



MODERNIZAÇÃO DO ESTADO E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



Relatório de Atividades

2021

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 2021	11
a. Alteração de objetivos, indicadores e metas.....	11
b. Recursos financeiros	21
c. Recursos humanos	23
d. Recursos patrimoniais e materiais	26
2. PA2021	28
a. Objetivos, indicadores e metas	28
b. Resultados alcançados.....	37
c. Atividades extraplano (na sequência da pandemia por Covid-19)	51
3. Apreciação por parte dos utilizadores	52
3.1 Internos	52
3.2 Externos	56
4. <i>Benchmarking</i>	58
4.1 Interno.....	58
4.2 Externo	59
5. Plano Nacional de Combate ao Racismo e à Discriminação 2021 – 2025.....	61
6. Avaliação do Sistema de Controlo Interno	62
7. Medidas de reforço positivo.....	66
IV. Publicidade institucional.....	69
V. Programa de Gestão do Património Imobiliário	69
VI. Medidas de modernização administrativa.....	70
VII. Avaliação final	72
1. Menção de autoavaliação proposta.....	72
2. Conclusões prospetivas	74

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

Lista de siglas SSAP

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

Outras siglas

ANACOM	Autoridade Nacional de Comunicações
AP	Administração Pública
CAF	<i>Common Assessment Framework</i>
CCP	Código dos Contratos Públicos
CTFP	Contrato de Trabalho em Funções Públicas
CTN	Campus Tecnológico e Nuclear
DGS	Direção Geral da Saúde
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
laaS	<i>Infrastructure as a Service</i>
IASFA	Instituto de Ação Social das Forças Armadas
IDG	Índice de Desempenho Global
IGCP	Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública
IGFEJ	Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça
IPMA	Instituto Português do Mar e da Atmosfera
INSA	Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge
IU	Instituto Ultramarino
LNEG	Laboratório Nacional de Energia e Geologia
LOE	Lei do Orçamento de Estado
PA	Plano de Atividades
PSTIC	Plano Setorial para as TIC
OSMOP	Obra Social das Obras Públicas
OTL	Ocupação de Tempos Livres
PNCRD	Plano Nacional de Combate ao Racismo e à Discriminação
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilidade
RCM	Resolução do Conselho de Ministros

S3CP	Sistema Central de Contabilidade e Contas Públicas
SFA	Serviços e Fundos Autónomos
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação da Administração Pública
SGPCM	Secretaria-geral da Presidência de Conselho de Ministros
SMS	<i>Short Message Service</i>
SNC-AP	Sistema de Normalização Contabilística para a Administração Pública
SPE	Setor Público e Empresarial
SPTIC	Serviços Partilhados TIC
SSGNR	Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana
SSPSP	Serviços Sociais da Policia de Segurança Pública
SST	Segurança e Saúde no trabalho
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UMC	Unidade Ministerial de Compras
VC	Valor Crítico
VPN	<i>Virtual Private Network</i>

I. Sumário executivo

O presente relatório visa apresentar os resultados alcançados pelos Serviços Sociais da Administração Pública (doravante designados por SSAP) em 2021, 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 foi de 109,20%, tendo sido os parâmetros de avaliação ponderados da seguinte forma: eficácia: 50%; eficiência: 10% e qualidade: 40%. Dois dos três parâmetros fixados – Eficácia e Qualidade foram superados, apresentando respetivamente, as seguintes taxas de realização: 58,12% e 41,08%. O parâmetro Eficiência foi cumprido como previsto. Os indicadores 1 e 8 apresentam taxas de realização superiores a 125% e o indicador 6 apresenta uma taxa de 98,29%. Os restantes indicadores situam-se entre os 100% e os 125%. O IDG alcançado equivale assim a 4 objetivos superados e 2 realizados, que se desdobram em 8 indicadores superados, 5 realizados e 1 realizado parcialmente.

A taxa de realização da concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço (ENSC) foi, em 3 dos 4 indicadores, superada. A crescente adesão dos beneficiários aposentados ao programa da formação sénior em ações com recurso a TIC e ministradas maioritariamente através de plataformas *online* traduziu-se numa taxa de realização na ordem dos 145% com 2.379 seniores abrangidos. O número de trabalhadores (110) e especificamente os técnicos de informática (3) que participaram em ações de sensibilização e formação específica nestas matérias foi também superior ao previsto com taxas de realização de, respetivamente, 105% e 112,50%.

Os indicadores integrados no segundo objetivo operacional de eficácia, relativos à promoção da boa gestão dos trabalhadores, no âmbito da sua participação na gestão dos serviços, da segurança e saúde no trabalho (realização de 12 ações de formação/sensibilização), da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar (realização de 6 ações) e da frequência de ações de formação (92% de trabalhadores com frequência de, pelo menos, uma ação de formação), foram igualmente superados, com uma taxa de realização média na ordem dos 121%. Neste grupo, apenas o primeiro indicador sofreu um decréscimo relativamente ao ano transato, muito embora, face ao estimado, tenha obtido a classificação de atingido. Trata-

se da taxa de resposta ao questionário aplicado aos trabalhadores e dirigentes intermédios acerca da sua perceção sobre o desempenho dos serviços, em 2021.

Também o indicador 14 relativo ao nível de satisfação dos utilizadores dos refeitórios dos SSAP superou o limite superior do intervalo proposto [4; 4,30], com uma satisfação média de 4,37 a que equivale uma taxa de realização de 109,25%.

Desta forma, os resultados obtidos no QUAR fundamentam a proposta de menção de “Desempenho Bom” para os SSAP em 2021, 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 mais à frente, adiantando que, dos 54 projetos, 48 encontram-se superados (27) ou realizados (21) e, dos restantes seis, quatro apresentam uma execução entre os 75% e 99% e dois entre 1% e 50%. A execução material do Plano de Atividades dos SSAP cifra-se assim, na ordem dos 89%.

II. Nota introdutória

Neste relatório apresenta-se a análise dos resultados alcançados pelos SSAP em 2021, no que respeita especificamente aos objetivos definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização, bem como outros insertos em Plano de Atividades e que representam a atividade dos SSAP naquele ano.

Evidencia-se em 2021, se comparado com 2020, uma melhoria no panorama Covid-19, com menos oscilações e instabilidade, em que sobressai paralelamente, uma maior adaptabilidade a situações emergentes pela aposta na capacitação dos trabalhadores, ao nível de conhecimentos técnicos e comportamentais, além da afetação de recursos tecnológicos que permitiram em vários momentos, a portabilidade dos postos de trabalho. Ainda assim, após revisão de indicadores e metas em julho, houve necessidade de cancelar atividades habituais dos SSAP por poderem comprometer a saúde dos beneficiários e trabalhadores, face às orientações da Direção Geral de Saúde, em cada momento. Acerca da revisão proposta e autorizada pela tutela, abordaremos em detalhe em área própria, quais os indicadores e metas revistos.

As atividades canceladas foram os campos de férias previstos para a interrupção escolar da Páscoa e as atividades de Natal propostas para os aposentados.

Importa também salientar que foi dada continuidade à prossecução de iniciativas de recurso na sequência da pandemia, iniciadas no ano anterior, destacando os contactos telefónicos para monitorização e eventual encaminhamento para apoio social e psicológico a beneficiários cujos efeitos da pandemia ao nível do isolamento foram mais impactantes; realização de atividades através de plataformas virtuais, como visitas culturais e ações de formação para seniores, para além da permanente atualização e divulgação das farmácias com entregas ao domicílio. Também na área do fornecimento de refeições foi reforçada a possibilidade deste ocorrer em regime de *takeaway*.

Todos os projetos inscritos em QUAR e Plano de Atividades têm 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 2021, bem como os documentos de orientação interna como o Plano Estratégico para a Ação Social Complementar dos SSAP e relatório de autodiagnóstico da implementação da CAF.¹

¹ *Common Assessment Framework* – Plataforma Comum de Avaliação

Ainda que, com as consequências expostas anteriormente decorrentes da crise pandémica, os SSAP mobilizaram recursos e esforços no sentido de dinamizar as iniciativas previstas, das quais salientamos o apoio, acompanhamento e encaminhamento dos beneficiários que dele careceram, para respostas sociais adequadas a que acresce a sinalização de casos por parte das diferentes unidades orgânicas cujas atribuições impliquem contacto direto com os beneficiários.

Para além da promoção de atividades socioculturais e fornecimento de refeições, atividades prosseguidas com recurso a alguns ajustes na operacionalização, destaca-se ainda o incremento da oferta de alojamento temporário, através do equipamento e disponibilização do edifício situado nas Olaias, bem como da reabilitação do edifício na Rua António Nobre, em Benfica, a ser disponibilizado aos beneficiários em 2022.

A aposta na dotação de recursos tecnológicos com vista a tornar móvel o posto de trabalho dos trabalhadores dos SSAP, traduziu-se em 2021, na substituição de postos de trabalho fixos por móveis e ainda na aquisição de licenças *office 365*, a instalar e configurar em 2022, permitindo assim a utilização não só da *suite* de produtividade mas também de soluções web com potenciação das dinâmicas de trabalho (partilha de pastas e documentos, correio eletrónico, *chats* de conversação, plataformas virtuais, entre outras).

Por fim, é de salientar a constituição de um grupo de trabalho transversal aos SSAP, com a finalidade de elaborar o Plano de Responsabilidade Social e Ambiental dos SSAP para o biénio 22/23, cuja formulação estratégica, pilares, medidas e iniciativas foi superiormente aprovada. Este documento integra cinco pilares estratégicos, no âmbito da responsabilidade social:

- PE1: Capacitação dos trabalhadores;
- PE2: Promoção da segurança, saúde e bem-estar dos trabalhadores;
- PE3: Promoção de boas práticas de enquadramento e gestão organizacional;
- PE4: Implementação e certificação de boas práticas;
- PE5: Celebração de parcerias.

Os três primeiros pilares decorrem também da aplicação da alínea a) do n.º1 do art.º28.º da LOE para 2021 relativamente aos objetivos comuns de gestão de serviços públicos e especificamente no que respeita aos objetivos de boa gestão dos trabalhadores. Cada pilar estratégico desdobra-se numa série de medidas e iniciativas operacionalizadas por ações concretas, a autorizar superiormente em cada momento.

