSGR/DA	DSAG/Empresas concessionárias e INSA								
<b>Realização</b>	<b>Início</b>	janeiro de 2020			<b>Fim</b>	dezembro de 2020			
<b>Grau de Realização Material</b>	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X	
<b>Recursos Humanos Estimados</b>	3 TS a 45%, 40% e 35% 1 CT a 5% 5 AT a 100% (4) e 35%				Menor	Prevista	X	Maior	
<b>Recursos Financeiros</b>	<b>Estimado</b>		<b>Executado</b>		<b>% da Previsão</b>				
	40.000,00€		30.588,29€		76,47%				

## FICHA DE SUPORTE AO OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR

<b>OBJETIVO</b>	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.		
<b>PROJETO/ ATIVIDADE</b>	Implementação do modelo de autoavaliação de desempenho organizacional – CAF		OO/QUAR5
<b>CALENDARIZAÇÃO</b>	<b>Início</b>	janeiro de 2020	<b>Fim</b> dezembro de 2020

## Breve Descrição

A implementação da CAF permite melhorar o nível de desempenho e de prestação de serviços dos SSAP, facilitando a sua autoavaliação com o objetivo de obter um diagnóstico e um plano de ações de melhoria.

## Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
SSAP	Data de implementação da CAF	[15 e 31 dezembro] [revista em baixa_junho20]

## Objetivos Alcançados

Foi enviado em 28 de dezembro, para análise superior o Relatório de autoavaliação do desempenho dos SSAP, de acordo com o modelo CAF.

<b>Serviço Responsável</b>	Outros Serviços Intervenientes							
DSAG/DPTTI	Restantes UO							
<b>Realização</b>	<b>Início</b>	janeiro de 2020			<b>Fim</b>	dezembro de 2020		
<b>Grau de Realização Material</b>	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	X	Superado
<b>Recursos Humanos Estimados</b>	Equipa de autoavaliação (6 a 8 elementos)				Menor	Prevista	Maior	X
<b>Recursos Financeiros</b>	<b>Estimado</b>		<b>Executado</b>		<b>% da Previsão</b>			
	Despesas administrativas		€					

## Justificação dos Desvios

A equipa de autoavaliação foi em número superior ao inicialmente previsto (10 elementos), privilegiando-se a representatividade dos SSAP.

## FICHA DE SUPORTE AO OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR

<b>OBJETIVO</b>	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.			
<b>PROJETO/ ATIVIDADE</b>	<b>Avaliação da qualidade dos serviços prestados aos beneficiários</b>			<b>OO/QUAR6</b>
<b>CALENDARIZAÇÃO</b>	<b>Início</b>	janeiro de 2020	<b>Fim</b>	dezembro de 2020

**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	<ol style="list-style-type: none"> <li>N.º de questionários tratados P=40%</li> <li>Nível de satisfação com as atividades/equipamentos socioculturais P=30%</li> <li>Nível de satisfação com a prestação de serviço de refeições P=30%</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>[4.000; 5.000] [revista em baixa_junho20]</li> <li>[4,20; 4,60] [revista em baixa_junho20]</li> <li>[3,70; 4,30]</li> </ol>

**Objetivos Alcançados**

Em 2020 foram tratados estatisticamente 5797 questionários de avaliação da satisfação aplicados aos beneficiários das atividades/equipamentos socioculturais e utilizadores de refeitórios. O nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais cifrou-se em 4,70 e com os serviços prestados nos refeitórios em 4,46.

<b>Serviço Responsável</b>	<b>Outros Serviços Intervenientes</b>
DSAG/DPTTI	Restantes UO/Secretariado

<b>Realização</b>	<b>Início</b>	janeiro de 2020	<b>Fim</b>	dezembro de 2020
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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

<b>Recursos Humanos Estimados</b>	3 TS a 40% 2 AT (Secretariado) a 10% 6 elementos de outras UO a 1%	Menor	Prevista	X	Maior
-----------------------------------	--	-------	----------	---	-------

<b>Recursos</b>	<b>Estimado</b>	<b>Executado</b>	<b>% da Previsão</b>
<b>Financeiros</b>	Despesas administrativas	€	

**Justificação dos Desvios**

--