



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS



Relatório de Atividades

2022

Serviços Sociais da Administração Pública

Índice

Lista de siglas SSAP	4
Outras siglas.....	5
I. Sumário executivo.....	7
II. Nota introdutória.....	9
III. Autoavaliação dos SSAP.....	11
1. QUAR 2022	11
a. Alteração de objetivos, indicadores e metas.....	11
b. Recursos financeiros	18
c. Recursos humanos	21
d. Recursos patrimoniais e materiais	25
2. PA2022	27
a. Objetivos, indicadores e metas	27
b. Resultados alcançados.....	35
3. Apreciação por parte dos utilizadores	50
3.1 Internos	50
3.2 Externos	53
4. <i>Benchmarking</i>	56
4.1 Interno.....	56
4.2 Externo	57
5. Plano Nacional de Combate ao Racismo e à Discriminação 2021 – 2025.....	59
6. Avaliação do Sistema de Controlo Interno	60
7. Medidas de reforço positivo.....	64
IV. Publicidade institucional.....	65
V. Programa de Gestão do Património Imobiliário	65
VI. Medidas de Modernização Administrativa	66
VII. Avaliação final.....	68
1. Menção de autoavaliação proposta.....	68
2. Conclusões prospetivas	70
Anexos.....	72

1. QUAR.....	72
2. Avaliação do Sistema de Controlo Interno	76
3. Fichas de suporte aos objetivos operacionais de QUAR	79

Lista de siglas SSAP

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

Outras siglas

ADSE	Instituto de Proteção e Assistência na Doença
AT	Autoridade Tributária Assistente Técnico
CCD	Centro de Cultura e Desporto
CCP	Código dos Contratos Públicos
CEDIC	Certificados Especiais de Dívida de Curto Prazo
CNCS	Centro Nacional de Cibersegurança
CPCJ	Comissão de Proteção de Crianças e Jovens
CT	Coordenador Técnico
CTFP	Contrato de Trabalho em Funções Públicas
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	Instituto Nacional de Administração
INSA	Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge
IU	Instituto Ultramarino
NAREST	Sociedade Nacional de Restauração, Lda
PA	Plano de Atividades
PRR	Plano de Recuperação e Resiliência
PSTIC	Plano Setorial para as TIC
OE	Orçamento de Estado
OSMOP	Obra Social das Obras Públicas
OTL	Ocupação de Tempos Livres
POS	Ponto de serviço
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilidade
RCM	Resolução do Conselho de Ministros

SFA	Serviços e Fundos Autónomos
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação da Administração Pública
SMS	<i>Short Message Service</i>
SPE	Setor Público e Empresarial
SPTIC	Serviços Partilhados TIC
SSGNR	Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana
SSPSP	Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
TS	Técnico Superior
UMC	Unidade Ministerial de Compras
UO	Unidade Orgânica
VC	Valor Crítico

I. Sumário executivo

O presente relatório apresenta os resultados alcançados pelos Serviços Sociais da Administração Pública (doravante designados por SSAP) em 2022, face aos objetivos, indicadores e metas definidos em QUAR e Plano de Atividades (Decreto-Lei n.º183/96, de 27 de setembro, em conjugação com o disposto na alínea e) do n.º 1 do artigo 8.º da Lei 66-B/2007, de 28 de dezembro, na redação atual.)

O Índice de Desempenho Global (IDG) do QUAR cifrou-se em 84,19%, tendo sido os parâmetros de avaliação, ponderados da seguinte forma: eficácia, 40%; eficiência, 25% e qualidade, 35%. Dois dos três parâmetros fixados – Eficiência e Qualidade foram cumpridos, apresentando uma taxa de realização de 25% e 35%, respetivamente. O parâmetro Eficácia foi cumprido parcialmente – 24,19% - tendo ficado por realizar o objetivo operacional que previa o lançamento do procedimento de aquisição da empreitada para conversão da garagem contígua à Estalagem de Évora, em camaratas e espaços de convívio. Este facto ficou a dever-se ao tempo necessário e inerente a cada uma das fases processuais relativas ao próprio procedimento aquisitivo.

Nenhum dos 9 indicadores apresenta uma taxa de realização superior a 125%. Verificam-se 4 indicadores com uma realização a 100% e 3 com realização superior a este valor. Dá-se nota de um indicador com taxa de execução nula, de acordo com a justificação anterior e outro com realização parcial na ordem dos 86%. O IDG alcançado equivale assim a 3 objetivos realizados, 1 superado e 1 não realizado, que se desdobram em 3 indicadores superados, 4 realizados, 1 realizado parcialmente e o restante, não realizado.

A taxa de realização da concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço (ENSC) foi, em 3 dos 4 indicadores, superada. O número de trabalhadores e especificamente os técnicos de informática que participaram em ações de sensibilização e formação específica nesta matéria foi também superior ao previsto com taxas de realização de, respetivamente, 105% e 112,50%. Acresce ainda que, 49 trabalhadores participaram em formação específica na área das competências digitais, facto que resultou numa concretização de 109%. O indicador com realização na ordem dos 86% justifica-se pela menor adesão dos beneficiários seniores à formação presencial, por receio remanescente da pandemia vivida.

O indicador 6 relaciona-se com a execução das medidas integradas no Plano de Responsabilidade Social e Ambiental para 2022, e apresenta uma concretização de 100%, dado

que, dos 28 indicadores definidos, 13 foram superados (46%), 11 cumpridos (39%) e 4 não cumpridos (14%), pelo que 86% dos indicadores se situam entre cumpridos e superados, respondendo favoravelmente ao intervalo definido como meta - 80% a 90%.

A concretização do indicador integrado no objetivo operacional de eficiência veio possibilitar a integração do portal dos SSAP e o GeRFIP, de forma a otimizar o processo de faturação e pagamento, sendo este um dos objetivos mais relevantes do QUAR do organismo.

Os indicadores 8 e 9 relacionam-se com a avaliação da satisfação por parte dos beneficiários com os serviços prestados e/ou disponibilizados pelos SSAP nas áreas das atividades socioculturais e fornecimento de refeições, tendo ambos sido concretizados a 100%.

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

Quanto aos restantes projetos insertos em Plano de Atividades, a sua realização material e financeira será evidenciada oportunamente, adiantando que, dos 42 projetos, 27 encontram-se superados e 11 realizados. Dos restantes 4, 3 apresentam uma execução acima dos 75% e 1 não foi realizado, de acordo com a justificação apresentada mais adiante. A execução material do Plano de Atividades dos SSAP cifra-se assim, na ordem dos 90%.

II. Nota introdutória

Neste relatório apresenta-se a análise dos resultados alcançados pelos SSAP em 2022, no que respeita especificamente aos objetivos definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização, bem como outros insertos em Plano de Atividades e que representam, no conjunto, a atividade dos SSAP.

Devemos ter presente que 2022 foi um ano paradoxal; se por um lado se reuniram condições para o retomar da normalidade com o fim das restrições face à pandemia por Covid-19 no final do primeiro trimestre do ano, por outro, a realização antecipada de eleições legislativas a 30 de janeiro e a entrada em vigor da Lei do Orçamento de Estado para 2022 ocorrida no final de junho, veio atrasar a submissão dos necessários pedidos aos membros do Governo da área setorial e das Finanças, para a aquisição de novos serviços previstos em Plano de Atividades e para a realização de serviços com idêntico objeto ao do ano anterior, mas a preços superiores. Em simultâneo, verifica-se que o total de cativos aplicados aos SSAP no agrupamento das aquisições de bens e serviços, representou 46,51% da dotação inicial, muito acima do praticado em anos anteriores, obrigando a um pedido de descativo, cuja autorização rececionada em agosto veio comprometer o normal desenvolvimento das atividades destes serviços.

Este cenário implicou uma revisão dos objetivos operacionais (incluídos ou não em QUAR), de modo a adequá-los a uma realidade que, ainda que instável, pudesse ser mais próxima do que nos seria permitido concretizar. Abordaremos em detalhe em capítulo próprio, quais os indicadores, metas e recursos revistos.

Todos os projetos inscritos em QUAR e Plano de Atividades tiveram por base as orientações definidas pelo Governo através das Grandes Opções do Plano, Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado, Orçamento do Estado aprovado para 2022, bem como os documentos de orientação interna como o relatório de autodiagnóstico da implementação da CAF¹, Plano de Responsabilidade Social e Ambiental, entre outros.

Para além de dar continuidade ao apoio social desenvolvido, decorreram as habituais atividades socioculturais destinadas a diferentes públicos-alvo, desde crianças a seniores passando pelos

¹ *Common Assessment Framework* – Plataforma Comum de Avaliação

beneficiários no ativo; bem como o fornecimento de refeições em refeitórios sob gestão dos SSAP e em entidade protocoladas.

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

- ✓ Superação do objetivo operacional de eficácia consubstanciado na prossecução das medidas integradas na ENSC no âmbito da promoção da segurança do ciberespaço junto dos trabalhadores e beneficiários seniores;
- ✓ Concretização da meta definida para execução das medidas previstas no Plano de Responsabilidade Social e Ambiental, com impacto positivo entre os trabalhadores e na cultura da organização;
- ✓ Integração do portal dos SSAP com o Gerfip, com ganhos de eficiência nas equipas envolvidas no controlo financeiro das inúmeras atividades lançadas por estes serviços;
- ✓ Manutenção da formação profissional em que 86% dos trabalhadores participaram em, pelo menos, 1 ação de formação;
- ✓ Revisão do regulamento do período de funcionamento, atendimento e horário de trabalho dos serviços com a necessária auscultação dos trabalhadores;
- ✓ Implementação e configuração de licenças *office 365* em 87% dos trabalhadores, com benefícios ao nível do seu desempenho;
- ✓ Alargamento da oferta de alojamento em Lisboa;
- ✓ Obras de beneficiação nas estalagens de Aljubarrota, Évora e Santa Cruz da Trapa;
- ✓ Obras de beneficiação nos refeitórios do Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge e dos SSAP no Porto;
- ✓ Entrada em funcionamento do refeitório situado no Instituto Português da Qualidade e da cafetaria na Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil;
- ✓ Alargamento do fornecimento de refeições em regime de *takeaway*;
- ✓ Monitorização e controlo da qualidade do serviço prestado nos refeitórios e cafetarias;
- ✓ Incremento do número de protocolos e parcerias estabelecidas em diversas áreas;
- ✓ Aumento do acompanhamento psicossocial aos beneficiários dos SSAP.

III. Autoavaliação dos SSAP

1. QUAR 2022

O QUAR e Plano de Atividades são os principais instrumentos de autoavaliação dos organismos, conforme quadro legislativo referente ao SIADAP, designadamente a Lei n.º 66-B/ 2007 de 28 de dezembro e o Decreto-lei n.º 183/96, de 27 de setembro, com respeito igualmente pelas linhas de orientação produzidas e divulgadas pela Secretaria-geral da Presidência do Conselho de Ministros (fevereiro 2022).

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

a. Alteração de objetivos, indicadores e metas

Os projetos inseridos no QUAR e Plano de Atividades dos SSAP foram definidos com base na expectativa de concretização que os SSAP tinham à data da elaboração daqueles instrumentos de gestão. No entanto, o contexto pandémico verificou-se ainda nos primeiros meses do ano e a entrada em vigor da Lei do Orçamento de Estado para 2022 só ocorreu no final de junho (Lei n.º 12/2022, de 27.06), vigorando até essa data o regime transitório de execução orçamental, obedecendo a um regime duodecimal.

Com a entrada em vigor da Lei do Orçamento de 2022 verificamos que o total de cativos aplicados aos SSAP no agrupamento 02: Aquisição de Bens e Serviços, representava 46,51% da dotação inicial, razão pela qual foi remetido também o pedido de descativo ao membro do Governo responsável pela área das finanças, tendo este sido autorizado em 17 de agosto. Só após esta diligência se tornou possível solicitar as devidas autorizações aos membros do Governo responsáveis pela área das finanças para a aquisição de novos serviços previstos em Plano de Atividades, bem como para a realização de serviços com idêntico objeto ao do ano anterior mas a preços superiores, considerando-se tacitamente aprovadas a 28 de setembro.

De relevar também os prazos a contemplar com os necessários procedimentos aquisitivos para que a realização das atividades fosse possível. Foi nesta medida que se procedeu à revisão dos

projetos em julho, remetendo a proposta à tutela. Esta consubstanciou-se na alteração de 2 indicadores (um deles de QUAR), 17 metas e estimativa de afetação financeira em 5 projetos. Foram revistas 18 das 47 fichas de suporte (38%), de acordo com o quadro infra, cuja justificação assenta, consoante os casos, em:

Revisão em alta

- Maior adesão dos beneficiários aposentados às atividades promovidas nos quatro centros de convívio;
- Maior procura dos equipamentos de férias, especialmente a Estalagem de Évora e apartamentos de Lisboa e Algés;

Revisão em baixa

- Contexto pandémico a verificar-se ainda nos primeiros meses do ano;
- Aprovação tardia da Lei do Orçamento de Estado para 2022, bem como cativação das despesas na rubrica aquisição de bens e serviços em cerca de 47%;
- Morosidade nos procedimentos aquisitivos na sequência de diligências processuais necessárias, como pedidos de descativação e aumento de despesa;
- Comprometimento do cumprimento de prazos de entrega de componentes e equipamentos, dada a conjuntura internacional vivida a leste da Europa;
- Manutenção do encerramento de alguns refeitórios no início do ano considerando o (ainda) confinamento e as orientações relativas à adoção de teletrabalho e horários em espelho.

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

Fichas de suporte aos OO QUAR e PA	Indicador/Meta/RF Iniciais	Indicador/Meta/RF Revistos
PA_Fins de semana ativos	Meta: [500; 600]	Meta: [400; 550]
PA_Visitas culturais ativos	Meta: [950; 1200]	Meta: [750; 1000]
PA_Campos de férias	Meta: [800; 850]	Meta: [600; 750]
PA_OTL	Meta: [1250; 1400]	Meta: [900; 1200]
PA_Férias sénior	Meta: [700; 1000]	Meta: [450; 550]

Fichas de suporte aos OO QUAR e PA	Indicador/Meta/RF Iniciais	Indicador/Meta/RF Revistos
PA_Centros de Convívio de Lisboa e Porto	Meta 1: [3500; 4500] Meta 2: [8.000; 9.000]	Meta 1: [6000; 7000] Meta 2: [5000; 6000]
PA_Formação sénior	Meta: [1900; 2350]	Meta: [1200; 1500]
PA_Estalagem de Évora	Meta: [3000; 4000] RF: 88.000,00€	Meta: [3500; 4500] RF: 126.000,00€
PA_Apartamentos Lisboa	Meta: [2500; 3000] RF: 36.000,00€	Meta: [4000; 4500] RF: 95.000,00€
PA_Apartamentos Algés	Meta: [750; 1250]	Meta: [1000; 1500]
PA_Alojamento em Lisboa para ocupação temporária	Meta: 60 dias após receção da obra	Meta: 1 a 29 de novembro
PA_Gestão do fornecimento de refeições nos refeitórios SSAP	Meta: [650.000; 695.000] RF: 3.149.875,00€	Meta: [420.000; 450.000] RF: 2.180.682,69€
PA_Garantia do fornecimento de refeições em entidades protocoladas	Meta: [430.000; 475.000] RF: 1.924.642,61€	Meta: [310.000; 320.000] RF: 1.387.533,04€
PA_Gestão de cafetarias e bares	Meta: [110 000; 125 000]	Meta: [80.000; 90.000]
PA_aquisição de senhas de refeição através de multibanco_Fase I	Indicador: abranger 9 a 13 refeitórios	Indicador: lançamento do procedimento aquisitivo entre 15 e 31 dezembro
QUAR_Reconversão da garagem contígua à Estalagem de Évora	Indicador: conclusão da obra entre 1 e 31 outubro	Indicador: lançamento do procedimento aquisitivo entre 1 e 29 novembro
QUAR_Integração do portal dos SSAP e GeRFIP	Meta: integração entre 14 e 30 setembro RF: 37.000,00€ Suprimento indicador 2	Meta: integração entre 15 e 31 dezembro RF: 57.761,00€
PA_Avaliação da satisfação dos beneficiários	Meta: tratar entre 8.000 e 9.000 questionários	Meta: tratar entre 6.500 e 7.500 questionários

Análise de resultados e desvios

Apresentam-se no quadro seguinte, os resultados alcançados relativos aos objetivos operacionais e indicadores do QUAR 2022.