III. Autoavaliação dos SSAP

1. QUAR 2021

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 condicionamentos da pandemia por Covid-19, obrigaram à anulação de atividades previstas e/ou redução de vagas nas atividades presenciais de forma a cumprir a limitação de capacidade de transporte e alojamento, bem como os preceitos de distanciamento social e confinamento que ditaram também uma menor procura dos refeitórios e cafetarias. A par desta situação acresce o facto de ter sido o 1.º ano de encerramento de contas no novo sistema contabilístico SNC-AP a que se somou a realização de auditoria às contas de 2020, implicando uma maior alocação dos recursos internos a estas atividades, obrigando a recalendarizar as atividades/ações previstas para o 2.º semestre de 2021.

Neste contexto, o QUAR e Plano de Atividades dos SSAP foram revistos e submetidos a aprovação da tutela via SGPCM, mantendo-se todos os objetivos (QUAR e PA), mas com reformulação de alguns indicadores e metas.

Foram revistas 16 das 54 fichas de suporte (30%), de acordo com o quadro infra, cuja justificação assenta, consoante os casos, em:

↑ Revisão em alta

- Aumento do número de ações *online*, abrangendo mais participantes em determinadas atividades;
- Implementação de novas respostas sociais como o acompanhamento permanente de beneficiários aposentados;

- Adaptação a novas dinâmicas de trabalho e novos recursos tecnológicos, como portáteis, ligações a VPN e acesso a plataformas virtuais de comunicação.

↓ Revisão em baixa

- Anulação dos campos de férias previstos para as férias escolares da Páscoa;
- Limitação do n.º de participantes nos transportes e locais a visitar;
- Diminuição da procura de equipamentos sociais para cumprimento das normas da DGS;
- Demora na concretização de alguns procedimentos aquisitivos por indisponibilidade de infraestruturas;
- Adaptação das premissas iniciais à evolução dos contextos sociais;
- Acréscimo de volume de trabalho em determinadas unidades orgânicas.

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

Fichas de suporte aos Objetivos Operacionais QUAR e PA	Tipo de revisão
PA_Promoção da saúde	Meta inicial: [40; 50] Meta revista: [50; 60] ↑
PA_Fins de semana ativos	Meta inicial: [500; 600] Meta revista: [250; 400] ↓
PA_Visitas culturais ativos	Meta inicial: [900; 950] Meta revista: [1650; 1800] ↑
PA_OTL_Atividades lúdicas	Meta inicial: [600; 650] Meta revista: [850; 950] ↑
PA_OTL_Atividades ocupacionais	Meta inicial: [300; 400] Meta revista: [400; 450] ↑
PA_Campos de férias	Meta inicial: [800; 850] Meta revista: [500; 550] ↓
PA_Aposentação ativa	Meta inicial: [8; 12] Meta revista: [16; 20] ↑
PA_Centros de Convívio de Lisboa e Porto	Indicador inicial: Média mensal de frequência nos 4CC Meta inicial: [5.300; 5.800] Indicador revisto1: N.º de beneficiários abrangidos em atividades promovidas pelos 4 CC Meta revista: [3.500; 4.000] Indicador revisto2: N.º de beneficiários acompanhados nos 4 CC Meta revista: [8.000; 9.000]
PA_Férias sénior	Meta inicial: [1.650; 1.700] Meta revista: [700; 1.000] ↓
PA_Passeios e circuitos de fins de semana seniores	Meta inicial: [1.100; 1.200] Meta revista: [550; 1.100] ↓
PA_Gestão do fornecimento de refeições nos refeitórios sob administração direta dos SSAP	Meta inicial: [650.000; 695.000] Meta revista: [357.500; 382 250] ↓

Fichas de suporte aos Objetivos Operacionais QUAR e PA	Tipo de revisão
PA_Garantia do fornecimento de refeições em refeitórios/restaurantes de entidades/empresas	Meta inicial: [430 000; 475 000] Meta revista: [275 200; 304 000] ↓
PA_Gestão de cafetarias/bares	Meta inicial: [110 000; 125 000] Meta revista: [36 300; 41 250] ↓
PA_ Estudo de viabilidade de pagamento através de referência multibanco	Meta inicial: apresentação do estudo entre 1 e 20 setembro Meta revista: apresentação do estudo entre 15 a 30 novembro ↓
QUAR_ Conceção de sistema informático para gestão de pedidos de intervenção e acompanhamento do circuito de faturas de fornecedores	Meta inicial: implementação da aplicação informática entre 15 a 30 maio Meta revista: implementação da aplicação informática entre 1 a 15 dezembro ↓
QUAR_ Recuperação do edifício da Rua António Nobre, 53 em Lisboa	Indicador inicial: Data de conclusão da obra Meta revista: Data de consignação da obra
PA_Renovação do parque informático dos trabalhadores dos SSAP	Indicador inicial: % de postos de trabalho renovados Base=135 postos de trabalho Meta inicial: 10% Indicador revisto: % de postos de trabalho renovados Base=130 postos de trabalho Meta revista: 18% ↑

Análise de resultados e desvios

Apresentam-se no quadro seguinte, os resultados alcançados ao nível dos objetivos operacionais e indicadores do QUAR 2021.

Quadro 2 - QUAR 2021: Resultados alcançados

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC	Realização	Taxa Realização	Avaliação Resultados
EFICÁCIA	50,0			58,48%	SUPERADO
OO1. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço - ENSC 2019/2023	15,0			17,33%	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	2.379	144,65%	Superado
IND2. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de sensibilização no âmbito da cibersegurança	25%	105 VC: 130	110	105,00%	Superado

Foram abrangidos 2.379 beneficiários aposentados inseridos no programa de Formação Sénior, o que se traduziu numa taxa de execução material superior a 125%. Este facto ficou a dever-se, por força da pandemia, à inclusão no programa de formação sénior, de um elevado número de ações com recurso às plataformas de comunicação *online*, abrangendo um maior n.º de participantes, o que pressupôs uma forte contribuição para a diminuição da iliteracia digital deste público-alvo.

Foram enviados *e-mails* aos 110 trabalhadores, com informação relativa à matéria em questão, incidindo nos seguintes temas:

- Segurança informática;
- Assinatura Digital;
- *Zoom*;
- Chave Móvel Digital;
- Relatório do Centro Nacional de Cibersegurança;
- Boas práticas para a utilização de dispositivos móveis em viagem;

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC	Realização	Taxa Realização	Avaliação Resultados
------------------------	------------	---------	------------	-----------------	----------------------

- O que precisa saber sobre as comunicações durante a pandemia Covid-19 - guia prático ANACOM.
- Segurança informática – *Black Friday* e Plataforma *Sandbox4All*.

IND3. N.º de técnicos informáticos abrangidos por ações de formação técnica no âmbito da segurança	25%	2 VC: 4	3	112,50%	Superado
--	-----	------------	---	---------	----------

Foram realizadas ações de formação técnica no âmbito da segurança para 3 técnicos de Informática.

IND4. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de formação em competências digitais	25%	45 VC: 56	45	100,00%	Atingido
--	-----	--------------	----	---------	----------

Em 2021, 45 trabalhadores realizaram ações de formação em competências digitais.

OO2. Incrementar a disponibilização de equipamentos em Lisboa para ocupação temporária por beneficiários, em deslocações a esta cidade	35%			39,22%	Superado
IND5. N.º de dias de calendário para disponibilização das "Casas das Olaias"	60%	14 a 28 fev VC: 1 fev	4 fev	121,25%	Superado

A Casa das Olaias ficou equipada e mobilada em 4 de fevereiro.

IND6. N.º de dias de calendário para consignação da obra de recuperação no edifício da Rua António Nobre, 53, Lisboa	40%	1 a 15 out VC: 15 set	20 out	98,29%	Parcialmente Atingido
OO3. Promover medidas de boa gestão dos trabalhadores, no âmbito da sua participação na gestão dos serviços; da segurança e saúde no trabalho; da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e	50%			60,42%	Superado

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC	Realização	Taxa Realização	Avaliação Resultados
familiar e da motivação					
IND7. Taxa de resposta ao questionário de satisfação interno	25%	65%; 75% VC: 100%	70%	100,00%	Atingido

O preenchimento dos questionários ocorreu no período de 11 a 25 de fevereiro. Dos 99 questionários aplicados, foram entregues 69, o que se traduz num grau de adesão de 70%. A média aritmética dos resultados obtidos é de 3,68 numa escala de 1 a 5.

IND8. N.º de ações de formação/sensibilização em matéria de SST	25%	4; 8 VC: 10	12	137,50%	Superado
---	-----	----------------	----	---------	----------

Realizadas as iniciativas infra.

Divulgação da seguinte informação na Intranet:

1. “Napo em... Teletrabalho para parar a pandemia”
2. “Sentir-se melhor, trabalhar melhor: Demora apenas 7 minutos por dia”
3. “Ser ativo em casa - Ser ativo não tem idade”
4. “Covid 19 – 3 passos para lidar com a ansiedade”

Outras ações:

5. Ação de formação “ Riscos no trabalho ao computador”
6. Ação de formação “ Procedimentos a Adotar em Situações de Emergência”
7. Palestra *online* "Saúde da Visão" realizada em 25 de maio
8. Palestra "Hipertensão arterial, colesterol e doenças cardíacas"
9. Ação de formação “Procedimentos a Adotar em Situações de Emergência”
10. Ação de formação “Riscos no Trabalho ao Computador”
11. Palestra *online* “Alimentação Saudável - Mitos e Realidades”
12. Palestra “Postura e Ergonomia no Local de Trabalho”

Este indicador atingiu um resultado superior a 125%, justificando-se tal facto pela grande procura e, em simultâneo, oferta de dicas e sugestões para fazer face à pandemia e às suas contingências, tendo os SSAP oportunamente disseminado esta informação pelos seus trabalhadores a que acresceu a possibilidade de realizar palestras e outras ações via plataformas de comunicação *online*, facilitando assim a participação dos trabalhadores.

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC	Realização	Taxa Realização	Avaliação Resultados
IND9. N.º de iniciativas no âmbito da conciliação	25%	3; 5 VC: 6	6	125,00%	Superado

Realizadas as seguintes iniciativas: 1. Aula de Zumba 2. Envio de sugestões de leitura por *e-mail* a todos os colegas e disponibilização na Intranet 3. Sessão de *Zentangle* 4. Sessão "Roda da vida" 5. *Workshop de Macramé* 6. Envio de Poemas à 6.ª feira por *e-mail* a todos os trabalhadores.

IND10. % de trabalhadores com frequência de, pelo menos, 1 ação de formação profissional	25%	75%; 85% VC: 100%	92%	115,00%	Superado
--	-----	----------------------	-----	---------	----------

No ano em questão, 101 trabalhadores (92%) frequentaram, pelo menos, 1 ação de formação.