Quadro 2 - QUAR 2022: Resultados alcançados

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC	Realização	Taxa Realização	Avaliação Resultados
EFICÁCIA	40,0			24,19%	Não atingido
OO1. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço - ENSC 2019/2023	15,0			15,48%	Superado
IND1. N.º de beneficiários aposentados abrangidos pelo Plano para a diminuição da iliteracia digital, inserido no programa de Formação Sénior	25%	1.645 VC: 2.056	1.417	86,14%	Não atingido
<p>Foram abrangidos 1.417 beneficiários aposentados inseridos no programa de Formação Sénior. A execução material inferior a 100% deve-se ao facto de se ter vivido nos primeiros meses do ano em contexto pandémico e, após retoma gradual da normalidade, ter sido difícil o regresso à modalidade presencial por parte dos beneficiários, por manifesta precaução relativamente à sua saúde. Conscientes deste facto, no âmbito da revisão intercalar do Plano de Atividades foi proposta e aprovada a diminuição do n.º de formandos abrangidos pelo programa de Formação Sénior; no entanto, manteve-se o valor previsto neste indicador de QUAR, considerando a inexistência de revisões intercalares por parte do Centro Nacional de Cibersegurança.</p>					
IND2. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de sensibilização no âmbito da cibersegurança	25%	105 VC: 130	110	105,00%	Superado
<p>Foram enviadas mensagens informativas, abrangendo 110 trabalhadores no total, relativas à matéria em questão, incidindo no tema da segurança informática (Dia da Internet mais segura e Dicas e atualizações dos <i>browsers</i>) e, adicionalmente foram realizados 4 Encontros de Informática com os trabalhadores sobre diversas matérias na área da segurança.</p>					
IND3. N.º de técnicos informáticos abrangidos por ações de formação técnica no âmbito da segurança	25%	2 VC: 4	3	112,50%	Superado
<p>Foram realizadas ações de formação técnica no âmbito da segurança, por 3 técnicos de Informática.</p>					

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC	Realização	Taxa Realização	Avaliação Resultados
IND4. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de formação em competências digitais	25%	45 VC: 56	49	109,09%	Superado

Em 2022, 49 trabalhadores realizaram ações de formação em competências digitais.

OO2. Reconverter a garagem contígua à Estalagem de Évora em camaratas e espaço de convívio_Fase I	40%			0%	Não atingido
IND5. N.º de dias de calendário para lançamento do procedimento aquisitivo	100%	1 a 29 nov VC: 17 ago	-	0%	Não atingido

Considerando a publicação tardia do orçamento de estado e, em simultâneo, o significativo aumento dos preços da construção, verificou-se aquando do lançamento do procedimento aquisitivo que a componente da obra a realizar em 2023 seria de montante superior ao estabelecido pelo Dec. Lei n.º 197/99 de 8 de junho, o que tornava necessária a existência de uma portaria de extensão de encargos, mostrando-se esta inviável, dado o aproximar do final do ano, não sendo possível a concretização do objetivo dentro do prazo estimado.

OO3. Implementar as medidas propostas no âmbito do Plano de Responsabilidade Social e Ambiental 22/23	45%			45,00%	Atingido
IND6. % de implementação do PRSA em 2022	100%	80%; 90% VC: 100%	86%	100,00%	Atingido

Das 25 iniciativas definidas, desdobradas em 28 indicadores, verifica-se que 13 destes se encontram superados (46%), 11 foram cumpridos (40%) e 4 não foram cumpridos (14%), pelo que 86% dos indicadores se situam entre cumpridos e superados.

EFICIÊNCIA	25,0			25,00%	ATINGIDO
OO4. Assegurar a integração do portal dos SSAP com o GeRFIP	100,0			100,00%	Atingido

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC	Realização	Taxa Realização	Avaliação Resultados
IND7. N.º de dias de calendário para a integração	100%	15 a 31 dez VC: 29 set	26 dez	100,00%	Atingido

Deu-se por concluída a integração, a 26 de dezembro.

QUALIDADE	35,0			35,00%	ATINGIDO
005. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	100,0			100,00%	Atingido
IND8. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais [escala de 1 a 5]	55%	4,10; 4,70 VC: 5	4,60	100,00%	Atingido

Foram tratados 7.834 questionários de satisfação aplicados aos beneficiários participantes nas atividades/equipamentos socioculturais, sendo a satisfação média obtida de 4,60.

IND9. Nível de satisfação dos beneficiários com os Refeitórios geridos pelos SSAP - [escala de 1 a 5]	45,0	3,70; 4,30 VC: 5	4,17	100,00%	Atingido
---	------	---------------------	------	---------	----------

Foram tratados 1.920 questionários aplicados aos utilizadores dos refeitórios e cafetarias sob gestão dos SSAP, sendo a satisfação média obtida de 4,17.

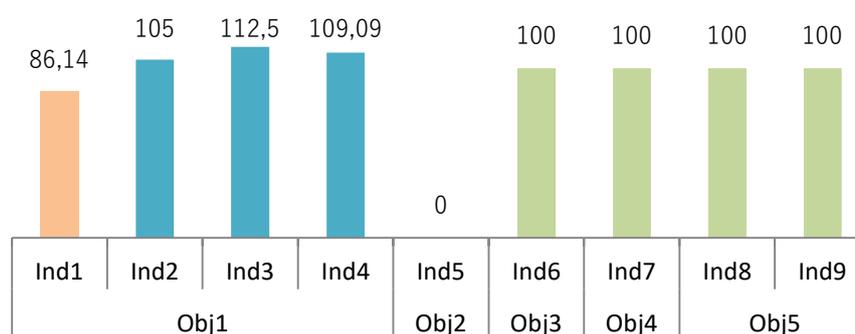
O IDG do QUAR de 2022 – 84,19 – resulta do facto de um dos objetivos operacionais de eficácia não ter sido realizado por motivo já apresentado, o que veio a penalizar a execução global deste instrumento de avaliação. Dos restantes 4 objetivos, salienta-se que os 3 considerados relevantes foram atingidos e 1 superado.

Quanto aos 9 indicadores, apuram-se 4 realizados, 3 superados, 1 não realizado e outro realizado parcialmente (86,14%).

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

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

Gráfico 1. Execução material dos indicadores de QUAR



No quadro seguinte, apresenta-se a evolução histórica dos indicadores 1 a 4, 8 e 9, relativos aos objetivos operacionais 1 e 5, respetivamente.

Quadro 3. Evolução de indicadores

O1. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço - ENSC 2019/2023				
INDICADORES	2019	2020	2021	2022
IND1. N.º de beneficiários aposentados abrangidos pelo Plano para a diminuição da iliteracia digital, inserido no programa de Formação Sénior	-	-	2379	1417
IND2. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de sensibilização no âmbito da cibersegurança	-	-	110	110
IND3. N.º de técnicos de informática abrangidos por ações de formação técnica no âmbito da segurança			3	3
IND4. N.º de trab. abrangidos por ações de formação em competências digitais			45	49
O5. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP				
INDICADORES	2019	2020	2021	2022
IND8. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades e equipamentos socioculturais [esc 1 a 5]	4,65	4,67	4,65	4,60
IND9. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [esc 1 a 5]	4,17	4,46	4,37	4,17

A execução das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço manteve-se estável em dois dos indicadores, assinalando uma ligeira subida no número de trabalhadores abrangidos por formação em competências digitais. O indicador 1 sofreu um

decréscimo relativamente ao ano anterior, facto já justificado no quadro 2. Não obstante, evidencia-se que, apesar da estabilidade dos valores dos 3 últimos indicadores em comparação com 2021, estes superam a meta inserta na ENSC.

Relativamente aos indicadores que expressam quantitativamente os resultados relativos à perceção dos beneficiários com a qualidade dos serviços prestados, verifica-se uma ligeira variação em baixa, ainda que dentro do intervalo definido como meta. A área do fornecimento de refeições é sensível a variações, muitas delas não dependentes diretamente do serviço, mas de fatores colaterais, como por exemplo, a aquisição da senha de refeição nas máquinas de *vending*.

b. Recursos financeiros

A despesa global atingiu em 2022 o montante de €17.524.100,01, representando 93,38% do Orçamento Corrigido.

De realçar que este valor de execução contempla, pela primeira vez, €7.149.334,00 de aplicação em Títulos de curto prazo – CEDIC.

Assim e dado que em 2021 tal não ocorreu, deveremos comparar a execução com 2021, retirando o valor dessa aplicação e nesse caso o valor global da execução de 2022 totaliza €10.374.766,01, superior à de 2021 em €838.480,12 (8,79%).

Quadro 4. Execução orçamental 2021/2022 (Despesa)

Descrição da Despesa	2021		2022				Taxa Var.
	Orçamento	Executado	Orçamento	Executado	% exec	Peso (%)	2021/2022(%)
Despesas com pessoal	3 526 970,00	3 140 399,47	3 556 306,00	3 049 747,73	85,76	17,40	-2,89
Aq. Bens e Serviços	8 343 495,00	5 083 669,00	6 751 512,00	6 218 800,98	92,11	35,49	22,33
Transferências Correntes	140 550,00	97 764,86	124 166,00	124 165,66	100,00	0,71	27,00
Outras Despesas Correntes	23 064,00	2 510,10	17 000,00	6 675,56	39,27	0,04	165,95
	12 034 079,00	8 324 343,43	10 448 984,00	9 399 389,93	89,96	53,64	12,91
Aquisição de bens de capital	1 444 311,00	1 151 394,23	1 072 906,00	922 772,91	86,01	5,27	-19,86
Ativos financeiros - Títulos CP-CEDIC	0,00	0,00	7 149 334,00	7 149 334,00	100,00	40,80	

Descrição da Despesa	2021		2022				Taxa Var.
	Orçamento	Executado	Orçamento	Executado	% exec	Peso (%)	2021/2022(%)
Ativos financeiros - Transf. Famílias Outras	95 000,00	60 548,23	95 000,00	52 603,17	55,37	0,30	-13,12
	1 539 311,00	1 211 942,46	8 317 240,00	8 124 710,08	97,69	46,36	570,39
TOTAL GERAL	13 573 390,00	9 536 285,89	18 766 224,00	17 524 100,01	93,38	100,00	83,76
Total sem CEDIC's nos Ativos Financeiros	13 573 390,00	9 536 285,89	11 616 890,00	10 374 766,01	89,31		8,79

O valor aplicado em CEDIC's é aquele que maior peso representa no total da execução (40,80%), sendo de seguida as “Aquisições de bens e serviços” que representam 35,49%, seguido das “Despesas com Pessoal” (17,40%).

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

- Aumento de 22,33% no agrupamento de aquisição de bens e serviços, essencialmente pelos seguintes fatores: aumento dos serviços necessários ao desenvolvimento das atividades socioculturais, as quais, fruto do término das restrições associadas à pandemia, foi possível desenvolver em maior número face a 2021;
- Redução de 19,86% no agrupamento “Aquisição de bens de capital, essencialmente em grandes reparações/empreitadas em imóveis afetos aos SSAP para prossecução da sua atividade (-€187.337,14), bem como em aquisição de equipamento básico para os refeitórios e alojamentos de ocupação temporária, resultante do atraso da entrega de equipamento para os refeitórios, prevista para 2022 e que transitou para 2023.
- Redução de 2,89% (-€90.651,74) no agrupamento “Despesas com Pessoal”, fruto essencialmente da redução de pessoal em funções face a 2021, por ter existido grande dificuldade na substituição no curto prazo das saídas de trabalhadores. A média anual em 2022 foi de 106 trabalhadores e em 2021 foi de 111 trabalhadores.

De referir que este agrupamento incluiu despesas não associadas a trabalhadores dos SSAP, concretamente na C.E. 01.03.08 - Outras Pensões, que comporta despesas com pensões de ex-regentes escolares e pensionistas do Ex-Instituto Ultramarino. O gasto com pensões foi de €112.415,16 em 2021 e €101.859,73 em 2022.

Relativamente à receita cobrada líquida em 2022, esta totaliza 12.138.315,24€, o que representa 87,40% do valor do orçamento corrigido.

Quadro 5. Execução orçamental 2021/2022 (Receita)

Descrição da receita	2021		2022				Taxa Var.
	Orçamento	Executado	Orçamento	Executado	% exec	Peso (%)	2021/2022 (%)
Comparticipação Organismos SFA e SPE	6 245 325,00	5 631 068,67	6 302 454,00	6 302 453,09	100,00	51,92	11,92
Taxas, Multas e outras Penalidades	3 940,00	2 936,64	5 067,00	5 059,82	99,86	0,04	72,30
Rendimentos da propriedade						0,00	
Transferências correntes	3 661 047,00	3 243 007,73	3 593 166,00	3 075 925,65	85,60	25,34	-5,15
Venda de bens e serviços correntes	3 794 570,00	1 927 567,01	3 853 244,00	2 669 272,53	69,27	21,99	38,48
Reposições não abatidas aos pagamentos	12 800,00	12 343,21	7 690,00	4 849,90	63,07	0,04	-60,71
Outras receitas correntes	60 000,00	49 814,31	31 000,00	11 649,59	37,58	0,10	-76,61
Venda de bens de investimento			0,00	0,00	0,00	0,00	
Ativos financeiros	95 000,00	79 955,89	95 000,00	69 104,66	72,74	0,57	-13,57
Outras receitas de capital	0,00	0,00				0,00	
Total da Receita de Exercício	13 872 682,00	10 946 693,46	13 887 621,00	12 138 315,24	87,40	100	10,89
Saldo da gerência anterior	5 115 119,00	5 114 809,10	6 525 219,00	6 525 173,74			
TOTAL GERAL	18 987 801,00	16 061 502,56	20 412 840,00	18 663 488,98			

O grupo “Comparticipação Organismos SFA e SPE” é aquele que mais contribuiu para a receita global com um peso no total da execução de 51,92%, seguido de “Transferências correntes” com um peso de 25,34% e por fim o de “Venda de bens e serviços correntes”, que representam 21,99%.

Fazendo uma análise comparativa do total da execução verifica-se que, face a 2021, a execução aumentou 1.191.621,78€, o que representa em termos percentuais um aumento de 10,89%.

Este aumento na receita arrecadada deve-se essencialmente ao aumento de €741.705,52 (38,48%) da receita proveniente de “Vendas de bens e serviços correntes”, resultante de um aumento da atividade socio cultural desenvolvida com a redução das restrições decorrentes da

pandemia Covid-19 e 671.384,42€ (11,92%) em “Comparticipação Organismos SFA e SPE”, fruto do aumento de receita cobrada relativa a anos anteriores (em 2021: 303.674,29€ e em 2022: 945.317,75€, ou seja, mais 641.643,46€).

De referir que em sentido contrário estão as “Transferências correntes” que reduziram face a 2021, 167.082,08€ (5,15%), fruto da redução das transferências do OE. Este fato é justificado pela redução de pessoal em funções (com a saída de trabalhadores que não foi possível repor por meio de procedimentos concursais) e conseqüentemente diminui a verba necessária para pagamento de remunerações e respetivos encargos.

c. Recursos humanos

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

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

Designação	Pontuação	Planeados		Realizados		Desvio	
		Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos
Direção superior	20	2	40	2	40	0	0
Direção intermédia	16	9	144	8	128	-1	-16
Técnico superior	12	40	480	36	432	-4	-48
Coordenador técnico	9	5	45	5	45	0	-0
Informáticos	9	3	27	3	27	0	0
Assistente técnico	8	59	472	40	320	-19	-152
Assistente operacional	5	12	60	9	45	-3	-15
TOTAL		130	1.268	103*	1.037	-20	-231

* Inclui dois trabalhadores ausentes por doença (em 31.12.2022) há mais de 6 meses, mas com posto de trabalho no mapa de pessoal dos SSAP

Dos pontos planeados – 1.268 – correspondentes a 130 efetivos, foram executados 1.037 (103 efetivos). A diferença de 231 pontos equivale a 27 lugares do quadro dos SSAP ainda não ocupados. O índice de rotatividade, a que correspondem entradas (6) e saídas (13) de trabalhadores do organismo foi de 8,63, tendo como resultado, menos 7 trabalhadores em relação ao ano anterior a 31 de dezembro de 2021.

Para assegurar o desenvolvimento das suas atribuições, os SSAP contavam em 31 de dezembro de 2022 com um total de 101 efetivos (sem os dois trabalhadores ausentes há mais de dois

meses, 1 homem e 1 mulher) - 77 mulheres e 24 homens, cujo nível médio etário se centrou nos 54,32 anos.

Naquela data a carreira com maior número de efetivos era a de assistente técnico com 45 trabalhadores (incluindo os 5 coordenadores técnicos), o que representava uma taxa de 44,55% do total de efetivos, seguida da carreira técnico superior com 36 trabalhadores (35,64%), totalizando as duas carreiras 80,19% dos trabalhadores. De referir que nos 36 técnicos superiores está incluído 1 especialista de informática.

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

- ✓ Afetação de 6 trabalhadores: 3 técnicos superiores, 2 assistentes técnicos e 1 assistente operacional, através de procedimento concursal (5) e mobilidade (1).
- ✓ Saída de 13 trabalhadores: 5 técnicos superiores, 6 assistentes técnicos, 1 educador de infância e 1 assistente operacional, por aposentação (8), procedimento concursal comum (1) e mobilidade (4).