EFICIÊNCIA	10,0			10,00%	ATINGIDO
OO4. Reduzir o tempo médio de execução dos pedidos de intervenção em equipamentos hoteleiros e sociais através da conceção de um sistema informático para gestão dos mesmos	100,0			100,00%	Atingido
IND11. % de redução do tempo médio de execução dos pedidos de intervenção	100%	16%; 22% VC: 25%	20%	100,00%	Atingido

A disponibilização atempada de informação sobre o estado de execução de cada pedido de intervenção permitiu uma comunicação mais eficaz e assertiva junto aos diversos fornecedores de serviços de manutenção, possibilitando o agendamento célere das intervenções semanais a realizar. A implementação da ferramenta informática permitiu um acompanhamento mais atempado dos pedidos de intervenção e a redução do seu tempo de execução, assim como um melhor controlo da receção e validação das faturas de fornecedores.

QUALIDADE	40,0			41,08%	SUPERADO
OO5. Conceber um Plano de Responsabilidade Social e Ambiental para os SSAP 22/23	35,00			35%	Atingido

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC	Realização	Taxa Realização	Avaliação Resultados
IND12. N.º de dias de calendário para entrega do Plano	100,0	1 a 15 dez VC: 15 nov	15 dez	100%	Atingido

Foi criado um grupo de trabalho para elaboração do documento em questão, que integrou: pesquisa de normas legislativas e de qualidade sobre o tema, bem como de outros planos de responsabilidade social em vigor na AP, compilação de toda a informação e definição da formulação estratégica dos SSAP composta por um conjunto de medidas e iniciativas a concretizar em 2022 e 2023. Foi ainda elaborado e aplicado um questionário de auscultação aos trabalhadores dos SSAP sobre medidas a integrar no PRSA. A proposta de Plano de Responsabilidade Social e Ambiental para os SSAP 22/23 foi enviada para aprovação no dia 15 de dezembro.

OO6. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	65,0			67,71%	Superado
IND13. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais [escala de 1 a 5].	55%	4,10; 4,70 VC: 5	4,65	100,00%	Atingido

Foram tratados 8.894 questionários de satisfação relativos às atividades/equipamentos socioculturais, com satisfação média de 4,65.

IND14. Nível de satisfação dos beneficiários com os Refeitórios geridos pelos SSAP - [escala de 1 a 5].	45,0	3,70; 4,30 VC: 5	4,37	109,25%	Superado
---	------	---------------------	------	---------	----------

Foram tratados 1.633 questionários dos refeitórios e cafetarias sob gestão dos SSAP, sendo a satisfação média obtida de 4,37.

O IDG do QUAR de 2021 (109,20%) é ligeiramente superior a 2020 (107,53%). A versão integral (em *exce*) encontra-se anexa ao presente relatório.

Dos 4 objetivos superados, salienta-se que 3 são objetivos considerados relevantes, como a incrementação da disponibilização de equipamentos em Lisboa para ocupação temporária por beneficiários; promoção de medidas de boa gestão dos trabalhadores em matérias relativas à sua participação na gestão dos serviços, SST, conciliação das diferentes esferas de vida e, por fim, da motivação para a sua capacitação e aquisição de competências. A qualidade dos serviços prestados aos beneficiários dos SSAP é também um objetivo relevante tendo sido

superado. Quanto aos 14 indicadores, 8 deles foram superados, e dos restantes 6, 5 encontram-se realizados e 1 parcialmente realizado (98,29%). De referir também que os indicadores 1 e 8 apresentam uma execução superior a 125%, facto já justificado no quadro anterior.

No gráfico seguinte dá-se nota da execução material dos 14 indicadores.

Gráfico 1. Execução material dos indicadores de QUAR



Da análise ao histórico dos indicadores integrados no OO3 (ind. 7 a 10) e OO6 (ind. 13 e 14), salienta-se que, no primeiro caso, à exceção do primeiro indicador, os restantes apresentaram resultados superiores face a ano/s anterior/es. No geral, a evolução é positiva, salientando-se o aumento de ações no âmbito da Saúde e Segurança no Trabalho e conciliação da vida profissional, pessoal, e familiar, tendo quadruplicado no primeiro caso e duplicado no segundo e, por fim, também os cursos de formação profissional e capacitação dos trabalhadores abrangeram um número mais elevado, passando de 75% para 92% em 2021. Apenas a taxa de adesão ao preenchimento dos questionários aplicados aos trabalhadores e dirigentes intermédios sofreu um decréscimo de 77% para 70%, a que corresponde um menor número de trabalhadores a manifestar a sua opinião. Este facto sugere a procura de meios de auscultação complementares para incrementar a participação e com ela, aumentar também os contributos recolhidos.

Quadro 3. Evolução de indicadores do OO3

O3. Promover medidas de boa gestão dos trabalhadores, no âmbito da sua participação na gestão dos serviços; da segurança e saúde no trabalho; da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação					
INDICADORES	2018	2019	2020	2021	Evolução %
IND7. Taxa de resposta ao questionário de satisfação interno	65,00%	65,00%	77,00%	70,00%	-9,09%
IND8. N.º de ações de formação e sensibilização em matéria de SST	n.a.	n.a.	3	12	300,00%
IND9. N.º de iniciativas no âmbito da conciliação	n.a.	n.a.	3	6	100,00%
IND10. % de trabalhadores com frequência de, pelo menos, 1 ação de formação profissional			75,00%	92,00%	22,67%

A aferição da satisfação dos beneficiários dos SSAP com as atividades e equipamentos disponíveis, resultaram num decréscimo pouco significativo (0,43%) relativamente ao nível de satisfação com as atividades socioculturais e equipamentos de férias disponíveis para alojamento temporário bem como com os serviços prestados no âmbito dos refeitórios, que decresceu também 0,09%.

Quadro 4. Evolução de indicadores do OO6

O6. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP					
INDICADORES	2018	2019	2020	2021	Evolução %
IND13. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades e equipamentos socioculturais [esc 1 a 5]	4,60	4,65	4,67	4,65	-0,43%
IND14. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [esc 1 a 5]	4,17	4,17	4,46	4,37	4,80%

b. Recursos financeiros

A despesa global atingiu em 2021 o montante de 9.536.285,89€, idêntica à verificada no ano de 2020, havendo no entanto um aumento das despesas correntes (4,19%) e um decréscimo das despesas de capital (-21,37%).

As “Aquisições de bens e serviços” são o agrupamento de despesas com peso mais significativo no total da execução (53,31%), seguido das “Despesas com Pessoal” que representam 32,93%, como esquematiza o quadro seguinte.

Quadro 5. Execução orçamental 2020/2021 (Despesa)

Descrição da Despesa	2020		2021				Taxa Var.
	Orçamento	Executado	Orçamento	Executado	% exec	Peso (%)	2020/2021(%)
Despesas com pessoal	3 509 080,00	3 168 297,81	3 526 970,00	3 140 399,47	89,04	32,93	-0,88
Aq. Bens e Serviços	6 281 833,00	4 680 197,01	8 343 495,00	5 083 669,00	60,93	53,31	8,62
Transferências Correntes	148 122,00	131 154,89	140 550,00	97 764,86	69,56	1,03	-25,46
Outras Despesas Correntes	38 222,00	9 995,05	23 064,00	2 510,10	10,88	0,03	-74,89
	9 977 257,00	7 989 625,29	12 034 079,00	8 324 343,43	69,17	87,29	4,19
Aquisição de bens de capital	1 660 474,00	1 474 190,81	1 444 311,00	1 151 394,23	79,72	12,07	-21,90
Ativos financeiros	95 000,00	67 047,82	95 000,00	60 548,23	63,73	0,63	-9,69
	1 755 474,00	1 541 238,63	1 539 311,00	1 211 942,46	78,73	12,71	-21,37
TOTAL GERAL	11 732 731,00	9 530 863,92	13 573 390,00	9 536 285,89	70,26	100,00	0,06

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

- Aumento de 8,62% 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 aligeiramento das restrições associadas à pandemia, foi possível desenvolver em maior número face a 2020; aquisição de licenças Office 365, desenvolvimento de novas funcionalidades no Portal SIGERB, designadamente no âmbito do projeto Bússola;
- Redução de 25,46% no agrupamento “Transferências Correntes” que contempla pagamentos de subsídios de frequência de creche e de educação pré-escolar; subsídios

de estudos; subsídios a diminuídos físicos, sensoriais ou mentais e apoios sociais não reembolsáveis, em situações socialmente gravosas e urgentes, que não sejam atendíveis através dos regimes gerais de proteção social.

Este decréscimo deve-se essencialmente ao facto de, em 2020, terem ocorrido pagamentos de subsídios referentes ao ano anterior, aumentando o valor anual de 2020, não tendo a mesma expressão em 2021;

- c) Redução de 21,90% no agrupamento “Aquisição de bens de capital, essencialmente em grandes reparações/empreitadas em imóveis afetos aos SSAP para prossecução da sua atividade (-143.540,52€), bem como em aquisição de equipamento básico para os refeitórios e alojamento de ocupação temporária, resultante de um maior investimento já verificado no ano de 2020.

De referir que o agrupamento de despesas com o pessoal incluiu despesas não associadas a trabalhadores dos SSAP, concretamente na C.E. 01.03.08 - Outras Pensões, que comporta despesas com pensões de ex-regentes escolares e pensionistas do Ex-Instituto Ultramarino. O gasto com pensões foi de 124.709,27€ em 2020 e 112.415,16€ em 2021.

Relativamente à receita cobrada líquida, esta totaliza em 2021, 10.968.740,29€ o que representa 79,07% do valor do orçamento corrigido.

Quadro 6. Execução orçamental 2020/2021 (Receita)

Descrição da receita	2020		2021				Taxa Var.
	Orçamento	Executado	Orçamento	Executado	% exec	Peso (%)	2020/2021(%)
Comparticipação Organismos SFA e SPE	5 977 000,00	5 492 260,56	6 245 325,00	5 631 068,67	90,16	51,44	2,53
Taxas, Multas e outras Penalidades	2 600,00	1 163,94	3 940,00	2 936,64	74,53	0,03	152,30
Rendimentos da propriedade						0,00	
Transferências correntes	3 593 166,00	3 231 485,49	3 661 047,00	3 243 007,73	88,58	29,63	0,36
Venda de bens e serviços correntes	3 770 359,00	1 735 393,19	3 794 570,00	1 927 567,01	50,80	17,61	11,07
Reposições não abatidas aos pagamentos	5 028,00	5 028,00	12 800,00	12 343,21	96,43	0,11	145,49
Outras receitas correntes	73 000,00	8 147,50	60 000,00	49 814,31	83,02	0,46	511,41
Venda de bens de investimento	641,00	640,12	0,00	0,00	0,00	0,00	
Ativos financeiros	95 000,00	79 302,45	95 000,00	79 955,89	84,16	0,73	0,82
Outras receitas de capital	0,00	0,00				0,00	
Total da Receita de Exercício	13 516 794,00	10 553 421,25	13 872 682,00	10 946 693,46	78,91	100	3,73
Saldo da gerência anterior	4 116 338,00	4 093 999,80	5 096 182,00	5 114 809,10			
TOTAL GERAL	17 633 132,00	14 647 421,05	18 968 864,00	16 061 502,56			

A receita cobrada líquida em 2021 totaliza €10.946.693,46€ o que representa 78,91% do valor do orçamento corrigido.