O índice de rotatividade (*turnover*) nos SSAP em 2022 foi de 8,63, como atrás referido.

No entanto, em 31.12.2022 encontravam-se a decorrer procedimentos concursais comuns com vista à ocupação de 17 postos de trabalho vagos. Por outro lado, 3 outros procedimentos abertos durante o ano ficaram concluídos sem a ocupação dos respetivos postos de trabalho concursados.

Os efetivos dos SSAP, reportados a 31 de dezembro de 2022, encontravam-se afetos às unidades orgânicas, conforme se indica no quadro seguinte:

Quadro 7. N.º de efetivos, por unidade orgânica em 2021 e 2022

Unidades Orgânicas	31/12/2021	31/12/2022
Direção	4	4
Direção de Serviços de Apoio à Gestão	49	45
Direção de Serviços de Ação Social	43	41
Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios	14	13
Total	110	103

Assim, em 31.12.2022 o número de efetivos foi inferior ao número de efetivos registado em 31.12.2021, tendo-se registado apenas o mesmo número na Direção. Nas restantes unidades orgânicas registou-se menor número de trabalhadores que no ano anterior.

No movimento de pessoal nas diversas Direções de Serviços há a registar 8 saídas por aposentação, 3 na DSAG, 4 na DSAS e 1 na DSGR.

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

Quadro 8. Evolução dos principais indicadores entre 2020 e 2022

Indicador	Unid.	Ano 2020			Ano 2021			Ano 2022		
		M	F	T	M	F	T	M	F	T
Nível etário	anos	53,00	53,30	53,23	55,11	54,71	54,80	53,98	54,55	54,32
Leque etário	anos	2,11	2	2,19	1,91	2,3	2,3	2,23	1,92	2,3
Índice de envelhecimento	%	10,00%	34,55%	44,55%	10,00%	35,45%	45,45%	9,90%	35,64%	45,54%
Taxa de feminização	%		76,36%	76,36%		76,36%	76,36%		76,23%	76,23%
Índice de tecnicidade	%	5,45%	29,10%	34,55%	5,45%	29,10%	34,55%	4,95%	30,69%	35,64%
Índice de enquadramento	%	3,64%	4,55%	8,19%	4,55%	4,55%	9,10%	3,96%	4,95%	8,91%
Taxa de habilitação superior	%	8,18%	35,46%	43,64%	9,10%	36,36%	45,46%	7,92%	37,62%	45,54%

Indicador	Unid.	Ano 2020			Ano 2021			Ano 2022		
		M	F	T	M	F	T	M	F	T
Antiguidade média na função pública	anos	28,00	26,00	27,00	27,85	27,36	27,47	28,50	26,90	27,30
Índice de admissão	%	2,73%	9,10%	11,83%	3,63%	6,36%	10,00%	2,97%	792,00%	10,89%
Índice de saída	%	3,63%	10,00%	13,63%	3,63%	6,36%	10,00%	3,96%	12,87%	16,83%
Índice de participação em ações de formação	%	18%	55%	73%	21%	71%	92%	18%	68%	86%
Taxa de absentismo	%	9,40%	5,10%	6,10%	7,19%	1,45%	2,81%	7,21%	6,73%	6,85%
Leque salarial	Rácio	7,02	5,84	7,02	6,81	5,66	6,81	6,48	5,39	6,48

Com referência a 31.12.2022, destacamos ainda as seguintes conclusões:

- ✓ Dos 11 cargos de direção, 10 (9,1%) estavam ocupados, 5 por mulheres e 5 por homens;
- ✓ Os efetivos eram maioritariamente do género feminino (76,23%);
- ✓ O leque etário compreendia-se entre os 30 e os 69 anos de idade, situando-se o nível médio etário nos 54,32 anos;
- ✓ A média da antiguidade dos trabalhadores era de 27 anos (27,30) sensivelmente a mesma registada em 2021 (27,47 anos);
- ✓ Ao nível das habilitações, 40,59% dos trabalhadores possuíam o nível superior (licenciatura, mestrado e doutoramento), 38,61% detinham o 12.º ano e os restantes 20,8% o grau de habilitação até ao 11.º ano;
- ✓ As ausências totalizaram 1.736 dias, enquanto em 2021, o total de ausências foi de 781 dias, registando-se uma diferença de 955 dias entre os dois anos, sendo que o maior número das ausências, foi também por doença – 1.327 dias, tal como tinha sido em 2021 (591 dias) -, o motivo com maior representatividade;
- ✓ Realizaram-se no total 1.218h05m de trabalho suplementar, mais 175 horas comparativamente a 2021 (1.043h05m);
- ✓ Os encargos com pessoal totalizaram uma despesa de 2.781.066,68€, inferior em 231.270,19€ face a 2021 (3.012336,87€). Deste montante, cerca de 74% (73,72%) foram referentes ao pagamento da remuneração base.

d. Recursos patrimoniais e materiais

Em termos de recursos materiais, no exercício de 2022, destaca-se a execução das seguintes empreitadas:

- ✓ Recuperação de telhado da garagem da Estalagem de Évora;
- ✓ Recuperação dos apartamentos desocupados no edifício sito na Rua António Nobre, n.º 53, em Lisboa;
- ✓ Requalificação do Refeitório n.º 7 – Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge e Refeitório n.º 15 no Porto;
- ✓ Substituição do telhado e pintura das fachadas do edifício sito na Rua António Nobre, n.º 23, em Lisboa;
- ✓ Substituição do telhado e pintura das fachadas do edifício sito na Rua Inácio Sousa, n.º 14, em Lisboa;
- ✓ Recuperação de 4 apartamentos do edifício sito na Rua Conde *Ottolini*, n.º 4, em Lisboa;
- ✓ Remodelações diversas no 3.º Dto e R/C Dto da Rua António Nobre, n.º 23;
- ✓ Reparações diversas no Centro de Convívio Filipe Folque em Lisboa;
- ✓ Remodelações no apartamento de S. Pedro do Sul, na Casa Alice Félix e Estalagem do Cruzeiro em Alcobaça.

Adicionalmente, regista-se a entrada em funcionamento de novos apartamentos de ocupação temporária dos nossos beneficiários no edifício da Rua António Nobre, 53.

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

- ✓ Sede dos SSAP;
- ✓ Centro de formação para seniores;
- ✓ Centro sociocultural;
- ✓ Centros de convívio - 4;
- ✓ Equipamento social das Olaias;
- ✓ Equipamentos de férias: 3 estalagens e 24 apartamentos;
- ✓ Refeitórios - 24;
- ✓ Cafetarias - 12;
- ✓ Habitações: 101;
- ✓ Lojas: 36.

O parque automóvel é constituído por 12 viaturas de serviço, encontrando-se 9 delas em Lisboa para apoio administrativo bem como para visitas técnicas pelo país, da área social e da alimentação com deslocações aos refeitórios/unidades protocoladas e aos equipamentos de férias e centros e convívio; uma na Estalagem de Aljubarrota; uma na Casa Alice Félix em Santa Cruz da Trapa e uma de apoio aos Centros de convívio do Porto. Em 2021 foi celebrado contrato de aluguer operacional de duas viaturas elétricas, por 48 meses, a acrescer a outra já alugada no ano anterior. 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.

2. PA2022

a. Objetivos, indicadores e metas

Como resultado da análise das fichas de suporte aos objetivos operacionais do Plano de Atividades, constatamos uma taxa de execução material na ordem dos 90%, entre projetos realizados (26%) e superados (64%).

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

UO	Não Realizado	>75%	Realizado	Superado	Total
DSAS/DAS			2	5	7
DSAS/DASC		1	3	17	21
DSGR/DA	1	2	3	3	9
DSAG/DPB			3	1	4
DSAG/DPTTI				1	1
Total	1	3	11	27	42

Dos restantes, 3 projetos foram parcialmente realizados, salientando que se encontram próximos de uma execução a 100%. O quarto projeto deste grupo não se realizou considerando a dependência de entidades terceiras para preparação das peças processuais do procedimento aquisitivo.

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

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

N.º	Designação	Indicador(es)	Meta	RF estimados	Execução material	%	Execução financeira	%
OOPA1	Intervenção psicossocial	N.º processos de intervenção psicossocial	[350; 400]	135 000,00 €	419	105%	89 416,12 €	66,23%
OOPA2	Acompanhamento social continuado a beneficiários em situação de risco social	N.º de beneficiários em acompanhamento social	[70; 80]	Desp. Admin.	71	100%	n.a.	n.a.
OOPA3	Articulação interinstitucional	% de aumento do n.º de parcerias	10% [7 parcerias]	Desp. Admin.	10	143%	n.a.	n.a.
OOPA4	Subsídios de creche e educação pré-escolar e de estudos	N.º de pedidos analisados	[1500; 1800]	100 000,00 €	2298	128%	87 262,16 €	87,26%
OOPA5	Subsídios/pensões a diminuídos físicos, sensoriais ou mentais da ex-OSMOP, regentes escolares e pensionistas do ex-IU	N.º de beneficiários abrangidos	n.a.	116 550,00 €	n.a.	n.a.	93 403,18 €	80,14%
OOPA6	Protocolos no âmbito da educação	% de aumento do n.º de protocolos	5% (9 prot)	Desp. Admin.	10	111%	n.a.	n.a.
OOPA7	Protocolos com Lares/Casas de repouso e Apoio domiciliário	% de aumento do n.º de protocolos	5% (8 prot)	Desp. Admin.	9	113%	n.a.	n.a.

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

N.º	Designação	Indicador(es)	Meta	RF estimados	Execução material	%	Execução financeira	%
OOPA08	Participação social	N.º de ações realizadas	[17; 23]	5 000,00 €	24	104%	- €	- €
OOPA09	Protocolos de saúde	% de aumento do n.º de protocolos	5% [30 prot]	Desp. Admin.	31	103%	n.a.	n.a.
OOPA10	Promoção da saúde	N.º de ações realizadas	[50; 60]	8 000,00 €	68	113%	117,45 €	1,47%
OOPA11	Aposentação ativa	N.º de ações realizadas	[16; 20]	5 000,00 €	21	105%	- €	- €
OOPA12	Fins de semana para beneficiários no ativo	N.º de beneficiários abrangidos	[400; 550]*	15 000,00 €	535	100%	14 072,43 €	93,82%
OOPA13	Visitas culturais para beneficiários no ativo	N.º de beneficiários abrangidos	[750; 1000]*	5 000,00 €	1233	123%	3 714,50 €	74,29%
OOPA14	Campos de férias crianças/jovens	N.º de beneficiários abrangidos	[600; 750]*	145 000,00 €	526	88%	89 739,22 €	61,89%
OOPA15	Ocupação de tempos livres crianças/jovens	N.º participantes abrangidos	[900; 1200]*	40 000,00 €	1201	100%	34679,38	86,70%
OOPA16	Circo Lisboa e Porto	N.º de beneficiários abrangidos	[13500; 15000]	25 000,00 €	15200	101%	30 678,80 €	122,72%
OOPA17	Atividade de Natal para aposentados	N.º de beneficiários abrangidos	[1350; 1400]	100 000,00 €	1452	104%	67 528,10 €	67,53%

*Dados revistos e aprovados em julho pela tutela

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

N.º	Designação	Indicador(es)	Meta	RF estimados	Execução material	%	Execução financeira	%
OOPA18	Centros de Convívio de Lisboa e Porto	N.º benef abrangidos pelas atividades	[6000; 7000]*	170 000,00 €	10524	126%	101 610,50 €	59,77%
		N.º de contactos estabelecidos	[5000; 6000]*		6130			
OOPA19	Férias sénior	N.º de beneficiários abrangidos	[450; 550]*	500 000,00 €	1150	209%	372 311,11 €	74,46%
OOPA20	Passeios e circuitos de fim de semana sénior	N.º de beneficiários abrangidos	[1100; 1200]*	25 000,00 €	1106	100%	21 808,76 €	87,24%
OOPA21	Formação sénior	N.º de formandos abrangidos	[1200; 1500]*	50 000,00 €	1417	100%	23 817,00 €	47,63%
OOPA22	Casa Alice Félix e apartamento de S. Pedro do Sul	N.º de dormidas	[2750; 3250]	61 500,00 €	4060	125%	66 823,65 €	108,66%
OOPA23	Estalagem do Cruzeiro	N.º de dormidas	[1250; 1750]	67 000,00 €	2675	153%	85 293,93 €	127,30%
OOPA24	Estalagem de Évora	N.º de dormidas	[3500; 4500]*	126 000,00€*	6345	141%	119 575,99 €	94,90%
OOPA25	Apartamentos de Lisboa	N.º de dormidas	[4000; 4500]*	95 000,00€*	6302	140%	72 397,67 €	76,21%
OOPA26	Apartamentos de Algés	N.º de dormidas	[1000; 1500]*	31 800,00 €	1947	130%	24 387,48 €	76,69%
OOPA27	Centro Sociocultural	N.º de beneficiários abrangidos	[2000; 2500]	20 000,00 €	3241	130%	6 260,77 €	31,30%
OOPA28	Disponibilização alojamento temporário (Lisboa)	Data de disponibilização do equipamento	1 a 29 nov [305; 333]	50 000,00 €	24 out [297]	103%	69 884,46 €	139,77%

*Dados revistos e aprovados em julho pela tutela

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

N.º	Designação	Indicador(es)	Meta	RF Estimados	Execução material	%	Execução financeira	%
OOPA29	Gestão do fornecimento de refeições nos refeitórios dos SSAP	N.º de refeições fornecidas	[420 000; 450 000]*	2 180 682,69€*	467 231	104%	2 016 891,22 €	92,49%
OOPA30	Garantia do fornecimento de refeições em entidades protocoladas	N.º de refeições fornecidas	[310 000; 320 000]*	1 387 533,04€*	293 549	95%	1 261 100,38 €	90,89%
OOPA31	Gestão de cafetarias/bares	N.º de refeições fornecidas	[80 000; 90 000]*	Desp. Admin.	71 484	89%	n.a.	n.a.
OOPA32	Gestão do sistema de venda automática de senhas de refeição	1. Utilização do SVAS nos ref. dos SSAP	[97%; 99%]	65 894,64 €	98,71%	100%	82 410,00 €	125,06%
		2. Cobertura das refeições fornecidas nas entidades procoladas	[85%; 95%]		91,11%			
OOPA33	Garantia da qualidade nos refeitórios e cafetarias	N.º de ações de monitorização presencial	[580; 610]	40 000,00 €	616	101%	29 772,15 €	74,43%
OOPA34	Dinamização dos refeitórios sob administração direta dos SSAP	N.º de ações de dinamização	[175; 225]	10 000,00 €	244	108%	4 453,72 €	44,54%
OOPA35	Manutenção de refeitórios e cafetarias	% de intervenções realizadas face ao n.º de pedidos efetuado	[96%; 98%]	122 200,00 €	97,87%	100%	103 031,94 €	84,31%
OOPA36	Beneficiação e reapetrechamento de refeitórios	N.º de refeitórios intervencionados	2	123 000,00 €	2	100%	96 590,57 €	78,53%
OOPA37	Integração de aquisição de senhas de refeição por multibanco - fase I*	Data de lançamento do procedimento aquisitivo*	15 a 31 de dez [349; 365]*	Desp. Admin.*	0	0%	n.a.	n.a.

*Dados revistos e aprovados em julho pela tutela

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

N.º	Designação	Indicador(es)	Meta	RF Estimados	Execução material	%	Execução financeira	%
OOPA38	Formação e qualificação dos trabalhadores	% de trabalhadores com, pelo menos, uma ação de formação Base: 110	[75%; 90%]	18 000,00 €	86% [95 trab]	100%	4 392,80 €	24%
OOPA39	Revisão do Regulamento interno do horário de trabalho	Data de apresentação de proposta	14 a 30 jun [165; 181]	Desp. Admin.	9 jun [160]	103%	n.a.	n.a.
OOPA40	Plano de comunicação: fase II Plano de ação e implementação de medidas	Data de implementação das medidas	1 a 15 dez [335; 349]	1 100,00 €	14 dez [348]	100%	2 459,94 €	224%
OOPA41	Protocolos comerciais	% de aumento do n.º de protocolos	10% [21 prot]	Desp. Admin.	21	100%	n.a.	n.a.