O grupo “Comparticipação Organismos SFA e SPE” é aquele que mais contribuiu para a receita global com um peso no total da execução de 51,44%, seguido de “Transferências corrente” com um peso de 29,63% e por fim o de “Venda de bens e serviços correntes”, que representam 17,61%.

Fazendo uma análise comparativa do total da execução verifica-se que, face a 2020, a execução aumentou em 3,73%.

Este aumento na receita arrecadada deve-se essencialmente ao aumento de €192.173,82 (11,07%) 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 COVID19 e €138.808,11 (2,53%) em “Comparticipação Organismos SFA e SPE”, fruto da atualização do valor da participação e do número de beneficiários inscritos.

c. Recursos humanos

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

Quadro 7. RH - Pontuação planeada, realizada e desvios

Designação	Pontuação	Planeados		Realizados		Desvio	
		Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos
Direção superior	20	2	40	2	40	0	0
Direção intermédia	16	9	144	8	128	-1	-16
Técnico superior	12	40	480	38	456	-2	-24
Coordenador técnico	9	5	45	4	36	-1	-9
Informáticos	9	3	27	3	27	0	0
Assistente técnico	8	59	472	46	368	-13	-104
Assistente operacional	5	12	60	9	45	-3	-15
TOTAL		130	1268	110	1093	-20	-168

Dos pontos planeados – 1.268 – correspondentes a 130 efetivos, foram executados 1.093 (110 efetivos). A diferença de 168 pontos equivale a 20 lugares do quadro dos SSAP ainda não ocupados. O índice de rotatividade a que correspondem entradas e saídas de trabalhadores do organismo não foi representativo visto que se tratou de 5 saídas que equivaleram a 5 entradas, tendo como resultado o mesmo número de efetivos.

Para assegurar o desenvolvimento das suas atribuições, os SSAP contavam em 31 de dezembro de 2021 com um total de 110 efetivos - 84 mulheres e 26 homens, cujo nível médio etário se centrou nos 54 anos.

Sendo naquela data a carreira com maior número de efetivos nos SSAP a de assistente técnico, com 50 trabalhadores (de entre estes, 4 coordenadores técnicos), o que representava uma taxa de 45,50% do total de efetivos, seguida da carreira técnico superior com 38 trabalhadores, representando aproximadamente 35% (34,54). Nos 38 técnicos superiores estão incluídos 1 especialista de informática e 2 educadores de infância.

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

- Afetação de 6 trabalhadores: 1 dirigente intermédio de 2.º grau, 1 técnico superior, 3 assistentes técnicos e 1 educadora de infância, através de:
 - ✓ Procedimento concursal: 4;
 - ✓ Outras situações: 2, por regresso aos SSAP após situação de ausência ao serviço há mais de 6 meses por motivo de doença.
- Saída de 6: 1 técnico superior, 4 assistentes técnicos e 1 educadora de infância pelos seguintes motivos:
 - ✓ Aposentação: 3;
 - ✓ Procedimento concursal comum: 1;
 - ✓ Mobilidade: 1;
 - ✓ Outras situações: 1 por ausência ao serviço por doença há mais de 6 meses.

O índice de rotatividade (*turnover*) nos SSAP em 2021, atingiu a baixa taxa de 5% uma vez que se registou um número pequeníssimo de entrada (5) igual ao número de saídas (5), não tendo sido contada para este cálculo a saída por motivo de ausência por doença por período superior a 6 meses e o seu regresso aos SSAP ainda em 2021. Assim, houve pouca rotatividade em 2021, a que não é alheio o facto de vários procedimentos concursais abertos durante o ano terem ficado concluídos sem a ocupação dos postos de trabalho concursados.

Os efetivos dos SSAP, reportados a 31 de dezembro de 2021, encontravam-se afetos às unidades orgânicas, conforme se indica no quadro seguinte:

Quadro 8. N.º de efetivos, por unidade orgânica em 2020 e 2021

Unidades Orgânicas	31/12/2020	31/12/2021
Direção	5	4
Direção de Serviços de Apoio à Gestão	47	49
Direção de Serviços de Ação Social	43	43
Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios	15	14
Total	110	110

Assim, em 31.12.2021 o número de efetivos foi igual ao número de efetivos registado em 31.12.2020, contudo, registou-se um movimento de pessoal na Direção com a saída para a aposentação de um trabalhador e em duas Direções de Serviço, que se traduziu em mais 2 trabalhadores na Direção de Serviços de Apoio à Gestão e em menos 1 trabalhador na Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios.

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

- ✓ Em 31.12.2021, dos 11 cargos de direção existentes nos SSAP, 10 (9,1%) estão ocupados, 5 por mulheres e 5 por homens;
- ✓ Os efetivos dos SSAP são maioritariamente do género feminino (76%);
- ✓ A média de idades é de 54 anos. O trabalhador mais jovem tem 32 anos e 2 trabalhadores têm 69 anos - a idade mais elevada nos SSAP;
- ✓ A média da antiguidade dos trabalhadores dos SSAP, em 31.12.2021, é de 27,47 anos, ligeiramente superior à registada em 2020 (26,94 anos);
- ✓ Ao nível das habilitações, 45,4% dos trabalhadores situam-se no nível superior (licenciatura, mestrado e doutoramento), 37,3% detêm o 12.º ano e os restantes 17,3% detêm grau de habilitação até ao 11.º ano;
- ✓ Em 2021, as ausências totalizaram 781 dias, enquanto em 2020 o total de ausências foi de 1.675,5 dias, sendo também as ausências por doença (591 dias) o motivo com maior representatividade;
- ✓ No ano em análise, realizaram-se no total 1.043,05 horas de trabalho suplementar, mais 240h15m comparativamente a 2020 (803h30m);

- ✓ À semelhança do verificado no ano anterior os encargos com o pessoal destacam-se com alguma relevância sendo que, em 2021, totalizaram uma despesa de 3.012336,87€ traduzindo-se numa diminuição de 35.168,53€ face a 2020. Deste montante, cerca de 75% (75,03%) foram referentes ao pagamento da remuneração base.

d. Recursos patrimoniais e materiais

Em termos de recursos materiais, no exercício de 2021, destacam-se as seguintes ocorrências:

- ✓ Execução de empreitada de recuperação dos apartamentos desocupados no edifício sito na Rua António Nobre, n.º53, obra em curso em 31/12/2021, visando a sua disponibilização em 2022 para estadia de beneficiários (OO/QUAR2.2);
- ✓ Continuação da execução de empreitada de recuperação de telhado da garagem do Centro de Férias de Évora;
- ✓ Execução de empreitada de remodelação das áreas e redes de especialidades (eletricidade, água e esgotos), interiores e exteriores, no Centro de Férias de Évora;
- ✓ Execução de empreitada no Centro de Férias de Santa Cruz da Trapa, qui inclui pintura exterior do edifício, instalação de um telheiro e outras beneficiações;
- ✓ Execução de empreitada de pintura exterior da “Casa das Olaias”, equipamento social de ocupação temporária;
- ✓ Execução de empreitada de remodelação de apartamento localizado em Alfragide;
- ✓ Beneficiação e reapetrechamento de diversos refeitórios, entres os quais se destacam os refeitórios Latino Coelho-Porto (aquisição de mesas com cadeiras acopladas); Direção Geral do Ensino Superior (substituição de equipamentos de cozinha) e Direção Geral de Recursos Humanos da Educação (ventilador exterior de extração).

Adicionalmente, regista-se entrada em funcionamento de um novo equipamento social, “Casa das Olaias”, destinado a ocupações temporárias dos nossos beneficiários

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 de ocupação temporária das Olaias;
- Equipamentos de férias: 3 estalagens e 13 apartamentos;
- Refeitórios - 24;
- Cafetarias - 13;
- Habitações: 111;
- Lojas: 39.

O parque automóvel é constituído por 12 viaturas de serviço, encontrando-se 9 delas em Lisboa para apoio administrativo bem como visitas técnicas da área social, deslocação pelo país aos refeitórios/unidades protocoladas e aos equipamentos de férias e centros e convívio; uma na Estalagem de Aljubarrota; uma na Casa Alice Félix em Sta. Cruz da Trapa e uma de apoio aos Centros de convívio do Porto. Em 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.

Em relação a recursos materiais na área de informática, à semelhança do corrido em 2020, para fazer face às condicionantes impulsionadas pelo coronavírus Covid-19 no que respeita à prestação de trabalho com recurso ao mecanismo do teletrabalho, foram adquiridos 23 computadores portáteis.

2. PA2021

a. Objetivos, indicadores e metas

Como resultado da análise das fichas de suporte aos objetivos operacionais do Plano de Atividades, constatamos uma taxa de execução material dos projetos na ordem dos 89%, entre projetos realizados (39%) e superados (50%).

Quadro 9. Síntese da realização material

UO	<25%	25%/50%	>75%	Realizado	Superado	Total
DSAS/DAS			1	4	4	9
DSAS/DASC	1	1		4	15	21
DSGR/DA			2	4	3	9
DSAG/DFP			1	2		3
DSAG/DPB				1	4	5
DSAG/DPTTI				6	1	7
Total	1	1	4	21	27	54

Os restantes 6 projetos, foram parcialmente realizados, salientando que 4 destes se encontram muito próximos dos 100% e 2 deles não foram concretizados por questões inerentes às oscilações da evolução da pandemia.

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	%
OO/PA1	Intervenção psicossocial	N.º processos de intervenção psicossocial	[350; 400]	135 000,00 €	384	100%	79 847,35 €	59,15%
OO/PA2	Acompanhamento social continuado a beneficiários em situação de risco social	% de aumento do n.º de beneficiários em acompanhamento	10%	Desp. Admin.	10,12%	101,20%	n.a.	n.a.
OO/PA3	Revisão do quadro normativo da atribuição de apoios	Data de entrega da proposta	1 a 15 dez [335; 349]	Desp. Admin.	15 dez 349.º dia	100%	n.a.	n.a.
OO/PA4	Articulação interinstitucional	% de aumento do n.º de parcerias	15%	Desp. Admin.	11,66%	77,73%	n.a.	n.a.
OO/PA5	Casas das Olaias: critérios de admissão e normas de funcionamento	Data de entrega da proposta	14 a 28 fev [45 a 59]	Desp. Admin.	19 fev 50.º dia	100%	n.a.	n.a.
OO/PA6	Subsídios de creche e educação pré-escolar e de estudos	N.º de pedidos analisados	[1500; 1800]	100 000,00 €	2048	113,78%	78 046,56 €	78,05%
OO/PA7	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.	117 000,00 €	n.a.	n.a.	104 472,82 €	89,29%
OO/PA8	Protocolos no âmbito da educação	% de aumento do n.º de protocolos	5% (8 prot)	Desp. Admin.	5,63%	112,60%	n.a.	n.a.
OO/PA9	Protocolos com Lares/Casas de repouso e Apoio domiciliário	% de aumento do n.º de protocolos	5% (7 prot)	Desp. Admin.	6,43%	128,60%	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	%
OO/PA10	Participação social	N.º de ações realizadas	[17; 23]	5 000,00 €	24	104,35%	- €	n.a.
OO/PA11	Protocolos de saúde	% de aumento do n.º de protocolos	5%	Desp. Admin.	5,36%	107,14%	n.a.	n.a.
OO/PA12	Promoção da saúde	N.º de ações realizadas	[50; 60]	8 000,00 €	69	115,00%	15,40 €	0,19%
OO/PA13	Aposentação ativa	N.º de ações realizadas	[16; 20]	5 000,00 €	21	105,00%	- €	n.a.
OO/PA14	Fins de semana para beneficiários no ativo	N.º de beneficiários abrangidos	[250; 400]	15 000,00 €	327	100,00%	8 532,70 €	56,88%
OO/PA15	Visitas culturais para beneficiários no ativo	N.º de beneficiários abrangidos	[1650; 1800]	5 000,00 €	1844	102,44%	2 446,50 €	48,93%
OO/PA16	Campos de férias crianças/jovens	N.º de beneficiários abrangidos	[500; 550]	145 000,00 €	502	100,00%	88 685,53 €	61,16%
OO/PA17	Ocupação de tempos livres crianças/jovens	1. N.º participantes em atividades lúdicas	[850; 950]	40 000,00 €	968	102,17%	20 696,69 €	51,74%
		2. N.º participantes em atividades ocupacionais no Centro sociocultural	[400; 450]		461			
OO/PA18	Circo Lisboa e Porto	N.º de beneficiários abrangidos	[13500; 15000]	25 000,00 €	15200	101,33%	20 961,66 €	83,85%
OO/PA19	Atividade de Natal para aposentados	N.º de beneficiários abrangidos	[1350; 1400]	100 000,00 €	56	4,00%	9 804,85 €	9,80%

Valores sujeito a revisão em julho

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	%
OO/PA20	Centros de Convívio de Lisboa e Porto	N.º benef abrangidos pelas atividades	[3500; 4000]	170 000,00 €	4404	105,44%	89 856,17 €	52,86%
		N.º de benef acompanhados	[8000; 9000]		9070			
OO/PA21	Férias sénior	N.º de beneficiários abrangidos	[700; 1000]	500 000,00 €	1034	103,40%	320 561,29 €	64,11%
OO/PA22	Passeios e circuitos de fim de semana sénior	N.º de beneficiários abrangidos	[550; 1100]	25 000,00 €	993	100,00%	12 649,96 €	50,60%
OO/PA23	Formação sénior	N.º de formandos abrangidos	[1900; 2350]	50 000,00 €	2383	101,40%	32 413,80 €	64,83%
OO/PA24	Casa Alice Félix e apartamento de S. Pedro do Sul	N.º de dormidas	[2500; 3000]	61 500,00 €	3463	115,43%	140 045,07 €	227,72%
OO/PA25	Estalagem do Cruzeiro	N.º de dormidas	[750; 1200]	67 000,00 €	1993	166,08%	82 022,51 €	122,42%
OO/PA26	Estalagem de Évora	N.º de dormidas	[1200; 1700]	88 000,00 €	4573	269,00%	233 270,97 €	265,08%
OO/PA27	Apartamentos de Lisboa	N.º de dormidas	[1500; 2000]	36 000,00 €	3940	197,00%	67 166,57 €	186,57%
OO/PA28	Apartamentos de Algés	N.º de dormidas	[500; 1000]	31 800,00 €	1234	123,40%	30 593,15 €	96,20%
OO/PA29	Centro Sociocultural	N.º de beneficiários abrangidos	[2000; 2500]	20 000,00 €	546	21,84%	4 659,13 €	23,30%
OO/QUAR2.1	Casas das Olaias	Data de disponibilização do equipamento	14 a 28 fev [45; 59]	50 000,00 €	4 fev 35.º dia	121,00%	71 557,56 €	143,12%
	Dados sujeitos a revisão em julho							

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

N.º	Designação	Indicador(es)	Meta	RF Estimados	Execução material	%	Execução financeira	%
OO/PA30	Gestão do fornecimento de refeições nos refeitórios dos SSAP	N.º de refeições fornecidas	[357 500; 382 250]	2 181 015,19 €	357 795	100%	1 331 608,71 €	61,05%
OO/PA31	Garantia do fornecimento de refeições em entidades protocoladas	N.º de refeições fornecidas	[275 200; 304 000]	1 498 368,79 €	269 836	98,05%	1 025 235,82 €	68,42%
OO/PA32	Gestão de cafetarias/bares	N.º de refeições fornecidas	[36 300; 41 250]	Desp. Admin.	38 125	100%	n.a.	n.a.
OO/PA33	Gestão do sistema de venda eletrónica de senhas de refeição	1. Utilização do SVAS nos ref. dos SSAP	[97%; 99%]	61 500,00 €	99,84%	88,74%	9 225,00 €	15,00%
		2. Cobertura das refeições fornecidas nas entidades procoladas	[80%; 90%]		56,46%			
OO/PA34	Garantia da qualidade nos refeitórios e cafetarias	N.º de ações de monitorização presencial	[560; 590]	40 000,00 €	608	103,05%	33 502,90 €	83,76%
OO/PA35	Dinamização dos refeitórios sob administração direta dos SSAP	N.º de ações de dinamização	[150; 200]	10 000,00 €	202	101,00%	15 937,37 €	159,37%
OO/PA36	Manutenção de refeitórios e cafetarias	% de intervenções realizadas face ao n.º de pedidos efetuado	[96%; 98%]	88 000,00 €	98,82%	102,04%	129 989,51 €	147,72%
OO/PA37	Beneficiação e reapetrechamento de refeitórios	N.º de refeitórios intervencionados	2	123 000,00 €	4	200,00%	83 163,08 €	67,61%
OO/PA38	Pagamento através de multibanco no SVAS - estudo de viabilidade	Data de submissão do estudo	15 a 30 junho [166; 181]	Desp. Admin.	30 junho 181.º dia	100%	n.a.	n.a.

Valores sujeito a revisão em julho

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	%
OOPA/39	Plano de Comunicação – Fase I: diagnóstico do processo de comunicação nos SSAP	Data de apresentação do relatório de diagnóstico	15 a 30 out [288; 303]	Desp. Admin.	29 out 302.ºdia	100,00%	n.a.	n.a.
OOQUAR/3.2	Segurança e Saúde no Trabalho	N.º de iniciativas implementadas	[4; 8]	Desp. Admin.	12	150,00%	n.a.	n.a.
OOQUAR/3.3	Conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar dos trabalhadores dos SSAP	N.º de iniciativas implementadas	[3; 5]	Desp. Admin.	6	120,00%	n.a.	n.a.
OOQUAR/3.4	Formação e qualificação dos trabalhadores	% de trabalhadores com, pelo menos, uma ação de formação	[75%; 85%]	18 000,00 €	91,81%	108,01%	9 839,70 €	54,67%
OOPA/40	Protocolos comerciais	% de aumento do n.º de protocolos	10% 19 prot	Desp. Admin.	20	105,26%	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	%
OO/PA41	Estudo de viabilidade de pagamento através de referência multibanco	Data de apresentação do estudo de viabilidade	15 a 30 nov [319; 334]	Desp. Admin.	30 nov 334.º dia	100%	n.a.	n.a.
OO/QUAR2.2	Recuperação do edifício da Rua António Nobre, 53, Lisboa	Data de consignação da obra de recuperação	1 a 15 out [274; 288]	455 000,00 €	20 out 293.º dia	98,29%	385 004,05 €	84,62%
OO/QUAR4	Conceção de um sistema informático para gestão dos pedidos de intervenção e acompanhamento do circuito das faturas de fornecedores	Data de implementação da aplicação	1 a 15 dez [335; 349]	Desp. Admin.	15 dez 349.º dia	100,00%	n.a.	n.a.
		% de redução do tempo médio de execução dos pedidos de intervenção	[16%; 20%]		20,00%	100,00%		

Dados sujeitos a revisão em julho

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	%
OO/QUAR5	Conceber um Plano de Responsabilidade Social e Ambiental para os SSAP 22/23	Data de entrega do Plano	1 a 15 dez [335; 349]	Desp. Admin.	15 dez 349 .ºdia	100,00%	n.a.	n.a.
OO/QUAR1	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	2379	124,85%	n.a.	n.a.
		2. N.º de trab. abrangidos por ações sensibiização 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		45			
OO/PA42	Elaboração de manual de procedimentos internos para conceção, acompanhamento e avaliação dos instrumentos de gestão dos SSAP	Data de apresentação do manual	1 a 15 dez [335; 349]	Desp. Admin.	15 dez 349 .ºdia	100,00%	n.a.	n.a.

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	%
OO/QUAR3.1	Auscultação de trabalhadores dos SSAP	Taxa de resposta ao questionário interno	[65%; 75%]	Desp. Admin.	70%	100,00%	n.a.	n.a.
OO/QUAR6	Avaliação da qualidade dos serviços prestados aos beneficiários	N.º de questionários tratados	[6.000; 8.000]	Desp. Admin.	10499	106,47%	n.a.	n.a.
		Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais	[4,10; 4,70]		4,65			
		Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP	[3,70; 4,30]		4,37			
OO/PA43	Renovação do parque informático dos trabalhadores dos SSAP	% postos de trabalho renovados	18%	31 000,00 €	18,00%	100,00%	35 909,85 €	115,84%
OO/PA44	Aquisição licenças office 365	Data da disponibilização das licenças	1 a 15 dez [335; 349]	35 500,00 €	10 dez 344.º dia	100,00%	36 597,30 €	103,09%

Valores sujeito a revisão em julho

b. Resultados alcançados

Da análise dos quadros anteriores, destacamos de seguida os resultados alcançados, por unidade orgânica, referindo desde já que a instabilidade que prosseguiu em 2021 decorrente da pandemia por Covid-19 veio afetar os resultados positiva e negativamente, não obstante o esforço e proposta de revisão que aconteceu em julho, junto da SGPCM e tutela.