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

N.º	Designação	Indicador(es)	Meta	RF estimados	Execução material	%	Execução financeira	%
OOQUAR2	Reconversão da garagem em camaratas e espaço convívio na Estalagem de Évora - fase I	Data para lançamento do procedimento aquisitivo*	1 a 29 nov [305; 333]*	Desp. Admin.*	0	0%	n.a.	n.a.
OOQUAR4	Integração do portal dos SSAP com o Gerfip	Data para a integração*	15 a 31 dez [349; 365]*	57 761,00€*	26 dez 360	100%	17 867,00 €	30,93%

*Dados revistos e aprovados em julho pela tutela

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

N.º	Designação	Indicador(es)	Meta	RF estimados	Execução material	%	Execução financeira	%
OOQUAR1	Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço - ENSC 2019/2023	1. N.º de beneficiários aposentados abrangidos pelo Plano para a diminuição da iliteracia digital	1645	Integrados nas fichas de suporte relativas à Formação profissional e Formação sénior	1417	112,45%	n.a.	n.a.
		2. N.º de trab. abrangidos por ações sensibilização de cibersegurança	105		110			
		3. N.º de téc. de inf. abrangidos por ações de formação técnica no âmbito da segurança	2		3			
		4. N.º de trab. abrangidos por ações de formação em competências digitais	45		49			

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

N.º	Designação	Indicador(es)	Meta	RF estimados	Execução material	%	Execução financeira	%
OOQUAR5	Avaliação da qualidade dos serviços prestados aos beneficiários	N.º de questionários tratados	[6.500; 7.500]*	Desp. Admin.	9754	102,32%	n.a.	n.a.
		Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais	[4,10; 4,70]		4,6			
		Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP	[3,70; 4,30]		4,17			
OOQUAR3	Plano de Responsabilidade Social e Ambiental: medidas 2022	Taxa de implementação do PRSA	[80%; 90%]	28 100,00 €	86,00%	100,00%	- €	0,00%
OOPA45	Office 365: implementação, configuração e gestão da mudança	% trabalhadores com licenças implementadas	[75%; 85%]	50 000,00 €	86,81%	102,13%	39 463,70 €	78,93%

*Dados revistos e aprovados em julho pela tutela

b. Resultados alcançados

Da análise dos quadros anteriores, destacamos de seguida os resultados alcançados, por unidade orgânica, salientando que a aprovação tardia da Lei do Orçamento de Estado para 2022 veio atrasar diversos procedimentos aquisitivos em virtude das especificidades inerentes a cada processo, tais como, pedido de descativação de verba, aumento da despesa ou novos serviços.

▪ Divisão de Apoio Social

No âmbito da intervenção psicossocial, foram registados 419 processos, dos quais 307 foram concluídos, encontrando-se os restantes em análise. Estes pedidos são de diversa natureza, designadamente apoio económico, acompanhamento psicossocial, apoio psicológico a beneficiários que se encontram em condição de fragilidade e risco social, entre outros.

Importa referir que o número de processos para atribuição de apoio económico (enquadráveis na Portaria que regula o apoio social) revelou um ligeiro aumento na ordem dos 2,5% relativamente ao ano de 2021.

O acompanhamento psicossocial a beneficiários e respetivos agregados, nomeadamente na resolução de problemas de carácter familiar associados a situações de crise, apoio na gestão de novas circunstâncias de vida e a idosos em situação de isolamento social, incidiu essencialmente na população aposentada e centrou-se no acesso a serviços por forma a colmatar necessidades básicas e suporte social e emocional.

A intervenção psicossocial, centrada no acompanhamento psicológico materializou-se na realização de 405 atendimentos. Foram ainda realizadas em colaboração com outras áreas dos SSAP, ações de sensibilização/prevenção na área da saúde mental destinadas a beneficiários no ativo e aposentados.

O carácter complementar destes serviços e a complexidade das problemáticas sociais, impõem a realização de um trabalho em rede com outras instituições do setor público e social, de forma a promover respostas estruturantes às solicitações dos beneficiários. É nesta medida que os SSAP têm vindo a estabelecer parcerias informais com entidades do setor público e social, tendo realizado as seguintes em 2022: Hospital de Vila Franca de Xira; Santa Casa de Misericórdia de Lisboa - Projeto Radar; Camara Municipal de Almada (Divisão de Intervenção Social e Saúde);

Santa Casa da Misericórdia de Almada; Centro Comunitário Promoção Social Laranjeiro/Feijó; Centro Paroquial Cristo Rei; Associação Solidariedade Desenvolvimento Laranjeiro (ASDL); Centro Social Paroquial N^a Sra. Conceição Costa de Caparica; Junta de Freguesia Forte da Casa e Junta de Freguesia da Póvoa de Santa Iria.

A atribuição de subsídios para fazer face às despesas de educação - Subsídio de Frequência de Creche ou educação Pré-Escolar e Estudos - apresenta relativamente a 2022, um crescimento do n.º global de pedidos despachados, na ordem dos 12,21%. Observa-se ainda que comparativamente a 2021, a percentagem de deferimentos sofreu um acréscimo na ordem dos 8,25%.

Deu-se continuidade à celebração de protocolos com entidades de cariz sócio educativo (Creche, Jardim de Infância, Ensino Básico, Secundário, Superior e outras áreas educativas) e de apoio aos mais velhos (apoio domiciliário e lar) que proporcionam condições preferenciais no acesso aos referidos serviços. Em 31 de dezembro de 2022 estavam disponíveis 333 protocolos, 19 deles celebrados em 2022.

▪ **Divisão de Atividades Socioculturais**

Crianças e Jovens

O desenvolvimento de atividades de ocupação dos tempos livres de crianças e jovens através de programas pedagógicos seguros e de qualidade, possibilita aos beneficiários dos SSAP uma melhor conciliação da sua vida profissional e familiar.

Foram realizados 14 campos de férias nas interrupções escolares, em Aljubarrota, Santa Cruz da Trapa e Cadaval, abrangendo 526 crianças e jovens e, adicionalmente, foram realizadas 23 atividades para ocupação dos seus tempos livres, de entre espetáculos de teatro, visitas, *yoga*, abrangendo 1.201 participantes. Acresce referir a manutenção de atividades *online*, de forma a chegar a crianças e jovens residentes em zonas do país distantes de Lisboa.

Na época natalícia, foram distribuídos 15.200 ingressos para espetáculos de circo em Lisboa e no Porto, a beneficiários com descendentes entre os 3 e os 12 anos.

Beneficiários no Ativo

Para os beneficiários que se encontram no ativo e seus familiares, os SSAP organizaram iniciativas de âmbito cultural, recreativo e de lazer ao fim de semana e em alguns feriados, numa perspetiva de valorização dos tempos livres, fomentando também o convívio entre os participantes.

Este programa compreende visitas culturais de meio-dia e passeios de um ou mais dias onde foram abrangidos 1.768 beneficiários. De destacar o recurso às novas tecnologias para realização de visitas virtuais inéditas e em família.

Beneficiários aposentados

Centros de Convívio

Estes equipamentos em Lisboa e Porto garantem uma importante resposta social aos aposentados da Administração Pública, através da programação mensal de atividades móveis nas áreas culturais e de lazer e anual, com atividades fixas nas áreas do desporto e bem-estar, arte, história, línguas, entre outras.

Frequentaram estas atividades 10.524 beneficiários aposentados e respetivos cônjuges. Mantiveram-se ainda algumas atividades através de plataforma *online*, que permitiram a participação de beneficiários residentes fora da Grande Lisboa/Porto, ou com constrangimentos de saúde para frequentarem presencialmente os centros.

Deu-se continuidade aos contactos telefónicos para beneficiários aposentados de todo o país com o objetivo de diminuir o isolamento social e manter o acompanhamento de situações sinalizadas devido a necessidade de suporte psicossocial e/ou dificuldade de mobilidade, aproveitando-se a oportunidade para divulgar os benefícios dos SSAP.

Férias Sénior

Também nesta área, os SSAP assumem um papel relevante ao promover férias/termalismo em grupo, que estimulam o convívio e contribuem para o equilíbrio do seu bem-estar biopsicossocial, minimizando o isolamento - tão vincado sobretudo nos últimos anos. Não obstante as contingências orçamentais, 2022 permitiu recuperar a confiança, retomar o convívio com menos restrições, (re)estabelecer amizades e (re)visitar locais, demonstrado pelo aumento da adesão a este programa face a 2021. Tornou-se possível realizar 26 turnos de férias em diversas localidades de Portugal continental, entre turnos de termalismo (13 dias), praia (7/8 dias) e rotas temáticas (5 dias), entre 26 de maio e 1 de novembro, abrangendo 1.150 beneficiários. Os turnos

incluíram visitas turístico-culturais, bem como acompanhamento permanente por animadores e equipa técnica, fator determinante para a garantia da segurança e confiança dos beneficiários e seus familiares.

Passeios e Circuitos de Fins de Semana Sénior

Este programa constituiu mais uma resposta à necessidade de quebrar o isolamento dos beneficiários aposentados, desta vez aos fins de semana, através de passeios e circuitos de interesse cultural. Foram realizados 9 circuitos de sexta a domingo, abrangendo 215 beneficiários, com partidas de Lisboa e Porto, tendo como local de estadia, as Estalagens em Santa Cruz da Trapa, Aljubarrota e Évora. Realizaram-se ainda 19 passeios de 1 dia, abrangendo 891 beneficiários, igualmente com partidas de Lisboa e Porto, tendo sido procurados destinos que correspondessem às sugestões dos beneficiários.

Atividade de Natal para Aposentados

Esta atividade constitui um momento único de convívio Natalício, proporcionando o reencontro entre amigos ou antigos colegas através da realização do habitual encontro de Natal no Porto e em Lisboa. Na sequência da intempérie que se abateu sobre Lisboa no dia previsto para este convívio, e acatando as recomendações de segurança da Proteção Civil e da Câmara Municipal de Lisboa, os SSAP tomaram a difícil decisão de cancelar a realização do evento nesta cidade. No Porto, o convívio de Natal decorreu de acordo com o previsto, incluindo almoço, animação musical e lanche. Adicionalmente, foi também realizada a atividade “Natal no Norte”, de 19 a 22 de dezembro, com alojamento e alimentação em Miranda do Douro e visitas turístico-culturais às localidades circundantes. Estas atividades contaram com 583 beneficiários aposentados.

Formação Sénior

Com a finalidade de uma melhor integração na sociedade em que hoje vivemos, estes Serviços Sociais proporcionaram o desenvolvimento de ações de formação que tiveram em conta a inovação das tecnologias da comunicação e informação, contribuindo para a inclusão digital dos seus beneficiários aposentados e ainda ações sobre outras temáticas, valorizando as suas competências. Em 2022 deu-se continuidade a um modelo de formação misto - presencial e *online*. Este último modelo permitiu uma proximidade maior a beneficiários de várias zonas do país, tornando-o mais integrador, chegando a beneficiários que não têm acesso aos centros de

convívio pela distância ou dificuldades de mobilidade. Foram desenvolvidas 121 ações na área das TIC e 47 noutras temáticas onde foram abrangidos, no total, 1.417 beneficiários seniores.

Inclusão Social e Saúde

Os projetos nesta área destinam-se a diferentes públicos-alvo e preveem a realização de atividades diversas contribuindo para a promoção da responsabilidade social e reforço do conceito de cidadania global solidária.

Foi continuado o investimento na manutenção e celebração de protocolos em diversas áreas de saúde, com o objetivo de disponibilizar uma oferta diversificada de serviços/produtos de saúde prestados por entidades privadas, a preços e condições mais vantajosas. Em 2022 foram celebrados 31 novos protocolos, perfazendo no total, 616 protocolos disponíveis nesta área.

Através do programa de Participação Social pretendeu-se promover uma cultura de cidadania ativa, inclusiva e de sustentabilidade social, com o desenvolvimento de ações que permitam consciencializar, alertar e habilitar para a problemática da limitação de funcionalidade, da não discriminação e da sustentabilidade social, tendo sido realizadas 24 ações, abrangendo 726 beneficiários. Importa realçar que no âmbito das iniciativas para a promoção de uma sociedade não discriminatória em função da raça, foram realizadas 6 ações com um total de 209 crianças e jovens.

Enquadradas no projeto Promoção da Saúde, e de forma a aumentar a literacia na área da saúde, investindo na educação, prevenção da doença e promoção de estilos de vida saudáveis, realizaram-se 68 atividades, de entre palestras, ações de sensibilização (presenciais e *online*) e rastreios, abrangendo 2.339 beneficiários aposentados e ativos, trabalhadores de organismos da AP.

Com a finalidade de apoiar os recém-aposentados a lidar com as alterações no quotidiano familiar e social e a utilizar o tempo livre de forma construtiva, promovendo a participação social, foram realizadas 21 ações, abrangendo 558 beneficiários.

Equipamentos Sociais

Os SSAP disponibilizam aos seus beneficiários um conjunto de equipamentos sociais de férias e lazer:

- Estalagens localizadas em Santa Cruz da Trapa, Aljubarrota e Évora, prioritariamente vocacionadas para a realização de atividades socioculturais e recreativas promovidas por estes

serviços, aceitando pedidos de reserva individuais ou de grupo sempre que exista disponibilidade ao longo do ano;

- Apartamentos situados em S. Pedro do Sul, Lisboa e Algés, constituindo-se como resposta social de qualidade para os beneficiários que necessitem de alojamento por motivos profissionais, saúde ou lazer;
- Casa das Olaias, equipamento social de utilização temporária destinado a descendentes ou equiparados dos beneficiários familiares, deslocados das suas residências;
- Centro Sociocultural em Lisboa, espaço multiusos em que os beneficiários podem usufruir das atividades ali desenvolvidas, nomeadamente atividades físicas para beneficiários aposentados, atividades ocupacionais e de tempos livres para crianças e jovens e atividades na área da saúde ocupacional, entre outras.

O ano de 2022 destaca-se pelo alargamento da oferta de alojamento na área de Lisboa, com a requalificação total de um edifício localizado na Rua António Nobre, n.º 53, tendo sido equipados e mobilados dez apartamentos de tipologia T1 e T2, com capacidade para 2 ou 3 pessoas, recebendo os seus primeiros utilizadores em outubro.

O edifício localizado no Largo Conde *Ottolini*, n.º 4, foi encerrado em outubro por motivo de realização de obras de manutenção dos 5 apartamentos já existentes e de remodelação de outros 4 apartamentos com vista ao alargamento da oferta de alojamento em 2023.

Relativamente à ocupação dos restantes equipamentos sociais registou-se um significativo aumento da procura, após dois anos de acentuada quebra decorrente das medidas de contenção da propagação da pandemia pelo vírus Covid-19, aproximando-se do número de dormidas registado no ano pré-pandémico – 2019.

A execução material em 2022 foi superior àquela registada em 2021, tendo sido possível realizar maior número de atividades promovidas pelos SSAP nas suas estalagens e com maior número de participantes por atividade. No conjunto dos equipamentos registaram-se em 2022 um total de 24.901 dormidas.

A Casa Alice Félix manteve a cedência de três bungalows e balneários, até ao final do 1º semestre, ao Município de S. Pedro do Sul, para funcionamento de Jardim de Infância, constituindo-se como uma resposta social firmada através de protocolo entre as duas instituições.

O Centro Sociocultural (Lisboa) esteve em funcionamento ao longo do ano, tendo acolhido a realização de atividades físicas (ginástica, *pilates*, danças de salão) e, na área da inclusão social e saúde, *reiki*, relaxamento e meditação, em articulação com os Centros de Convívio de Lisboa, direcionadas aos beneficiários aposentados. Recebeu também crianças e jovens nos períodos não letivos do Carnaval, Páscoa, férias de verão e Natal no contexto das atividades ocupacionais e de tempos livres.

Realça-se o investimento realizado relativamente à aquisição de vários equipamentos indispensáveis para assegurar o funcionamento das reservas e das atividades promovidas pelos SSAP, nomeadamente eletrodomésticos industriais para a Estalagem do Cruzeiro e aquisição de roupa de hotelaria e palamenta para os novos apartamentos de Lisboa. Foram ainda realizadas obras de requalificação do apartamento de S. Pedro do Sul para melhorar as suas condições e a qualidade do serviço prestado aos utilizadores.

▪ **Divisão de Alimentação**

O ano iniciou-se com a transição do fornecedor de refeições, ficando a cargo da Narest esse fornecimento para o triénio 2022-2024, nos refeitórios sob a gestão dos SSAP.

Esta atividade foi influenciada negativamente pelo impacto da pandemia na quebra da afluência dos utentes aos refeitórios nos primeiros meses do ano.

Ainda assim, face a 2021, registou-se um crescimento da procura nos refeitórios geridos pelos SSAP, na ordem dos 46%. O serviço de fornecimento de refeições em regime de *snack* também registou um aumento de 4,42%, o que veio confirmar a adequação da medida de extensão deste serviço a mais refeitórios, impulsionada em 2020.

Esta realidade registou-se também no fornecimento total de refeições através de entidades protocoladas, com evolução menos significativa (1,42%).

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

Noutra vertente, deu-se continuidade a ações de melhoria da qualidade do serviço prestado nos refeitórios, aqui se incluindo a monitorização presencial da prestação do serviço, a diversificação das ementas e as ações de dinamização. Foram aplicados questionários de avaliação da satisfação em refeitórios e cafetarias, tendo resultado numa média ponderada de 4,17 (numa escala de 1 a 5).

Destacamos a prossecução do objetivo para minimização do impacto ambiental da atividade de fornecimento de refeições, através da eliminação de toalhetes de papel nos tabuleiros no ano de 2022. Este ano destacamos o aumento significativo de 50,41% face ao número de toalhetes eliminados em 2021 e 2022 (109.631).

Instrumentalmente, regista-se que os objetivos fixados a propósito da manutenção e melhoria de infraestruturas e equipamentos hoteleiros foram realizados com sucesso. Os SSAP desenvolveram a requalificação nas infraestruturas e na disponibilização de equipamentos hoteleiros melhorando assim estes espaços, nomeadamente o refeitório nº 7 (INSA) e o refeitório/cafetaria nº 15 (SSAP), no Porto.

A realização material da cobertura das refeições fornecidas nas entidades protocoladas pelo Sistema de Venda Automática de Senhas, registou um incremento com o início da venda de senhas através do POS instalado nos CCD's da Guarda (junho) e de Bragança (dezembro).

Por fim e com impacto para a atividade a desenvolver nos próximos anos, destacamos a continuidade na qualidade do serviço prestado nos refeitórios sob a gestão dos SSAP, e a realização dos trabalhos preparatórios para a integração no Sistema de Venda Automática de Senhas do modo de pagamento da aquisição de refeições através de multibanco.

▪ **Divisão de Pessoal e Beneficiários**

No âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho e, dando cumprimento à legislação em vigor, foram disponibilizadas consultas de Medicina no Trabalho aos trabalhadores dos SSAP. Compareceram às consultas 94 trabalhadores, tendo alguns optado por apresentar exames complementares de diagnóstico realizados fora dos SSAP. Foram realizados 71 eletrocardiogramas e 52 análises clínicas (Hemograma Completo, Glicémia, Colesterol Total, Colesterol HDL, Colesterol LDL e Urina Tipo II).

Após o levantamento efetuado em 2021, no decorrer da Fase I do projeto de elaboração do Plano de Comunicação – Diagnóstico e Levantamento de Necessidades de Comunicação nos SSAP, foi integrada no Plano de Atividades para 2022 a Fase II - Plano de Ação e Implementação das Medidas. A concretização desta fase do projeto incluiu a implementação das medidas elencadas no Plano de Ação: campanha de atualização de dados, conceção de tutoriais de apoio à interação dos SSAP, criação de calendário digital da divulgação, revisão do Regulamento de Difusão da Informação, definição de conteúdos públicos e privados no portal dos SSAP, aquisição de

software de *email marketing* e definição de indicadores de gestão e controlo com extração de dados no portal e *Google Analytics*, - bem como a apresentação do Relatório Final com inclusão de proposta de modelo de Plano de Comunicação.

No final de 2022, encontravam-se disponíveis 240 protocolos comerciais para aquisição de bens e prestação de serviços, tendo 21 destes sido celebrados em 2022.

Formação Profissional

A metodologia de conceção do Plano de Formação para 2022 foi a mesma aplicada em 2021, devido à continuação de formação ministrada pelas entidades formadoras maioritariamente na modalidade *online* adotada desde 2020 na sequência da situação atípica que teve início nesse ano com a pandemia provocada pela propagação do Covid-19 e conseqüentes limitações impostas à formação presencial.

O plano contemplou a oferta de ações constantes do programa de formação profissional do INA, maioritariamente à distância, como referido, bem como formação *online* gratuita e casuisticamente autorizada. Contemplou também o recurso à formação financiada a 100%, realizada pela Universidade de Lisboa e pela Significado, à semelhança dos dois anos anteriores. O planeamento e a aferição da respetiva execução do Plano de Formação aprovado para o ano de 2022, tiveram como referência os 110 trabalhadores que se encontravam em efetividade de funções em 31 de dezembro de 2021, constatando-se que 95 trabalhadores frequentaram pelo menos uma ação de formação, que representa uma taxa de realização de 86% da meta fixada no Quar e no Plano de Atividades para 2022 [75%; 90%] tendo o objetivo sido cumprido.

Refira-se ainda a aprovação em junho de 2022, do novo Regulamento Interno da Formação Profissional, que possibilita a execução de forma mais eficiente dos procedimentos relativos ao diagnóstico de necessidade de formação e à elaboração do Plano e do Relatório anuais, possibilitando o alcance de níveis superiores de qualidade de serviço e incremento da satisfação e motivação dos trabalhadores.

Formação externa

Foram frequentados 69 cursos com 95 participantes e 306 participações.

De entre as ações realizadas por entidades externas, contam-se também *webinars*, *workshops*, conferências, cursos de competências digitais e outros de curta duração e de realização individual disponibilizados por várias entidades na plataforma NAU.

Registou-se um volume de formação efetivo de 1.884h20m e um encargo financeiro de 4.392,80€, tendo sido gratuita a maioria das ações, inclusive os cursos do INA na área de formação de competências digitais, no âmbito do PRR.

O baixo encargo financeiro, ficou a dever-se à gratuidade da maioria das ações frequentadas, quer promovidas pelo INA ou por outras instituições, e ao facto de alguns cursos com encargos financeiros inerentes terem sido cancelados ou adiados.

Formação interna (com formadores internos)

Dando-se continuidade ao processo de aquisição e aprofundamento de conhecimentos dos trabalhadores na área das TIC, foram realizadas 6 ações de formação de curta duração ministradas por trabalhador integrado na carreira de informática, e uma ação de formação na área comportamental com a duração de 10 horas ministrada por trabalhadora integrada na carreira técnico superior, área da psicologia, ambos afetos aos SSAP.

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 2020, 2021 e 2022:

Formação (interna e externa)	2020	2021	2022
N.º de participações	329	335	306
N.º de horas de formação	2123,30	2248,30	1884,20
Taxa de participação dos efetivos (%)	72	91,8	86
N.º médio de horas de formação por participante	25h23m	22h26m	20h00m
Custos diretos (euros)	7.165,75	9.839,70	4.392,80

Da análise comparativa efetuada com o ano anterior (2021) podemos verificar um decréscimo em todos níveis no ano de 2022. No que respeita aos encargos financeiros o decréscimo deve-se em parte aos motivos acima mencionados.

Quanto ao volume de horas e número de participações, não será alheio o facto de se ter registado saídas de trabalhadores durante o ano, nomeadamente por aposentação. Assim, em 31.12.2022, eram 103 os trabalhadores efetivos, enquanto em 31.12.2021 eram 110. Dos 130 postos de trabalho previstos no mapa de pessoal dos SSAP, 27 encontravam-se vagos em 31.12.2022.

▪ **Divisão Financeira e Patrimonial**

Dando continuidade ao trabalho iniciado no ano transato, os SSAP apresentaram as contas de 2021 em SNC-AP (Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas), cumprindo a legislação aplicável (Decreto-Lei n.º 192/2015, de 11/09), tendo sido as contas certificadas pela empresa RCA - Rosa, Correia & Associados, SROC, SA.

Durante o ano de 2022 decorreu uma auditoria financeira do Tribunal de Contas aos Ativos Fixos Tangíveis (exercício de 2021), que implicou o levantamento e compilação de um conjunto diversificado de elementos, tendo sido prestados e remetidos todos os esclarecimentos e documentos solicitados por esse Tribunal.

2022 foi também um ano de alargamento do processo de desmaterialização de faturas na Administração Pública a mais entidades (organismos e fornecedores) que se relacionam com os SSAP, contribuindo assim para uma redução do consumo de papel e dos custos de expedição, permitindo a integração dos dados na aplicação GeRFIP:

- 90 organismos públicos (62% de um total de 145) a quem os SSAP faturam mensalmente o valor da comparticipação da ação social complementar recebem a fatura em formato eletrónico;
- 30 fornecedores remeteram-nos em 2022 as suas faturas por formato eletrónico (em 2021, tinham sido 11 a aderir a este meio de envio).

Sendo a DFP uma unidade de apoio e suporte das restantes unidades orgânicas, a sua atuação em 2022, à semelhança de anos anteriores, foi pautada pelos seguintes objetivos:

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

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

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

Planeamento

A execução das medidas definidas no Plano de Responsabilidade Social e Ambiental, enformou um dos objetivos operacionais de eficácia no QUAR. Foram cumpridos 11 (39%) e superados 13 indicadores (46%), de um total de 28, correspondentes a 25 iniciativas definidas. Salientam-se as seguintes, levadas a efeito junto dos trabalhadores ou com o seu apoio e envolvimento:

- ✓ Ações de formação no âmbito da igualdade e da prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas, pela Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género – CIG e Conselho de Prevenção da Corrupção - CPC;
- ✓ Ações de informação/sensibilização no âmbito dos cuidados a ter com a alimentação, reciclagem, comportamentos aditivos (com e sem substância), ergonomia, consumo sustentável de água, luz e papel; com o apoio da Autoridade de Segurança Alimentar e Económica – ASAE; Entidade Gestora de Resíduos – ERP; Valorsul e Divisão de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências – DICAD;
- ✓ Consultas, análises e meios auxiliares de diagnóstico no âmbito da medicina no trabalho;
- ✓ Atividades de bem-estar físico, emocional e mental, como caminhadas, *yoga*, *pilates* e ginástica de micromovimentos;

- ✓ Inauguração e dinamização do espaço ENTRE.NÓS à sexta com partilha de temáticas pelos e para os trabalhadores;
- ✓ Concurso de fotografia digital;
- ✓ Protocolos de proximidade (ginásios, cabeleireiro, farmácias, etc);
- ✓ Refeições em serviço *takeaway* em mais 6 refeitórios;
- ✓ Manual de acolhimento e integração de novos trabalhadores;
- ✓ Fichas informativas sobre direitos e deveres dos trabalhadores, incidindo em temáticas como faltas ao trabalho e acidentes de trabalho;
- ✓ Revisão do Plano de Riscos de Gestão e Infrações Conexas;
- ✓ Campanha “Papel por alimentos”, com a entrega de 1.107 quilos de papel na Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares;
- ✓ Parcerias firmadas com a ERP - Portugal e Associação Bandeira Azul da Europa (ABAE);
- ✓ Integração de estagiária da Escola Profissional de Comunicação e Imagem na área de multimédia;
- ✓ Colocação de traga-pilhas comuns e individuais, em colaboração com a ERP-Portugal;
- ✓ Campanha “Vamos ajudar a Ucrânia”, em colaboração com a Junta de Freguesia de Campo de Ourique;
- ✓ Doação de *tonners*, tinteiros, CD's e DVD's (sem préstimo) à associação ENTRAJUDA, no total de 563 quilos.

No âmbito da avaliação da qualidade dos serviços prestados, foram tratados 9.754 questionários aplicados na área das atividades socioculturais e fornecimento de refeições, registando-se um pequeno decréscimo (-773) relativamente ao ano anterior (10.527).

Foi ainda realizada uma sessão de apresentação dos SSAP a elementos do MUFACE, *Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado*, de Espanha, em visita a organismos da Administração Pública portuguesa, de entre estes, os SSAP.

As medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço foram monitorizadas e avaliadas, integrando também um dos objetivos operacionais de eficiência do QUAR, cuja realização material superou as expetativas.

Centro de informática

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

No Sistema de Venda Automática de Senhas de refeição foi prestado apoio à manutenção e renovação de comunicações, essencialmente na transição de operadora de comunicações que fisicamente se deslocou aos vários locais para troca de aparelhos de comunicações nas máquinas de venda automática de senhas.

Salienta-se também o acompanhamento de trabalhos de melhorias corretivas e evolutivas no portal dos SSAP, nomeadamente na área do apoio social, subsídios, atividades para ativos, seniores e crianças e jovens, bem como um projeto específico de integração entre o Portal dos SSAP e o GeRFIP de forma a serem criadas condições de geração de faturas e respetivo impacto na gestão de inscrições e candidaturas nos vários módulos, bem como evolução do módulo da formação.

Apoio na integração de consulta de serviços do portal dos SSAP na área do trabalhador da Bússola - a Intranet da Administração Pública.

No âmbito da evolução do posto de trabalho para contemplar as ferramentas de produtividade dos SSAP, foram implementadas as licenças Office 365 nos postos de trabalho, com o processo de mudança da gestão de *mail* para o Office365 em articulação com a empresa fornecedora e a eSPap; e o incentivo ao uso de novas ferramentas do universo Office365 como as equipas *Teams*, videochamadas, ficheiros colaborativos entre outras.

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 adaptadas aos utilizadores, destacando-se:

- Criação, manutenção e extinção de postos de trabalho e perfis associados, com *upgrade* para posto de trabalho com portátil e configuração para o sistema operativo mais recente e respetivas atualizações;
- Avaliação dos equipamentos informáticos com análise de problemas (resolução ou abate);
- Adaptação dos vários sistemas tendo em conta o final do browser *Internet Explorer* e passagem para *Edge*;
- Gestão com as operadoras fornecedoras de redes *wifi*;
- Apoio às divulgações e publicação das notícias e documentos na intranet;
- Acompanhamento e configuração local dos softwares necessários.

Prestados serviços na transição de aplicações, relativa ao sistema de assiduidade, transmissão de ficheiro SAFT via portal da AT (SVAS) e apoio na implementação do Código Único de Documento da AT no sistema de Reservas.

Foi prestado apoio no estudo de viabilidade - Acesso *Wifi* nos Equipamentos Férias, transição das salas de formação do Centro de Formação da Escola do Exército para o Centro de convívio Guerra Junqueiro, gestão de códigos de fechaduras dos equipamentos hoteleiros nos novos apartamentos e na mudança na Estalagem de Évora.

O Centro de Informática esteve também presente nas reuniões de apresentação de plataformas da Parque Escolar, E.P.E.

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

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

- ✓ N.º total de visualizações em 2022: 3 409 524
(+ 801 132 visualizações face a 2021);
- ✓ Dias com maior n.º de visualizações:
 - 23 de março (40 477) – divulgação férias sénior,

- o 6 de setembro (37 863) divulgação do período de inscrições para as candidaturas aos Subsídios de creche, educação pré-escolar e estudos.



Apresenta-se de seguida, o *ranking* das dez páginas públicas mais acedidas em 2022 em comparação com o ano anterior:

	Página	N.º Visualizações 2021	N.º Visualizações 2022
1.	Página Principal	495 783	654 733
2.	Alimentação	83 197	159 325
3.	Apoio Social	52 465	86 991
4.	Equipamentos de lazer	55 287	84 432
5.	Beneficiários	58 516	74 397
6.	Ferías Sénior	36 960	54 477
7.	Subsídio de Creche e Educação Pré-Escolar	47 539	53 911
8.	Visitas Culturais	30 824	50 597
9.	Atividades Socioculturais	35 059	45 508
10.	Entidades Protocoladas	31 272	41 246

3. Apreciação por parte dos utilizadores

3.1 Internos

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

Nesta medida, foram aplicados questionários de avaliação da satisfação, segundo modelo adaptado da CAF, de 1 a 17 de fevereiro de 2023, com referência ao ano de 2022.

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

1. Satisfação global dos colaboradores com os SSAP:
 - a. Imagem dos SSAP;
 - b. Desempenho global dos SSAP;
 - c. Relacionamento dos SSAP com os beneficiários;
 - d. Forma como os SSAP gerem os conflitos de interesses;
 - e. Nível de envolvimento dos trabalhadores nos SSAP e na respetiva missão;
 - f. Envolvimento dos trabalhadores em atividades de melhoria.
2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão:
 - a. Aptidão da liderança direta para estabelecer objetivos;
 - b. Aptidão da liderança direta para afetar recursos;
 - c. Aptidão da liderança direta para monitorizar o andamento dos projetos/atividades;
 - d. Forma como a liderança direta reconhece os esforços individuais/grupo;
 - e. Postura dos SSAP face à mudança e à modernização.
3. Satisfação com as condições de trabalho:
 - a. Ambiente de trabalho;
 - b. Flexibilidade do horário de trabalho;
 - c. Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais;
 - d. Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais;
 - e. Igualdade de tratamento nos SSAP.
4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira:
 - a. Oportunidades criadas pelos SSAP para desenvolver novas competências;
 - b. Acesso a formação relevante para desenvolver os objetivos individuais;
 - c. Mecanismos de consulta e diálogo existentes nos SSAP;
 - d. Nível de conhecimento que tem dos objetivos dos SSAP.
5. Níveis de motivação:
 - a. Aprender novos métodos de trabalho;
 - b. Desenvolver trabalho em equipa;
 - c. Participar em ações de formação;
 - d. Participar em projetos de mudança nos SSAP;

- e. Sugerir melhorias.
- 6. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços:
 - a. Meios tecnológicos disponíveis;
 - b. Equipamentos de comunicação de voz disponíveis;
 - c. Condições de higiene;
 - d. Condições de segurança;
 - e. Serviços de refeitório e bar.