▪ Divisão de Apoio Social

No âmbito da intervenção psicossocial foram concluídos 384 processos, dos quais 357 relativos a pedidos de natureza económica; acompanhamento psicossocial a beneficiários que se encontravam em condição de fragilidade e risco social; apoio psicológico, entre outros. Os restantes processos foram relativos a incumprimento na atribuição de apoios reembolsáveis.

Importa referir que, no que concerne aos processos para atribuição de apoio económico (enquadráveis na Portaria que regula o apoio social) revelou-se um decréscimo na ordem dos 14,95% relativamente a 2020. Esta diminuição é patente apenas nos apoios não reembolsáveis e parece-nos que este decréscimo poderá estar intrinsecamente ligado às medidas de apoio social produzidas para mitigar os efeitos da pandemia Covid-19.

Os processos de acompanhamento psicossocial a beneficiários e respetivos agregados no que respeita à resolução de problemas de carácter familiar associados a situações de crise e apoio na gestão de novas circunstâncias de vida incidiram essencialmente na população aposentada no apoio ao acesso a bens e serviços para colmatar necessidades básicas e suporte social e emocional.

Ainda neste contexto foram implementadas, em articulação com outras áreas dos SSAP, ações com vista à avaliação de necessidades sociais e psicológicas decorrentes do confinamento social, assim como a realização de diligências para responder aos problemas identificados.

O apoio psicológico, cujo intuito é promover o acompanhamento/aconselhamento psicológico, ao nível da prevenção, tratamento e encaminhamento para estruturas adequadas fora dos SSAP, materializou-se na realização de 12 atendimentos/semana, em média. Paralelamente, foram realizadas em colaboração com outras áreas dos SSAP, ações de sensibilização/prevenção na área da saúde mental.

O caráter complementar destes serviços e a complexidade das problemáticas sociais, impõe a realização de um trabalho em rede com outras instituições do setor público e social, de forma a promover respostas para os problemas sociais diagnosticados. Os SSAP têm vindo a

estabelecer parcerias informais com entidades do setor público e social, tendo-se efetivado apenas 7 parcerias em 2021, pois a maioria das entidades sociais tinha a sua atividade focalizada no controlo e mitigação das consequências da pandemia, não reunindo condições para a realização de reuniões interinstitucionais. As instituições abrangidas foram: AMCV - Associação de Mulheres Contra a Violência; Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Lisboa, da Universidade de Lisboa; do Instituto Universitário de Lisboa; da Universidade Nova de Lisboa; da Escola Superior de Enfermagem de Lisboa e do Espaço Júlia (Resposta Integrada de Apoio à Vítima).

A atribuição de subsídios para fazer face às despesas de educação - Subsidio de Frequência de Creche ou educação Pré – Escolar e Estudos - apresenta relativamente a 2020 uma ligeira diminuição do n.º global de pedidos despachados na ordem dos 0,67%. Observa-se ainda que comparativamente a 2020, a percentagem de deferimentos sofre um decréscimo na ordem dos 5,14%. A taxa de deferimentos em 2021 situa-se 59, 18 %.

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 a idosos (apoio domiciliário e lar) que proporcionam condições preferenciais na aquisição dos referidos serviços. A 31 de dezembro, estavam disponíveis 320 protocolos, 18 deles celebrados em 2021.

▪ **Divisão de Atividades Socioculturais**

Crianças e Jovens

Apesar de terem sido anulados os 4 campos de férias previstos para a interrupção escolar da Páscoa, face à pandemia, os objetivos previamente estabelecidos foram atingidos com a adesão de 502 participantes.

A adaptação do planeamento inicialmente efetuado, o esforço continuado da equipa, com uma presença constante ao longo do ano e o trabalho contínuo revelaram-se fatores que permitiram o sucesso das iniciativas em tempos adversos, avaliadas positivamente por participantes e respetivos encarregados de educação.

Nas interrupções escolares do Verão foi possível a realização dos campos de férias residenciais de Aljubarrota e de Sta. Cruz da Trapa. Ocorreram igualmente campos de férias não residenciais de equitação e de surf. Nestes campos de férias, a tônica foi colocada nas atividades ao ar livre o que possibilitou uma maior segurança de todos.

Nas interrupções escolares do Natal foram desenvolvidos campos de férias *online*, via plataforma eletrónica *zoom*. Tal como em 2020, através do recurso a plataformas virtuais, foi possível manter e dinamizar a relação que se tem vindo a construir com as crianças e os jovens, participantes habituais das atividades dos SSAP.

Foram desenvolvidas atividades lúdicas através de um modelo misto – presencial e via plataforma *online* – cuja adesão e satisfação se pautaram por níveis significativamente positivos.

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, realizadas ao fim de semana e eventualmente em dias feriados, numa perspetiva de valorização dos tempos livres, fomentando também o convívio entre os participantes.

No primeiro semestre do ano, atendendo à continuidade da pandemia e implementação das correspondentes medidas de contingência que inviabilizaram as visitas presenciais em grupo, recorreu-se de novo à realização destas visitas no modelo *online*, onde os beneficiários puderam conhecer ao seu ritmo e de forma autónoma, sítios históricos, museus e exposições, sem sair do sofá, através de visitas guiadas e/ou encenadas, via plataforma online, abrangendo mais beneficiários comparativamente à modalidade presencial. Considerando a adesão a este tipo de iniciativas e a crescente oferta do mercado que procurou, rapidamente, ajustar-se aos cenários emergentes, foi abrangido um número de participantes muito superior ao inicialmente estimado.

Esta solução permitiu também abranger beneficiários provenientes de todas as zonas de Portugal continental e ilhas, que de outro modo, lhes seria vedado, dada a distância a que alguns destes se encontram.

Os passeios (1 ou mais dias) realizaram-se a partir do 2.º semestre, não obstante as medidas em vigor, especialmente no que toca à limitação da capacidade dos transportes.

No total, estas iniciativas abrangeram 2.171 beneficiários no ativo (1.844 nas vistas culturais e 327 nos passeios), incluindo familiares.

Centros de Convívio

Seguindo as orientações do Governo em matéria de pandemia, a 3 de maio estavam reunidas as condições necessárias para reabrir os Centros de Convívio (2 em Lisboa e 2 no Porto).

Os Centros de convívio continuam a ser uma importante resposta social para os aposentados da Administração Pública ao promoverem a ocupação ativa desta população, a par da aquisição de novas competências sociais e culturais, respeitando o interesse individual e coletivo, ao mesmo tempo que se constituem grupos informais de autoajuda, essenciais no quotidiano dos aposentados.

Com o objetivo de diminuir o isolamento social, manter a ligação com os Centros de Convívio, divulgar os projetos dos SSAP, monitorizar e sinalizar situações de beneficiários com necessidade de suporte psicossocial e com constrangimentos de mobilidade, foram efetuados contactos telefónicos a beneficiários de todo o país.

Para ir ao encontro dos interesses dos beneficiários, em contexto de pandemia, foram desenvolvidas atividades móveis e fixas através de plataformas virtuais, de onde se destacam, os ensaios do Coro, Grupo de cavaquinhos, “Dançoterapia”, Ginástica, *Reiki*, *Yoga*, Mandarim, entre outras que, com a reabertura dos passaram gradualmente, a ser desenvolvidas presencialmente.

Para minimizar o isolamento social a que esta população se viu votada, foram enviadas, por endereço eletrónico aos beneficiários, sugestões com diversas atividades (visitas culturais, livros digitais, jogos lexicais, músicas, exercício físico, entre outras).

Férias Sénior

Os SSAP têm um papel preponderante na vida dos aposentados da Administração Pública, ao promover férias/termalismo em grupo, que estimulam o convívio e contribuem para o equilíbrio do seu bem-estar biopsicossocial e minimizam o isolamento - tão vincado nestes últimos 2 anos de pandemia.

O programa de férias sénior foi adiado para julho e decorreu até outubro, seguindo sempre as orientações da DGS quanto às condições de saúde e segurança a cada momento. Foi assim possível realizar 25 turnos de férias em Portugal continental, entre turnos de termalismo (14 dias), praia (7/8 dias) e rotas temáticas (5 dias), abrangendo, no conjunto, 1.034 beneficiários. Os turnos incluíram visitas turístico-culturais adaptadas ao contexto e restrições, bem como

acompanhamento permanente por animadores e equipa técnica, fator determinante para a garantia da segurança e confiança dos beneficiários e seus familiares.

Em 2021 a adesão ao projeto aumentou face a 2020, ficando ainda assim aquém do crescente número de inscritos até 2019. Esta redução parece dever-se à perceção de risco dos beneficiários aposentados face à situação pandémica, à sua faixa etária e condição de saúde, bem como às limitações e condicionamentos inerentes.

Passeios e Circuitos de Fins de Semana Sénior

Decorrente dos constrangimentos da pandemia apenas foi possível dar início aos passeios de 1 dia e circuitos fim de semana sénior no segundo semestre. Houve necessidade de reformular por diversas vezes os programas inicialmente previstos, por anulação do agendamento de visitas e baixo número de beneficiários inscritos, reajustando os mesmos às condições de saúde e segurança vigentes.

Ainda assim, foram realizadas todas as atividades planeadas (18 passeios de um dia e 10 circuitos), com exceção de um passeio com saída do Porto, devido ao agravamento da situação pandémica.

Atividade de Natal para Aposentados

Não tendo sido possível realizar os habituais convívios de Natal em Lisboa e Porto, face às restrições da pandemia, assinalou-se esta época festiva, com a realização da atividade “Natal no Minho” ocorrida de 7 a 10 de dezembro.

Formação Sénior

Através das atividades formativas nas áreas das tecnologias da informação e da comunicação (TIC) bem como nas áreas da Saúde, Sociocultural e outras, os beneficiários aposentados podem partilhar experiências e estimular competências cognitivas, promover estilos de vida saudável e resolver tarefas diárias, a par do envolvimento e participação na sociedade, minimizando o isolamento e a infoexclusão.