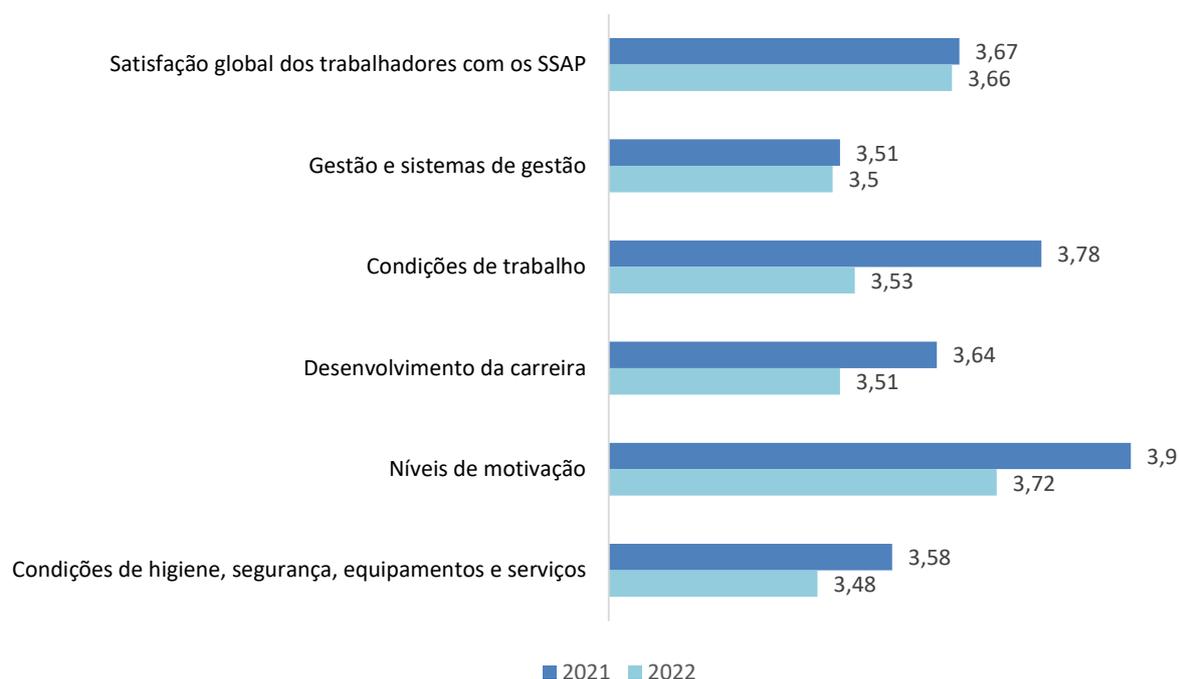
Foi ainda adicionada a seguinte questão de resposta aberta:

- ✓ Imagine que está nas suas mãos propor uma, ou mais medidas que aumentasse a satisfação global com as condições e ambiente de trabalho nos SSAP. Que medida/s propositiva?

Registou-se um grau de adesão de 72%, ligeiramente superior ao do ano passado (70%), sendo a satisfação média de 3,56 numa escala de 1 a 5, inferior ao valor apurado em 2021 (3,68).

No gráfico seguinte apresenta-se a comparação dos resultados com 2021:

Gráfico 2. Comparação de resultados 2021/2022



Em 2022, os "Níveis de motivação" e a "Satisfação global dos trabalhadores com os SSAP" foram os grupos com maior taxa de satisfação. O valor mais baixo relaciona-se com as "Condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços".

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

3.2 Externos

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

Quadro 17. Nível médio de satisfação, por atividade

Atividade	N.º questionários	Satisfação média ponderada
Férias sénior	1056	4,38
Passeios e circuitos fim de semana seniores	209	4,39
Formação sénior	1055	4,67

Atividade	N.º questionários	Satisfação média ponderada
Aposentação ativa	50	4,87
Atividades Centros de Convívio	295	4,72
Passeios Centros de Convívio	864	4,60
Centros de Convívio	393	4,63
Atividades de Natal	133	4,35
Campos férias residenciais e não residenciais [inclui questionários aplicados aos Enc. de Educação]	784	4,60
Ocupação de Tempos Livres	760	4,60
Visitas culturais ativos	326	4,72
Fins de semana para ativos	215	4,61
Promoção da saúde	590	4,82
Participação social	107	4,82
Equipamentos de férias	997	4,61
Refeitórios e Cafetarias	1920	4,17

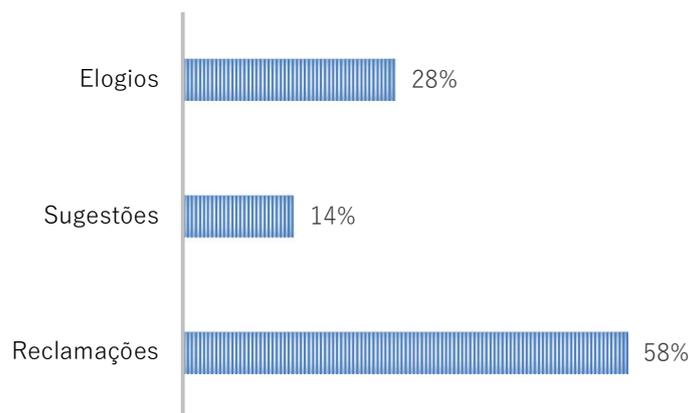
Foram tratados 7.834 questionários de satisfação relativos às atividades socioculturais desenvolvidas (decrécimo de 1.060 se comparado com 2021), sendo a satisfação média ponderada de 4,60, ligeiramente inferior ao ano transato (4,65).

Aos utilizadores dos refeitórios foram aplicados 1.920 questionários no 2.º semestre (1.633 em 2021), apurando-se uma satisfação média de 4,17 (4,37 em 2021).

No total, foram analisados estatisticamente 9.754 questionários.

Em 2022, registaram-se 408 exposições, de entre elogios, sugestões e reclamações, apresentando-se no gráfico 3 a sua distribuição.

Gráfico 3. Distribuição global das exposições, por tipo



Das exposições registadas, constata-se que mais de metade se referem a reclamações (236) e os restantes 42% distribuem-se entre elogios, com 113 registos, e sugestões, com 59.

Da análise efetuada aos conteúdos, os elogios recaem sobre a alimentação fornecida nos refeitórios, nas atividades destinadas a crianças e jovens e nas atividades destinadas a beneficiários aposentados, como as desenvolvidas pelos Centros de convívio de Lisboa e Porto. Destacam-se de entre as sugestões recebidas, aquelas relativas à prestação do serviço de refeições e atribuição de subsídios.

As reclamações registadas merecem as seguintes considerações:

- Não houve nenhuma reclamação em Livro amarelo;
- Foram rececionadas através de caixa local: 28; carta: 4; *email*: 188; portal: 95; presencial: 6 e telefone: 9;
- Distribuíram-se desta forma pelas UO; Divisão de Alimentação: 54%; Divisão Pessoal e Beneficiários: 28%; Divisão de Apoio Social e Divisão de Atividades Socioculturais: 9%.

Na área do fornecimento de refeições há que diferenciar as reclamações que recaem sobre a esfera de responsabilidade dos SSAP (equipamentos/infraestruturas, SVAS) e da empresa concessionária do espaço e serviço (confeção e atendimento, entre outras), a quem são prontamente reencaminhadas as reclamações desta natureza. Numa análise fina do teor das reclamações registadas relativas ao fornecimento de refeições, apenas 26% são da responsabilidade destes serviços e referem-se especialmente ao Sistema de Venda Automática de Senhas de refeição, no que toca a avarias pontuais das máquinas. Na área de beneficiários as reclamações incidem maioritariamente sobre a emissão de cartão.

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

Relativamente a 2021, houve um acréscimo de registos na ordem dos 6% (+23).

4. Benchmarking

4.1 Interno

Ao compararmos a execução material de 2022 com o ano anterior, deve-se ter em conta que em 2021 se mantiveram muitas atividades *online* considerando as oscilações da pandemia, muito embora se fosse retomando o modelo presencial. Em 2022, os organismos confrontaram-se com eleições legislativas antecipadas e conseqüente aprovação tardia do orçamento, fatores que, ainda assim foram minorados por estes serviços através de uma gestão criteriosa e atenta, comprovada pelos resultados atingidos.

Destacam-se no quadro infra as iniciativas cujos resultados apontam para uma evolução positiva, não obstante a instabilidade vivida.

Quadro 18. Comparação de projetos, em 2021 e 2022

Projeto/Área	Indicador	2021	2022	Diferença
Intervenção psicossocial	N.º processos	384	419	35
Articulação Interinstitucional	N.º parcerias	23	33	10
Subsídios de Creche e de Educação Pré-escolar e de Estudos	N.º pedidos	2 048	2 298	250
Fins de semana para beneficiários no ativo	N.º beneficiários	327	535	208
Campos de férias	N.º beneficiários	502	526	24
Centros de convívio de Lisboa e Porto	N.º beneficiários	4 404	10 524	6 120
Férias sénior	N.º turnos/N.º beneficiários	25/1034	26/1150	1/116
Passeios e Circuitos de fim-de-semana sénior	N.º beneficiários	993	1106	113
Equipamentos de férias e lazer	N.º dormidas	15 636	24 901	9 265

Projeto/Área	Indicador	2021	2022	Diferença
Centro sociocultural	N.º participantes	546	3 241	2 695
Celebração de protocolos	N.º de protocolos	1.249	1.320	71
Fornecimento de refeições nos refeitórios, cafeterias e entidades protocoladas	N.º de refeições	665 756	832 264	166 508

Da análise do quadro, percebe-se o regresso gradual dos beneficiários às atividades dos SSAP, especialmente dos mais velhos, considerando um maior afluxo aos Centros de convívio e participação nos programas de férias. Também a ocupação dos equipamentos de férias e lazer bem como o n.º de refeições servidas nos refeitórios, cafeterias e entidades protocoladas, aumentou consideravelmente, ultrapassadas as barreiras de segurança impostas pelo período pandémico.

4.2 Externo

No âmbito da comparação de indicadores de resultados entre serviços congéneres, os SSAP têm assumido como indicador de comparação, o n.º de protocolos disponíveis em cada ano, nas áreas da educação e apoio aos beneficiários seniores, dos Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública, Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana e Instituto de Ação Social das Forças Armadas. Esta comparação é feita com recurso aos dados publicados nos respetivos portais e de acesso livre. Acontece, porém, que os dados que antes eram públicos passaram a estar reservados apenas para os beneficiários com credenciais de acesso, nos SSGNR (já em 2021) e IASFA (2022).

Nesta medida, resta-nos comparar aquele indicador entre os SSAP e SSPSP, concluindo-se que este último disponibiliza 94 protocolos face aos 333 disponibilizados pelos SSAP, em áreas como creches, jardins-de-infância, colégios, centros de estudo, escolas de dança, música e línguas, universidades, editoras e apoio à terceira idade, consubstanciado na efetivação de protocolos com lares, casas de repouso e apoio domiciliário.

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

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

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

Quadro 19: Comparação do nível/índice de satisfação dos beneficiários com os serviços/produtos de cada Serviço Social

SS	Fonte	Indicador	Meta	Resultado	N.º quest. validados
SSPSP	RA2017	Índice de satisfação medido através de inquérito [utilizadores das estâncias de férias]	3,8; 4,02	4,12	sem informação
		Índice de satisfação medido através de inquérito [beneficiários nos eventos realizados]	3,6; 4	4,26	sem informação
SSGNR	RA2021	Índice de satisfação dos beneficiários em relação aos serviços/produtos SSGNR	4,3; 4,5	5,00	41
SSAP	RA2021	Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades socioculturais, equipamentos de férias e refeitórios	4,20, 4,60	4,65	10527

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

Os SSPSP apresentam dois indicadores para aferir a satisfação dos utilizadores de estâncias de férias e beneficiários nos eventos realizados, reportando estes dados a 2017. Qualquer dos resultados apurados é inferior ao resultado alcançado pelos SSAP, através do cálculo da média ponderada relativa a 15 atividades, destinadas a crianças/jovens, beneficiários no ativo e seniores. Não sabemos a quantos questionários corresponde o resultado alcançado pelos SSPSP. Já no que respeita aos SSGNR, sabemos que foram aplicados 41 questionários na primeira colónia sénior realizada pós-pandemia, com o resultado máximo de 5 na escala de aferição da

satisfação. Aqui, podemos referir que o universo ao qual se aplicaram questionários de avaliação da satisfação nos SSGNR corresponde a 0,39% do universo dos SSAP – 10.527 questionários aplicados, com um resultado médio ponderado de 4,65, bastante positivo tendo em consideração as áreas de atividade a que respeita, incluindo aqui o fornecimento de refeições em refeitórios e cafetarias, onde os seus utilizadores, cada vez em maior número, se mostram mais exigentes.

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

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

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

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

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

Quadro 20. Realização material dos indicadores inscritos no PNCRD 2021 – 2025

Indicador	Meta prevista	Realização material
1. N.º de ações para beneficiários dos SSAP	1. Realizar 5 ações	6 Ações realizadas , maioritariamente com crianças/jovens e beneficiários aposentados no âmbito da sensibilização para a não discriminação, abrangendo 209 participantes
2. N.º de ações para trabalhadores dos SSAP	2. Realizar 5 ações	5 Ações publicadas na Intranet: 1. Exposição digital “Os direitos das crianças”, apoio do CPCJ Amadora 2. Conferência “Desconstruir Estereótipos e Promover uma Cultura de Igualdade Racial - Lutas e Desafios” - INA 3. Vídeo “Poeta” Alice Neto Sousa 4. Vídeo “Ninguém nasce racista. Continue criança” 5. Exposição digital “Racismo e cidadania”

6. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

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

Detalhamos nesta avaliação, os seguintes temas:

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

- ✓ Portaria n.º 1488/08, de 19 de dezembro, retificada pela Declaração de Retificação n.º 76-A/08, de 19 de dezembro: Concessão de apoio socioeconómico aos beneficiários em situações socialmente gravosas e urgentes
- ✓ Regulamento interno de períodos de funcionamento e atendimento e de horário de trabalho dos Serviços Sociais da Administração Pública, aprovado em 7 de dezembro de 2022
- Normativos internos de apoio e controlo:
 - √ Normas internas de enquadramento do apoio social;
 - √ Regulamento interno das dívidas dos beneficiários decorrentes da atribuição de subsídios reembolsáveis e mistos;
 - √ Regulamento de utilização dos equipamentos sociais;
 - √ Regulamento de utilização dos Centros de Convívio;
 - √ 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 (*revisto em 2022*);

- √ Regulamento interno da formação profissional (*revisto em 2022*);
- √ 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 (*revisto em 2022*).

- 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.

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, respetivas reparações e manutenções corretivas;
 - ✓ 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.

7. Medidas de reforço positivo

Como já anteriormente explanado, os SSAP confrontaram-se em 2022 com a impossibilidade de lançarem o procedimento aquisitivo para a reconversão da garagem em camaratas e espaços de convívio na Estalagem de Évora. Este projeto consubstanciou um objetivo de QUAR no parâmetro de eficácia e veio a penalizar significativamente o IDG deste instrumento de gestão, ainda que não se trate de um objetivo classificado como relevante.

Também no âmbito do QUAR, o indicador relativo ao n.º de beneficiários aposentados abrangidos por ações de formação de capacitação digital, ficou parcialmente realizado, com a abrangência do projeto aquém do estimado. Importa referir que a meta relativa ao projeto da formação sénior integrou a proposta de revisão submetida à tutela em julho, tendo esta autorizado a sua revisão em baixa. O mesmo não foi possível no contexto da Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço, onde se integra o indicador 1 de QUAR, em virtude de não serem contempladas, pelo Centro Nacional de Cibersegurança, revisões intercalares.

Em 2023, salvaguardadas as questões inerentes ao não lançamento do procedimento aquisitivo da empreitada de reconversão da garagem em Évora, os SSAP integram novamente este objetivo no seu QUAR. A meta do indicador 1, integrado no objetivo que preconiza a concretização das medidas inseridas na ENSC foi revista em articulação com o CNCS para um valor inferior, mais adequado à oscilação natural deste projeto.

Pretendem também estes serviços dar continuidade ao Plano de Responsabilidade Social e Ambiental através da concretização das medidas previstas para 2023 e ainda, otimizar os recursos humanos e materiais advindos da integração do portal dos SSAP e o GeRFIP (objetivo integrado no QUAR de 2022). Previstas também para o próximo ano e, refletindo a preocupação dos SSAP com a sustentabilidade dos recursos, encontram-se indicadores relacionados com a elaboração do Plano de Eficiência Energética e, simultaneamente, a adoção de medidas mais imediatas para redução dos consumos.

Analisando os resultados dos projetos inseridos em 2022 no Plano de atividades, salienta-se a execução parcial do n.º previsto de crianças e jovens abrangidos pelos campos de férias (88%) dada a impossibilidade de realizar todos os campos previstos para as férias escolares de verão, em virtude da aprovação tardia do orçamento de Estado.

O fornecimento de refeições em entidades protocoladas com os Serviços Sociais, bem como em cafetarias e bares, ficou também aquém do esperado; em ambos os casos por encerramento temporário ou definitivo das entidades parceiras ou mesmo, resolução do contrato.