Estando ainda a pandemia presente nas nossas vidas em 2021, deu-se continuidade a um modelo de formação misto - presencial e *online*. Este último modelo permitiu uma proximidade maior (*à distância de um clic*) a beneficiários de vários distritos do país, tornando este projeto mais integrador e de mais fácil acesso, chegando aos (muitos) beneficiários que não têm

acesso aos centros existentes, pela distância, dificuldades de mobilidade e receio de um eventual contágio, em virtude de se deslocarem, na sua maioria, em transportes públicos.

Foram desenvolvidas 148 ações na área das TIC e 73 noutras temáticas (com recurso a plataformas virtuais) onde foram abrangidos 2.383 beneficiários seniores.

No ano em questão, criaram-se mais redes de apoio, trocaram-se muitos afetos (ainda que por mensagens), conheceram-se outras experiências de vida, partilharam-se medos e essencialmente *Esperança* num mundo mais seguro. Quando falámos do Joaquim de Bragança ou da Fernanda de Coimbra, temos um rosto, sabemos quem são e eles sabem quem somos e como usufruir dos benefícios dos SSAP.

Inclusão Social e Saúde

Os projetos de Inclusão Social e Saúde preveem a realização de atividades diversas contribuindo para a promoção da responsabilidade social e desenvolvimento/reforço do conceito de cidadania global solidária.

Num ano marcado pela continuidade da pandemia os SSAP prosseguiram o investimento em ações *online* e presenciais, alcançando os objetivos propostos com um impacto positivo, junto dos organismos da Administração Pública, dos beneficiários seniores e ativos, bem como nas crianças e jovens.

Numa perspetiva de promoção de uma cultura de cidadania ativa, inclusiva e de sustentabilidade social, foram realizadas 24 ações de formação/informação/sensibilização, abrangendo 784 beneficiários.

A promoção da saúde, cuja finalidade é aumentar a literacia nesta área, investindo na educação, prevenção da doença e promoção de estilos de vida saudáveis, consubstanciou-se na realização de 69 atividades como, palestras e ações de sensibilização (presenciais e *online*) e rastreios abrangendo 2.733 beneficiários (aposentados e ativos, trabalhadores de organismos da AP.)

O apoio a recém-aposentados na forma como lidar com as alterações no quotidiano familiar e social e a utilizar o tempo livre de forma construtiva, promovendo a participação social, traduziu-se em 21 ações, abrangendo 740 beneficiários.

Para além destas, foram igualmente desenvolvidas (via e-mail) 10 ações com propostas de atividades para desenvolvimento cognitivo essencial ao envelhecimento ativo.

Foi reforçado o investimento na manutenção e celebração de protocolos em diversas áreas de saúde, Com o objetivo de disponibilizar aos beneficiários uma oferta diversificada de serviços/produtos de Saúde prestados por entidades privadas, a preços e condições mais vantajosas, foram celebrados 30 novos protocolos, perfazendo, a 31 de dezembro, o total de 591.

Equipamentos Sociais

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

- As Estalagens dos SSAP, localizadas em Sta. Cruz da Trapa, Aljubarrota e Évora estão prioritariamente vocacionados 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.
- Os Apartamentos dos SSAP, situados em S. Pedro do Sul, Benfica e Algés, constituem-se como uma resposta social de qualidade para os seus utilizadores, que necessitem de alojamento para fins de lazer, profissionais ou de saúde.
- A Casa das Olaias, equipamento social de utilização temporária destinado a descendentes ou equiparados dos beneficiários familiares, deslocados das suas residências.
- O Centro Sociocultural localizado na Av. Visconde Valmor em Lisboa, é um 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 2021 destaca-se pela inauguração da Casa das Olaias, que após obras de requalificação total do edifício, foram equipados e mobilados dez apartamentos com quartos de tipologia individual e dupla (45 camas), zona de refeições e cozinha, sala de convívio e lavandaria.

A ocupação dos restantes equipamentos sociais foi fortemente afetada pela pandemia pelo vírus Covid-19, que à semelhança do setor turístico e hoteleiro, registou uma acentuada quebra da procura por força do confinamento geral da população, decorrente das medidas de contenção da propagação impostas. Ainda assim foi possível realizar atividades promovidas pelos SSAP nas suas Estalagens. No conjunto dos equipamentos registou-se um total de 15.636 dormidas, valor superior a 2020 mas ainda inferior se comparado com 2019 (pré-pandemia).

A Casa Alice Félix foi parcialmente cedida (os três bungalows e balneários), entre janeiro/junho e setembro/dezembro (10 meses) 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 encerrado entre janeiro e julho, como medida de contenção da propagação do novo Coronavírus, tendo sido reaberto em agosto para a realização de atividades dirigidas a crianças e jovens e nos dois últimos meses do ano, foram retomadas atividades físicas direcionadas aos beneficiários aposentados.

O sistema informático de suporte à gestão das reservas e faturação, foi substituído em 2021 por outro que melhor responde às necessidades do projeto.

▪ **Divisão de Alimentação**

À semelhança de 2020, a atividade desenvolvida pela DSGR/DA durante 2021 foi profundamente atingida pelo impacto da declaração da situação de estado de emergência e subsequente aprovação de medidas de contenção da propagação do Covid-19, que determinou a suspensão da atividade em diversos refeitórios geridos pelos SSAP e unidades de restauração, objeto de acordos de cooperação.

Não obstante, verificou-se um aumento da procura dos refeitórios geridos pelos SSAP de 13,14%, com especial relevo para a procura registada no serviço de fornecimento de refeições em regime de *snack* (com um aumento de 48,98%), o que veio, por um lado, confirmar a adequação da medida de extensão deste serviço a mais refeitórios, impulsionada em 2020, e, por outro, permitir que a este aumento da procura ficasse associado um incremento da despesa de apenas 3,76%.

Realidade que também se registou no fornecimento de refeições através de protocolos (com um aumento mais vincado nas despesas fornecidas sem despesa para os SSAP), porém, com evolução menos significativa – aumento de 4,78% do fornecimento total de refeições, com uma subida da despesa de 2,77%.

Considerada a manutenção do enquadramento trazido de 2020, foi garantida a continuidade do fornecimento de refeições em regime de *takeaway* em todos os refeitórios geridos pelos SSAP, cuja adesão representou, aproximadamente, 12% das refeições fornecidas.

No que toca ao fornecimento de refeições em regime de cafetaria, foi assegurada a reabertura das cafetarias existentes no CTN, em março, no IPMA, em julho, e no LNEG, em outubro.

Noutra vertente, o mérito da ação desenvolvida para melhoria da qualidade do serviço prestado nos refeitórios (aqui se incluindo a monitorização presencial da prestação do serviço, a diversificação das ementas e as ações de dinamização) pôde ser aferido através da aplicação de questionário de satisfação, que resultou num grau de satisfação de 4,34 (numa escala de 0 a 5), o que se considera revelador da pertinência das opções tomadas.

Paralelamente, destaca-se o seguimento dado à ação desenvolvida com o objetivo de minimizar o impacto ambiental da atividade de fornecimento de refeições nos refeitórios, materializada na criação de condições para, quando retomada a atividade normal, evitar a utilização de 120.000 toalhas de papel nos tabuleiros por ano (a acrescer às 110.000 conseguidas em 2020).

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

Analisando o quadro 12, apresentado mais atrás neste documento, relativo a todos os projetos desenvolvidos na área de fornecimento de refeições e atenta aos desvios materiais e financeiros aí verificados, ressalva-se que, no que toca ao fornecimento de refeições (PA30 a PA32), a estimativa financeira foi revista em meados do ano, de acordo com a despesa autorizada no âmbito dos contratos em vigor, resultando na despesa executada até 31 de maio somada ao previsto no orçamento para o período compreendido entre junho e dezembro.

A realização material da cobertura das refeições fornecidas nas entidades protocoladas pelo Sistema de Venda Automática de Senhas foi diretamente condicionada pela suspensão do funcionamento do refeitório do CCD de Leiria até outubro, pelo encerramento do refeitório do CCD de Viseu, por constrangimentos logísticos verificados no refeitório do CCD de Bragança e pela não reabertura de um refeitório do CCD Porto, circunstâncias que não dependeram da intervenção dos SSAP. A menor execução financeira verificada decorreu da não aquisição de componentes e da revisão dos moldes da manutenção corretiva e evolutiva do sistema.

A análise conjunta dos desvios financeiros dos projetos PA36 e PA37 (execução superior ao previsto) e PA38 (execução inferior ao previsto), permite-nos concluir que foi possível afetar aos primeiros a verba não executada do último, por terem sido assumidas pela DFL as despesas associadas à renovação de equipamentos hoteleiros do refeitório aí situado.

Por fim e com impacto para a atividade a desenvolver nos próximos anos, destaca-se a conclusão com sucesso de procedimento aquisitivo, com difusão no Jornal Oficial da União Europeia, para garantir o fornecimento de refeições durante o triénio 2022-2024 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 90 eletrocardiogramas e 72 análises clínicas (Hemograma Completo, Glicémia, Colesterol Total, Colesterol HDL, Colesterol LDL e Urina Tipo II).

Foram realizadas ações de informação/sensibilização no âmbito da SST e conciliação da vida profissional com a pessoal e familiar, destinadas aos trabalhadores.

Também a 1.ª fase do Plano de Comunicação foi finalizada com a apresentação de um relatório de diagnóstico de melhorias a implementar de forma a prosseguir para o desenho do plano a operacionalizar no próximo ano.

Em 31.12.2021 encontravam-se disponíveis 247 protocolos comerciais para aquisição de bens e prestação de serviços, tendo 20 destes sido celebrados em 2021.

Formação Profissional

A metodologia de conceção do Plano de Formação dos SSAP para 2021 foi a mesma aplicada em 2020, devido à continuação de constrangimentos externos, nomeadamente a situação atípica que teve início nesse ano com a pandemia provocada pela propagação do Covid -19 e consequentes limitações impostas à formação presencial.

Assim sendo, considerado o contexto acima descrito foi elaborado um plano parcial de formação para 2021, uma vez que as entidades formadoras foram adaptando, ao longo do ano, a sua oferta formativa bem como as datas de realização das ações.

Assim, o plano contemplou a oferta de ações constantes do programa de formação profissional do INA, também estas à distância, bem como formação *online* gratuita e casuisticamente autorizada.

O plano contemplou também o recurso à formação financiada a 100%, no âmbito do protocolo estabelecido entre os SSAP e a Universidade de Lisboa, à semelhança de 2020.