O projeto relativo à inserção de módulos de pagamento de senhas de refeição por multibanco, nas máquinas de venda automática de senhas, ficou também comprometido, dado tratar-se de um ano invulgar no que respeita ao calendário político, a que acrescem autorizações decorrentes da especificidade dos procedimentos aquisitivos, e ainda a interdependência de instituições envolvidas neste projeto, particularmente no que respeita a processos de certificação.

É expectável que 2023 venha a ser um ano mais estável, o que permitirá a estes serviços prosseguirem as suas iniciativas de forma mais tranquila, sem intercorrências externas.

IV. Publicidade institucional

Os SSAP não realizaram, em 2022, campanhas de publicidade institucional previstas na Lei nº 95/2015, de 17 de agosto. As atividades e iniciativas promovidas pelos SSAP destinam-se a um público-alvo específico e são divulgadas através do seu portal, por endereço eletrónico e, nalguns casos, através de SMS, sem qualquer aquisição onerosa de espaços publicitários.

V. Programa de Gestão do Património Imobiliário

No ano de 2022, no âmbito da Gestão do Património Imobiliário afeto aos SSAP, foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- ✓ Conclusão da execução de empreitada de recuperação de telhado da garagem do Centro de Férias de Évora;

- ✓ Conclusão da execução de empreitada de recuperação dos apartamentos desocupados no edifício sito na Rua António Nobre, n.º 53, em Lisboa;
- ✓ Execução de empreitada de requalificação dos refeitórios n.º 7 – Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge e n.º 15 SSAP, Porto;
- ✓ Execução de empreitada de substituição do telhado e pintura das fachadas do edifício sito na Rua António Nobre, n.º 23, em Lisboa;
- ✓ Execução de empreitada de substituição do telhado e pintura das fachadas do edifício sito na Rua Inácio Sousa, n.º 14, em Lisboa;
- ✓ Execução de empreitada de recuperação de 4 apartamentos do edifício sito na Rua Conde *Ottolini*, n.º 4, em Lisboa.

VI. Medidas de Modernização Administrativa

Os SSAP encaram como uma oportunidade de melhoria a implementação de medidas em prol de administração mais moderna e ágil, que beneficie, não só os organismos bem como a quem a eles acorre.

Neste contexto, foi dada continuidade às medidas em implementação no âmbito da desmaterialização, qualidade e inovação dos processos internos com repercussões na relação com os beneficiários; através de uma forte aposta na portabilidade do posto de trabalho e na promoção de atividades online para os beneficiários que até aqui não eram abrangidos face à distância geográfica dos centros urbanos de Lisboa e Porto.

Destacam-se infra as medidas que têm vindo a contribuir para uma administração pública mais oleada e eficiente, numa perspetiva interna e externa:

- 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;
- Manutenção do contrato de adesão aos serviços partilhados TIC da eSPap, no âmbito da disponibilização de infraestruturas (IaaS) e Gestão de Redes e Conetividade;
- Adoção das licenças *office 365* nos postos de trabalho dos trabalhadores com potenciação de equipas *Teams*, videochamadas e ficheiros colaborativos, entre outras funcionalidades;
- Integração em reuniões com a Parque Escolar E.P.E. no contexto da partilha de aplicações informáticas para gestão de pedidos de intervenção e tratamento de dados (RGPD);

- Integração dos trabalhadores em ações de formação e sensibilização na área da segurança do ciberespaço e competências digitais;
- Realização de encontros de informática e envio de dicas nas áreas das assinaturas digitais, rentabilização e operacionalização do *Teams* e calendário do *Outlook*;
- Reencaminhamento das chamadas para os dispositivos móveis permitindo uma comunicação direta, eficaz e mais próxima com os beneficiários;
- Realização de reuniões internas e externas, bem como atendimento individual através de plataformas virtuais de comunicação, e ainda desenvolvimento de iniciativas destinadas aos beneficiários através destas plataformas (palestras, ações de formação sénior, atividades para crianças e jovens, entre outras);
- Integração da consulta de serviços do portal dos SSAP na “área de trabalhador” da Bússola – a Intranet do Estado;
- Integração do portal dos SSAP com o GeRFIP otimizando o processo de pagamento e faturação e, adicionalmente, possibilidade de pagamento através de referência multibanco por parte dos beneficiários;
- Adoção de melhorias corretivas e evolutivas no portal dos SSAP, especialmente nos módulos da formação sénior, apoio social, atribuição de subsídios e atividades para ativos;
- Sensibilização contínua dos beneficiários para atualização de dados e submissão de candidaturas *online* aos benefícios disponibilizados pelos SSAP no seu portal;
- Utilização preferencial do correio eletrónico e SMS para envio de comunicações/divulgações aos beneficiários;
- Aferição do nível de satisfação dos beneficiários através de questionários de avaliação da satisfação relativa a todos os serviços prestados pelos SSAP, aplicados maioritariamente *online*;
- Promoção de ações de formação destinadas aos beneficiários aposentados na área das TIC, tornando-os mais capazes e alinhados com a sociedade digital.

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

VII. Avaliação final

1. Menção de autoavaliação proposta

O quadro seguinte apresenta a estrutura do QUAR dos SSAP em 2022 e respetiva ponderação no que respeita a parâmetros de avaliação, objetivos e indicadores.

Quadro 21. Estrutura e ponderação Quar SSAP_2022

Parâmetros		Objetivos Operacionais		Indicadores	
Eficácia	40%	1	15%	1	25%
				2	25%
				3	25%
				4	25%
		2	40%	5	100%
3	45%	6	100%		
Eficiência	25%	4	100%	7	100%
Qualidade	35%	5	100%	8	55%
				9	45%

Da aplicação das ponderações definidas sobre a realização material dos objetivos e indicadores inscritos em QUAR, obtém-se a avaliação final dos SSAP a que corresponde um Índice de Desempenho Global (IDG) de 84,19%, como se evidencia no quadro abaixo.

Quadro 22. Avaliação Final dos SSAP em 2022

Parâmetros		Objetivos Operacionais		Indicadores	
Eficácia	24,19%	1	15,48%	1	21,54%
				2	26,25%
				3	28,13%
				4	27,27%
		2	0,00%	5	0,00%
3	100,00%	6	100%		
Eficiência	25,00%	4	100,00%	7	100%
Qualidade	35,00%	5	100%	8	55%
				9	45%
IDG	84,19%				

No total dos 5 objetivos e 9 indicadores propostos para o ano de 2022, foi apurado o IDG de 84,19%, supra apresentado.

Para compreensão deste valor, é de salientar que dos 9 indicadores:

3 superados	IND2. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de sensibilização no âmbito da cibersegurança IND3. N.º de técnicos informáticos abrangidos por ações de formação técnica no âmbito da segurança IND4. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de formação em competências digitais
4 realizados	IND6. % de implementação do PRSA em 2022 IND7. N.º de dias de calendário para a integração do portal com o GeRFIP (<i>indicador revisto em julho</i>) IND8. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos [escala 1 a 5] IND9. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [escala de 1 a 5]
1 parcialmente realizado	IND1. N.º de beneficiários aposentados abrangidos pelo Plano para a diminuição da iliteracia digital, inserido no programa de Formação Sénior (86,14%)
1 não realizado	IND5. N.º de dias de calendário para lançamento do procedimento aquisitivo (<i>indicador revisto em julho</i>)

Relativamente ao IND1. a meta não foi atingida devido à dificuldade no regresso às ações presenciais, por parte dos beneficiários aposentados.

No que respeita ao IND5, constatou-se não ser possível lançar o procedimento aquisitivo até ao final do ano, por razões relativas à publicação em finais de junho da Lei do Orçamento de Estado e pelo aumento significativo dos preços dos materiais de construção, resultado da inflação verificada.

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

2. Conclusões prospetivas

Os últimos anos têm vindo a ser desafiantes para a sociedade global. Fatores como a pandemia por Covid-19, a eclosão da guerra Rússia-Ucrânia, a crise energética internacional e a consequente subida da inflação vieram condicionar a recuperação da economia global, com impactos diretos na vida das organizações e nos rendimentos disponíveis das famílias.

O ano de 2022 trouxe ainda desafios orçamentais no que respeita à administração pública portuguesa em virtude da realização de eleições antecipadas e a consequente aprovação do Orçamento de Estado no final de junho. No caso dos SSAP, só após a publicitação do orçamento foi possível desenvolver toda a tramitação processual relativa a autorizações dos membros do Governo no que respeita a pedidos de descativos, novos serviços ou idênticos mas com valores superiores, o que veio comprometer o cumprimento das metas inicialmente previstas para cada atividade, dado que só em setembro se deu a aprovação efetiva para avançar com as diligências inerentes à generalidade dos processos aquisitivos.

Não obstante o clima de incerteza, em julho foi submetida proposta de revisão de indicadores e metas dos projetos, numa tentativa de adequar estes dados à evolução estimada, de acordo com as variáveis disponíveis naquela data.

Ainda assim, através de uma gestão atenta e focada nos objetivos a atingir, foi possível dar-se continuidade à aposta em postos de trabalho portáteis, no acesso remoto à rede dos SSAP e em ferramentas de comunicação e trabalho corporativo que, antes da pandemia, não eram utilizadas em ambiente profissional. Este novo paradigma de prestação de trabalho refletiu-se no incremento da motivação dos trabalhadores e, em paralelo, numa melhor conciliação das diferentes esferas das suas vidas.

Destaca-se, ao nível externo, a significativa vantagem no aumento da abrangência das iniciativas promovidas, principalmente, as atividades socioculturais e o acompanhamento psicossocial, que chegam agora a beneficiários de vários pontos do país, através do recurso às ditas plataformas de comunicação virtual.

Intensificou-se o apoio socioeconómico aos beneficiários dentro das atribuições que se encontram adstritas a estes serviços.

Pretende-se, no futuro, acomodar as novas aprendizagens que os últimos anos trouxeram, de forma a consolidar e encetar outras iniciativas, das quais se destacam:

- Valorizar os trabalhadores, garantindo-lhes o acesso a formação profissional nas áreas da inovação na gestão pública, qualidade, comportamental, digital (aquisição de novas competências), segurança do ciberespaço e responsabilidade social e ambiental;
- Promover a rentabilização das licenças *Office*, numa perspetiva de fomento do trabalho corporativo, com a possibilidade de partilhar trabalhos, aceder a uma aplicação de conversação, conferências *online* e partilha de ficheiros;
- Executar as medidas do PRSA para 2023, cujo foco assenta sobretudo na melhoria da qualidade da vida profissional e organizacional (repercutida na esfera pessoal dos trabalhadores) e ainda na articulação com outros organismos para uma maior contribuição social e/ou ambiental;
- Aumentar e consolidar as relações interinstitucionais, tendo em vista uma cultura de complementaridade com instituições do setor público e social (parcerias, protocolos), que vise a partilha de conhecimentos em diversas áreas, por forma a responder eficazmente às solicitações, quer dos beneficiários, quer dos trabalhadores dos SSAP;
- Dinamizar a intervenção psicossocial com vista a garantir as respostas necessárias a um acompanhamento e/ou encaminhamento eficaz dos beneficiários;
- Intensificar o acompanhamento social continuado a beneficiários em situação de vulnerabilidade de forma a atuar na prevenção de risco social através de uma intervenção atempada;
- Incrementar o número de atividades socioculturais destinadas aos beneficiários e seus familiares;
- Celebrar protocolos com entidades públicas e privadas, para alargar a oferta de produtos e serviços, em condições economicamente mais vantajosas;
- Colaborar nos planos e estratégias nacionais como a ENSC, PNCRD e PSTIC;
- Tornar o portal dos SSAP mais funcional e apelativo, promovendo uma maior interação com os beneficiários;
- Implementar o pagamento através de referência multibanco, com ganhos de eficiência internos e de maior comodidade ao nível dos beneficiários;
- Implementar o pagamento através de multibanco no Sistema de Venda Automática de Senhas de refeição;
- Conservar e rentabilizar o património afeto aos SSAP;
- Garantir a qualidade dos serviços prestados nas diferentes áreas de atuação.

Anexos

1. QUAR

QUAR Quadro de Avaliação e Responsabilização									2022
MODERNIZAÇÃO DO ESTADO E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA									Versão: 2022-12-31
SERVIÇOS SOCIAIS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA									
MISSÃO	Assegurar a ação social complementar da generalidade dos trabalhadores da Administração Pública, com exceção daqueles que se encontrem abrangidos por outros serviços específicos de idêntica natureza.								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS									
OE 1.	Aumento da eficácia e eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados								
OE 2.	Aumento da qualidade e fluxo da comunicação entre os organismos/beneficiários e os SSAP								
OE 3.	Generalização dos benefícios sociais								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS									
EFICÁCIA									POND 40%
OO1. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço - ENSC 2019/2023									Peso 15%
INDICADORES	2020	2021	META 2022	TOL.	VC	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIF.
IND1. N.º de beneficiários aposentados abrangidos pelo Plano para a diminuição da iliteracia digital, inserido no programa de Formação Sénior		2379	1645	0	2056	25%	1417	86,14%	Não atingido
IND2. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de sensibilização no âmbito da cibersegurança		110	105	0	130	25%	110	105,00%	Superado
IND3. N.º de técnicos de informática abrangidos por ações de formação técnica no âmbito da segurança		3	2	0	4	25%	3	112,50%	Superado
Ind4. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de formação em competências digitais		45	45	0	56	25%	49	109,09%	Superado
OO2. Reconverter a garagem contígua à Estalagem de Évora em camaratas e espaço de convívio: Fase I									Peso 40%
INDICADORES	2020	2021	META 2022	TOL.	VC	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIF.
IND5. N.º de dias de calendário para lançamento do procedimento aquisitivo			333	14	229	100%	0	0%	Não atingido

OO3. Implementar as medidas propostas no âmbito do Plano de Responsabilidade Social e Ambiental 22/23								Peso 45%	
INDICADORES	2020	2021	META 2022	TOL.	VC	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIF.
IND6. % de implementação do PRSA em 2022			85	5	100	100%	86	100,00%	Atingido
EFICIÊNCIA								POND 25%	
OO4. Assegurar a integração do portal dos SSAP com o GeRFIP								Peso 100%	
INDICADORES	2020	2021	META 2022	TOL.	VC	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIF.
IND7. N.º de dias de calendário para a integração			356	8	262	100%	360	100,00%	Atingido
QUALIDADE								POND 35%	
OO5. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP								Peso 100%	
INDICADORES	2020	2021	META 2022	TOL.	VC	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIF.
IND13. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades e equipamentos socioculturais [esc 1 a 5]	4,67	4,65	4,40	0,30	5	55%	4,60	100,00%	Atingido
IND14. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [esc 1 a 5]		4,34	4,00	0,30	5	45%	4,17	100,00%	Atingido

TAXA DE REALIZAÇÃO DE PARAMETROS E OBJETIVOS	Objetivos mais relevantes				
	Planeado	Realizado	Taxa de Realização Parâmetros Objetivos	Ponderação	Identificação
EFICÁCIA	40,00	184,16	24,19		
O1. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço - ENSC 2019/2023	15,00	84,16	15,48	0,06	
O2. Reconverter a garagem contígua à Estalagem de Évora em camaratas e espaço de convívio: Fase I	40,00	0,00	0,00	0,16	
O3. Implementar as medidas propostas no âmbito do Plano de Responsabilidade Social e Ambiental 22/23	45,00	100,00	45,00	0,18	R
EFICIÊNCIA	25%	100,00	25,00		

O4. Assegurar a integração do portal dos SSAP com o GeRFIP	100,00	100,00	100,0%	0,25	R
QUALIDADE	35%	100,00	35,00		
O5. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	100,00	100,00	100,00	0,35	R
TAXA DE REALIZAÇÃO FINAL			84,19	1,00	

Indicadores	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
IND1. N.º de beneficiários aposentados abrangidos pelo Plano para a diminuição da iliteracia digital, inserido no programa de Formação Sénior	<i>Dashboards</i> mensais; aplicação informática	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND2. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de sensibilização no âmbito da cibersegurança	Mails enviados, <i>dashboards</i> mensais	N.º máximo de postos de trabalho ocupados
IND3. N.º de técnicos de informática abrangidos por ações de formação técnica no âmbito da segurança	<i>Dashboards</i> mensais; Relatório da formação	N.º máximo de técnicos de informática existentes nos SSAP
IND4. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de formação em competências digitais	<i>Dashboards</i> mensais; Relatório da formação	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND5. N.º de dias de calendário para lançamento do procedimento aquisitivo	Procedimento aquisitivo; Portal BASE; <i>dashboards</i> mensais	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND6. % de implementação do PRSA em 2022	<i>Dashboards</i> mensais; Monitorização do PRSA	% considerada de excelência, face aos meios existentes
IND7. N.º de dias de calendário para a integração	Portal dos SSAP; <i>dashboards</i> mensais	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND8. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades e equipamentos socioculturais [esc 1 a 5]	<i>Dasboards</i> mensais; aplicação informática <i>Surveymonkey</i>	Nível máximo de satisfação (escala 1 a 5)
IND9. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [esc 1 a 5]	<i>Dasboards</i> mensais; aplicação informática <i>Surveymonkey</i>	Nível máximo de satisfação (escala 1 a 5)

RECURSOS HUMANOS

DESIGNAÇÃO	PONTOS	PLANEADOS		REALIZADOS						DESVIO	TAXA DE EXECUÇÃO
				31/mar		30/set		31/dez			
		Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos		
Dirigentes Superiores	20	2	40	2	40	2	40	2	40	0	100%
Dirigentes Intermediários	16	9	144	9	144	8	128	7	112	-32	78%
Técnico Superior	12	40	480	36	432	36	432	35	420	-60	88%
Coord. Técnico	9	5	45	5	45	5	45	5	45	0	100%
Informáticos	8	3	24	3	24	3	24	3	24	0	100%
Assistente Técnico	8	59	472	44	352	41	328	40	320	-152	68%
Assistente Operacional	5	12	60	9	45	10	50	9	45	-15	75%
Total		130	1265	108	1085	105	1062	101	1006	-259	80%

Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:	31-12-2020	31-12-2021	Realizado 31-03-2022	Realizado 30-09-2022	Realizado 31-12-2022
	110	110	108	105	101

RECURSOS FINANCEIROS

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	INICIAL	CORRIGIDO	EXECUÇÃO	SALDO	TAXA DE EXECUÇÃO
Orçamento de funcionamento	13 886 506,00	13 804 801,00	18 766 224,00	17 524 062,31	-1 242 161,69	93%
Despesas c/Pessoal	3 529 749,00	3 516 712,00	3 556 306,00	3 049 747,73	-506 558,27	86%
Aquisições de Bens e Serviços	8 924 660,00	8 767 498,00	6 751 512,00	6 218 763,28	-532 748,72	92%
Outras despesas correntes	414 884,00	418 841,00	141 166,00	130 841,22	-10 324,78	93%
Despesas de capital	1 017 213,00	1 101 750,00	8 317 240	8 124 710,08	-192 529,92	98%
PIDDAC	-	-	-	-	-	-
TOTAL OF+PIDDAC+Outros	13 886 506,00	13 804 801,00	18 766 224,00	17 524 062,31	-1 242 161,69	93%

2. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

Questões	Aplicado		
	S	N	n.a.
1 – Ambiente de controlo			
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X		
Estão implementados regulamentos internos e manuais de procedimentos com especificações técnicas detalhadas sobre as áreas de atuação dos SSAP			
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X		
Encontra-se assegurada pela cadeia de decisão, bem como pelas monitorizações e revisões do Plano de Prevenção de Riscos de Gestão e Infrações Conexas			
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?			X
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X		
A atuação dos SSAP pauta-se pelos valores definidos no âmbito do Plano Estratégico da Ação Social e Complementar (Compromisso; Equidade; Qualidade; Inovação), tendo sido aprovado o Código de conduta dos SSAP a 27 de março de 2017 e revisto em 2022, integrando matéria sobre assédio no trabalho.			
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X		
O plano de formação é precedido pelo diagnóstico de necessidades de formação tendo em conta as funções dos trabalhadores, o Regulamento da Formação Profissional e o SIADAP 3. Tem vindo a ser realizada formação no âmbito das medidas integradas na ENSC 2021 – 2025.			
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a Direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X		
Existe uma relação de proximidade entre a Direção e os dirigentes das unidades orgânicas através de reuniões de trabalho periódicas e outras casuais, consoante a necessidade			
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X		
Decorreu uma auditoria financeira do Tribunal de Contas aos Ativos Fixos Tangíveis (exercício de 2021), que implicou o levantamento e compilação de um conjunto diversificado de elementos, tendo sido prestados e remetidos todos os esclarecimentos e documentos solicitados por esse Tribunal. Os SSAP apresentaram as contas de 2021 em SNC-AP (Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas), cumprindo a legislação aplicável (Decreto-Lei n.º 192/2015, de 11/09), tendo sido as contas certificadas pela empresa RCA - Rosa, Correia & Associados, SROC, SA.			

Questões	Aplicado		
	S	N	n.a.
2 – Estrutura organizacional			
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X		
Dec. Lei n.º49/2012 de 29/02 (revogado o Dec. Regulamentar n.º49/2007); Portaria n.º 116/2012 de 30/04 e Despacho n.º8186/2012 de 15/06			
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X		
100% dos trabalhadores			
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X		
86% dos trabalhadores			
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço			
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X		
A generalidade dos procedimentos internos encontra-se regulamentada.			
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X		
De acordo com o enquadramento legal.			
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X		
Foram elaborados planos de compras, em várias categorias de bens e serviços, em colaboração com a Secretaria-Geral através da UMC.			
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X		
Constitui prática habitual nos SSAP, muito embora a rotatividade não esteja definida formalmente.			
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X		
As responsabilidades funcionais estão claramente definidas.			
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X		
Descrito no documento “Reengenharia de processos” que está na base dos manuais de procedimentos existentes, bem como na tramitação das funcionalidades do portal.			
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X		
Definidos no documento “Reengenharia de processos” que está na base dos manuais de procedimentos existentes, bem como na tramitação das funcionalidades do portal e gestão documental.			

Questões	Aplicado		
	S	N	n.a.
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X		
Aprovada a sua reformulação em fevereiro de 2017 e revisto em 2022 na sequência da realização de um <i>workshop</i> sobre ética destinado a todos os trabalhadores, em parceria com o Conselho de Prevenção da Corrupção.			
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X		
A execução do plano tem sido monitorizada e atualizada ao nível das medidas que o integram e tem sido promovida formação aos trabalhadores nesta matéria. O plano foi revisto em 2022.			
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação			
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X		
Existem no âmbito de aplicações informáticas de suporte à gestão como aplicações de gestão de recursos financeiros e humanos, GeRFIP e GeRHuP e gestão documental GoDocs; e no âmbito das aplicações informáticas de negócio, portal dos SSAP- ferramenta de suporte à gestão de relacionamento com o beneficiário e organismos – SIGeRB, aplicação informática centralizada de venda eletrónica de senhas de refeição – <i>vending</i> - nos refeitórios geridos pelos SSAP, e o sistema de gestão de reservas dos equipamentos de férias.			
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X		
Existem ligações automáticas e em modo diferido, como o caso do SIGeRB e <i>vending</i> , e a integração do <i>vending</i> e o sistema de gestão de reservas dos equipamentos de férias com o GeRFIP.			
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X		
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X		
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X		
Encontram-se expressos nos documentos de “Princípios e Normas de Utilização de Recursos de Tecnologias de Informação” e no “Manual de Procedimentos dos Serviços de Informática dos SSAP”			
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	X		
Criados mecanismos de <i>backup</i> internos e em articulação com a eSPap.			
4.7 A segurança na troca de informações e <i>software</i> está garantida?	X		
Os SSAP possuem a maioria das suas aplicações em servidores virtuais alojados na eSPap e possuem uma rede privada, garantindo a utilização de autenticações ao nível de aplicações e de redes.			

3. Fichas de suporte aos objetivos operacionais de QUAR

FICHA DE SUPORTE AO OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR			
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.		
PROJETO/ ATIVIDADE	Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço		OO/QUAR1
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2022	Fim dezembro de 2022

Breve Descrição

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

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários e trabalhadores dos SSAP	Ind1: N.º de benef. aposentados abrangidos pelo Plano para a diminuição da iliteracia digital, inserido no programa de Formação Sénior P=25% Ind2: N.º de trab. abrangidos por ações de sensibilização no âmbito da cibersegurança P=25% Ind3: N.º de técn. Inform. abrangidos por ações de formação técnica no âmbito da segurança P=25% Ind4: N.º de trab. abrangidos por ações de formação em competências digitais P=25%	Meta1: 1645; VC: 2056 Meta2: 105; VC: 130 Meta3: 2; VC: 4 Meta4: 45; VC: 56

Objetivos Alcançados

De janeiro a dezembro, foram abrangidos:

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

A taxa de realização material deste projeto cifra-se em 112,45%.

Serviço	Outros Serviços Intervenientes
----------------	---------------------------------------

Responsável	
DSAG/DPTTI	DPB/DASC/Entidade externa

Realização	Início	janeiro de 2022	Fim	dezembro de 2022
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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

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

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

Justificação dos Desvios

A meta do indicador 1 ficou abaixo do previsto, justificando-se com o receio demonstrado pelos formandos seniores para com o regresso a ações presenciais. Adicionalmente, a localização do Centro de formação na Rua da Escola do Exército não é favorável a quem apresenta algum comprometimento ao nível da mobilidade.

FICHA DE SUPORTE AO OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.		
PROJETO/ ATIVIDADE	Reconverter a garagem contígua à Estalagem de Évora em camaratas e espaço de convívio – Fase I		OO/QUAR2
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2022	Fim dezembro de 2022

Breve Descrição

Lançamento do procedimento aquisitivo tendente à realização da empreitada para reconversão da garagem contígua à Estalagem de Évora em camaratas e espaço de convívio.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP	N.º de dias de calendário para lançamento do processo aquisitivo	[305; 333] 1 a 29 novembro VC=229; 17 agosto

Objetivos Alcançados

Considerando a publicação tardia do orçamento de estado e, em simultâneo, o significativo aumento dos preços da construção, verificou-se aquando do lançamento do procedimento aquisitivo que a componente da obra a realizar em 2023 seria de montante superior ao estabelecido pelo Dec. Lei n.º 197/99 de 8 de junho, o que tornava necessária a existência de uma portaria de extensão de encargos, mostrando-se esta inviável, dado o aproximar do final do ano, não sendo possível a concretização do objetivo dentro do prazo estimado.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/DFP	

Realização	Início	janeiro de 2022	Fim	dezembro de 2022
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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

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

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

FICHA DE SUPORTE AO OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR

OBJETIVO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.		
PROJETO/ ATIVIDADE	Plano de Responsabilidade Social e Ambiental SSAP Execução das medidas definidas para 2022		OO/QUAR3
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2022	Fim dezembro de 2022

Breve Descrição

No final de 2021 foi aprovada a formulação estratégica no âmbito do PRSA para o biénio 22/23. Em 2022, constam deste plano, 25 medidas a implementar, distribuídas por diferentes pilares estratégicos. Com esta ficha de suporte ao PA2022 pretende-se monitorizar e avaliar a execução daquelas medidas, em articulação estreita com o grupo de trabalho constituído para realizar este projeto. Em anexo, esquematização das medidas a implementar.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Trabalhadores e beneficiários dos SSAP	Taxa de implementação do PRSA	[80%; 90%] VC= 100%

Objetivos Alcançados

Foram realizadas as seguintes medidas:

- ✓ 2 ações de formação, com o apoio da CIG;
- ✓ 5 ações de informação/sensibilização, com o apoio da ASAE; ERP; Valorsul e DICAD;
- ✓ 2 *workshops* no âmbito da ética e gestão pública, com o apoio do CPC;
- ✓ Revisão do Plano de Prevenção dos Riscos de Gestão e Infrações Conexas;
- ✓ 94% dos trabalhadores abrangidos pela medicina no trabalho;
- ✓ 5 iniciativas para promoção do bem-estar físico e mental (*caminhadas, yoga, pilates, ginástica de micromovimentos*);
- ✓ Divulgação de 2 vídeos sobre ergonomia (*postura e arrumação dos espaços de trabalho*);
- ✓ Inauguração e dinamização do espaço ENTRE.NÓS à sexta, com 6 atividades promovidas pelos e para os trabalhadores;
- ✓ Concurso de fotografia digital;
- ✓ Celebração de 7 protocolos de proximidade (*ginásio, cabeleireiro, farmácia, entre outros*);
- ✓ Serviço de *takeaway* alargado a 6 refeitórios;
- ✓ Conceção de documento orientador para redução de sal nos refeitórios dos SSAP;
- ✓ Conceção de manual de acolhimento e integração de novos trabalhadores;
- ✓ Divulgação de 2 fichas informativas sobre direitos e deveres dos trabalhadores;
- ✓ Integração da matéria relativa ao assédio no trabalho na revisão do Código de conduta dos SSAP;

- ✓ 5 entregas de papel no âmbito do projeto “Papel por alimentos” à Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares” (1.107 quilos);
- ✓ Estabelecidas 2 parcerias com ERP Portugal e ABAE;
- ✓ Integração de uma estagiária da Escola Profissional de Comunicação e Imagem, na área de multimédia;
- ✓ 3 ações de sensibilização para redução do consumo de papel;
- ✓ Eliminação dos toalhetes de papel nos tabuleiros usados em 4 refeitórios dos SSAP;
- ✓ Divulgação de 2 vídeos e 6 dicas para poupança de água e eletricidade;
- ✓ Colocação de “Traga-pilhas” individuais e coletivos nas instalações dos SSAP;
- ✓ 2 ações de voluntariado: “Vamos ajudar a Ucrânia” e doação de tonners, CD’s e DVD’s à “ENTRAJUDA”.

Das 25 iniciativas desdobradas em 28 indicadores, 13 destes encontram-se superados (46%), 11 cumpridos (39%) e 4 não cumpridos (14%), pelo que 86% dos indicadores se situam entre cumpridos e superados.

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

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

Realização	Início	janeiro de 2022	Fim	dezembro de 2022
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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

Recursos Humanos Estimados	Grupo de trabalho 5%	Menor	Prevista	X	Maior
-----------------------------------	----------------------	-------	----------	---	-------

Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	28.100,00€	0%	0%

FICHA DE SUPORTE AO OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.		
PROJETO/ ATIVIDADE	Integração do portal dos SSAP com o GeRFIP		OO/QUAR4
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2022	Fim dezembro de 2022

Breve Descrição

Integração do portal dos SSAP com o GeRFIP, no sentido de otimizar o processo de faturação e pagamento: emissão, controlo e arquivamento dos documentos financeiros (faturas, notas de crédito e recibos) de forma a reduzir as tarefas manuais e consequentemente os recursos humanos afetos às mesmas.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Trabalhadores e beneficiários dos SSAP	N.º de dias de calendário para a integração	[349; 365] 15 a 31 dezembro VC=262; 19 setembro

Objetivos Alcançados

A integração do portal dos SSAP com o GeRFIP ocorreu no dia 26 de dezembro.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/DFP	DASC/DPTTI/Entidades externas

Realização	Início	janeiro de 2022	Fim	dezembro de 2022
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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

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

Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	57.761,00€	17.867,00€	31%

Justificação dos Desvios

Para além da integração com o GeRFIP existem no projeto outros desenvolvimentos complementares. Os mesmos, devido a constrangimentos no acesso aos servidores virtuais da base de dados, localizados na eSPap, tiveram de ser reagendados para o ano de 2023 e conseqüentemente, o seu pagamento.

FICHA DE SUPORTE AO OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR

OBJETIVO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.		
PROJETO/ ATIVIDADE	Avaliação da qualidade dos serviços prestados aos beneficiários		OO/QUAR5
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2022	Fim dezembro de 2022

Breve Descrição

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

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP	Ind1: N.º de questionários tratados P=40% Ind2: Nível de satisfação com as atividades/equipamentos socioculturais P=30% Ind3: Nível de satisfação com a prestação de serviço de refeições P=30%	Meta1: [6.500; 7.500]; VC: 9.375 Meta2: [4,10; 4,70]; VC: 5 Meta3: [3,70; 4,30]; VC: 5

Objetivos Alcançados1.º Trimestre:

Foram tratados 713 questionários de avaliação da satisfação com as atividades socioculturais com um nível médio de satisfação de 4,77 [escala de 1 a 5].

2.º Trimestre:

Foram tratados 1946 questionários de avaliação da satisfação com as atividades socioculturais com um nível médio de satisfação de 4,67 [escala de 1 a 5].

3.º Trimestre:

Foram tratados 1513 questionários de avaliação da satisfação com as atividades socioculturais com um nível médio de satisfação de 4,63 [escala de 1 a 5].

4.º Trimestre:

Foram tratados 3662 questionários de avaliação da satisfação com as atividades socioculturais com um nível médio de satisfação de 4,60 [escala de 1 a 5].

Foram tratados 1920 questionários de avaliação da satisfação com os refeitórios com um nível médio de satisfação de 4,17.

De janeiro a dezembro, foram aplicados, no total, 9.753 questionários de avaliação da satisfação com um nível médio de satisfação de 4,60 nas atividades socioculturais e de 4,17 nos refeitórios. A taxa de realização material deste projeto é de 112,02%.

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

Realização	Início	janeiro de 2022	Fim	dezembro de 2022
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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

Recursos Humanos Estimados	3 TS a 40%					Menor	Prevista	X	Maior
	1 AT a 30%								
	6 Elementos de outras UO a 1%								

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