O planeamento e a aferição da respetiva execução do Plano de Formação aprovado para o ano de 2021, tiveram como referência os 110 trabalhadores que se encontravam em efetividade de funções em 1 de janeiro, constatando-se que 101 trabalhadores frequentaram pelo menos uma ação de formação, que representa uma taxa de realização de 91,8%, superior à meta definida em QUAR [75%; 90%].

- Formação externa

Realizaram-se 50 cursos, decompostos em 122 ações de formação, com 249 participações, e registaram-se mais 86 participações em *webinars*, *webcasts*, conferências, colóquios, seminários e em cursos no âmbito da cibersegurança, totalizando 335 participações em formação em 2021.

Teve um volume de formação efetivo de 2.248,30 horas e o encargo financeiro de 9.839,70€.

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

- Formação interna (com formadores internos)

Dando-se continuidade ao processo de aquisição e aprofundamento de conhecimentos dos trabalhadores dos SSAP na área das TIC, realizou-se uma ação de formação em *Outlook* com 17 participações e o volume efetivo de 51 horas, ministrada por trabalhador integrado na carreira de informática e afeto aos SSAP.

Ainda no âmbito da formação interna foram realizadas 2 ações de Segurança e Saúde no Trabalho, decompostas em 6 edições cada uma, num total de 12 edições, com 115 participações e o volume total de 230 horas, ministrada internamente por um técnico superior de SHT.

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 2019, 2020 e 2021:

Formação (interna e externa)	2019	2020	2021
N.º de participações	107	329	335
N.º de horas de formação	618	2123,30	2248,30
Taxa de participação dos efetivos (%)	38	72	91,8
N.º médio de horas de formação por participante	14h37m	25h23m	22h26m
Custos diretos (euros)	3.046,60	7.165,75	9.839,70

Da análise comparativa efetuada com o ano anterior podemos verificar um acréscimo praticamente em todos níveis no ano de 2021, apesar da situação atípica vivida, com exceção do número médio de horas de formação por participante (sensivelmente 3 horas a mais que em 2020).

▪ **Divisão Financeira e Patrimonial**

Os SSAP apresentaram pela primeira vez as contas de 2020 em SNC-AP (Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas), dando assim resposta ao Decreto-Lei n.º 192/2015, de 11/09 (SNC-AP), na sua redação atual e à Norma Técnica N.º 1/2017, de 20/06, da UniLEO (Instruções para a integração de informação orçamental e económico-financeira no Sistema Central de Contabilidade e Contas Públicas (S3CP).

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

Por tal, à semelhança do corrido em 2020, foi adquirida a aquisição de Serviços de Certificação de Contas do ano de 2021 à empresa RCA - Rosa, Correia & Associados, SROC, SA.

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

Enquadrado como objetivo operacional de Qualidade no QUAR, foi concebido o Plano de Responsabilidade Social e Ambiental a implementar em 22/23, tendo-se constituído um grupo de trabalho transversal aos SSAP para condução dos trabalhos inerentes ao projeto.

No âmbito da avaliação da qualidade dos serviços prestados, salienta-se o número de questionários validados, tendo este subido 81,50% relativamente a 2020, totalizando assim 10.527 questionários tratados.

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 expectativas.

Internamente foi desenhado o manual de procedimentos internos para elaboração, monitorização e avaliação dos instrumentos de gestão e outros documentos complementares dos SSAP, para apoio de todas as unidades orgânicas.

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

Foram promovidos projetos para:

- Renovação do parque informático dos trabalhadores dos SSAP de forma a transitar para um modelo mais flexível;
- Evolução das ferramentas de produtividade dos SSAP com a aquisição de licenças *office 365*.

Prestados serviços na transição de aplicações, como:

- A nova aplicação de gestão de reservas de equipamentos de férias, mantendo a anterior para consulta de histórico;
- A aplicação para o registo de injunções disponibilizada pelo Ministério da Justiça – IGFEJ;
- A nova aplicação de *homebanking* do IGCP.

Foram criadas aplicações *web* internas para suporte a tarefas correntes, como:

- Extração de listas de mails e SMS para divulgação;
- Centralização do registo e gestão de faturas de fornecedores com origens diversas.

Salienta-se também o desenvolvimento de trabalhos para a integração de consulta de serviços do portal dos SSAP na área do trabalhador da Bússola - a Intranet da Administração Pública.

Foi firmado 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, gestão de *backups*, alteração de certificados digitais, entre outros de gestão corrente.

Em termos de rede de dados, foi criada uma rede de dados privada própria, com as necessárias configurações e reestruturação de rede nos diversos locais dos SSAP.

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.

No âmbito da CiberSegurança, houve participação dos elementos do CI, no Curso Geral de Cibersegurança e Curso de Cibersegurança e Gestão de Crises no Ciberespaço.

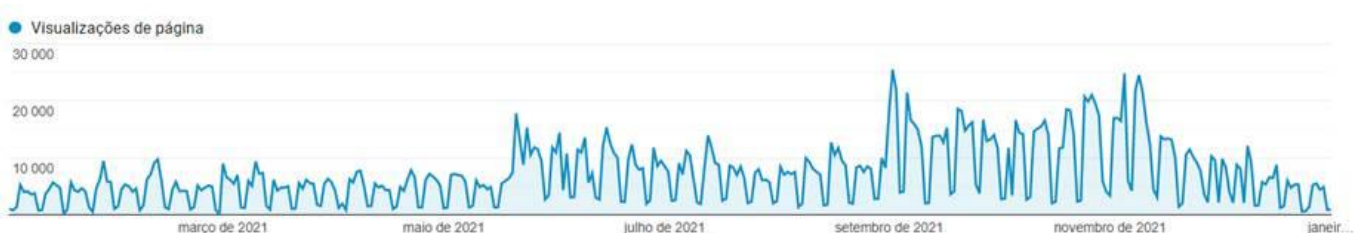
No Sistema de Venda Automática de Senhas de refeição foi prestado apoio à manutenção e renovação de comunicações, essencialmente na transição de operadora de comunicações que fisicamente se deslocou aos vários locais para troca de aparelhos de comunicações nas máquinas de venda automática de senhas.

Foi ainda prestado acompanhamento e configuração local da gestão documental e nas configurações dos *softwares* relacionados com a contabilidade e património.

Foram desenvolvidas novas funcionalidades e adaptações aos módulos existentes no portal dos SSAP, nomeadamente na área da formação sénior, extração de estatísticas no âmbito dos protocolos, gestão de candidaturas a equipamentos de utilização temporária, tendo este setor apoiado as equipas relativamente ao *frontoffice* e *backoffice*.

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

- ✓ N.º total de visualizações em 2021: 2 608 392 (+732.455 visualizações face a 2020);
- ✓ Dias com maior n.º de visualizações:
 - 2 de setembro (25 505), divulgação do período de inscrições para as candidaturas aos Subsídios de creche, educação pré-escolar e estudos.
 - 5 de novembro (24 819) - divulgação de Passeio de Ativos a Óbidos
 - 9 de novembro (24 535) – divulgação do Circo



Apresenta-se de seguida, o *ranking* das dez páginas públicas mais acedidas em 2021:

Página	N.º Visualizações 2021		N.º Visualizações 2020	
1. Página Principal	495 783	(19,01%)	319 132	(17,02%)
2. Alimentação	83 197	(3,19%)	68 807	(3,67%)
3. Beneficiários	58 516	(2,24%)	35 830	(1,91%)
4. Equipamentos de lazer	55 287	(2,12%)	42 700	(2,28%)
5. Apoio Social	52 465	(2,01%)	61 371	(3,27%)
6. Subsídio de Creche e Educação Pré-Escolar	47 539	(1,82%)	40 721	(2,17%)
7. Férias Sénior	36 960	(1,42%)	9 280	(0,50%)
8. Atividades Socioculturais	35 059	(1,34%)	22 605	(1,20%)
9. Entidades Protocoladas	31 272	(1,82%)	24 145	(1,29%)
10. Visitas Culturais	30 824	(1,18%)	23 648	(1,26%)

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

Para um maior e melhor acompanhamento dos casos que se encontravam em situação de vulnerabilidade e risco social decorrentes da pandemia, foi desenvolvida uma estreita articulação entre as diferentes unidades orgânicas dos SSAP para deteção e referenciação de tais casos à Divisão de Apoio Social, que procedeu ao seu acompanhamento bem como ao encaminhamento para outras respostas sociais caso estas não se enquadrem na área de atuação destes serviços.

Com a finalidade de diminuir o isolamento social e por outro lado, fomentar o envelhecimento ativo dos beneficiários aposentados, foram desenvolvidas ações através de plataformas virtuais e envio de dicas e orientações por correio eletrónico para incentivo à atividade, não só física mas também cognitiva.

Paralelamente, foram efetuados cerca de 8.539 contactos para beneficiários aposentados de todo o país, para monitorização e avaliação de necessidades de acompanhamento mais específicas.

A resposta às contingências que a pandemia trouxe, sobretudo à população mais idosa, foi prontamente oferecida pelos SSAP, aproveitando a oportunidade de explorar outras hipóteses de comunicação que o recurso às novas tecnologias obrigou, em tempos marcados por um maior (e necessário) isolamento social. Da experiência dos SSAP com os seus beneficiários aposentados, salienta-se a grande capacidade de adaptação e alinhamento destes às novas dinâmicas tecnológicas, cuja adesão às ações de formação sénior *online*, não contraria.

No início da pandemia, ainda em 2020, foi desenvolvido o serviço de entrega de medicamentos ao domicílio por um conjunto de farmácias, tendo os SSAP, ao longo de 2021, mantido atualizada e publicada no seu portal, a lista de farmácias com este recurso, promovendo assim a segurança dos beneficiários e a acessibilidade aos produtos farmacêuticos.

Internamente, deu-se continuidade à aposta em tornar os postos de trabalho mais flexíveis, quer através de aquisição de computadores portáteis para substituição dos obsoletos bem como de licenças *office* 365, potenciando a utilização de recursos através de acesso web.

Para uma maior segurança e proteção dos trabalhadores, os SSAP usufruíram de um protocolo firmado entre a Câmara Municipal de Lisboa e diversas farmácias para realização periódica de testes antigénio, decorridos nas instalações destes Serviços, considerando o número de trabalhadores. Entre junho e dezembro realizaram-se 574 testes, o que permitiu triar rapidamente eventuais casos de infeção.

3. Apreciação por parte dos utilizadores

3.1 Internos

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

Nesta medida, foram aplicados questionários de avaliação da satisfação, segundo modelo adaptado da CAF, de 11 a 25 de fevereiro de 2022, com referência ao ano de 2021.

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.

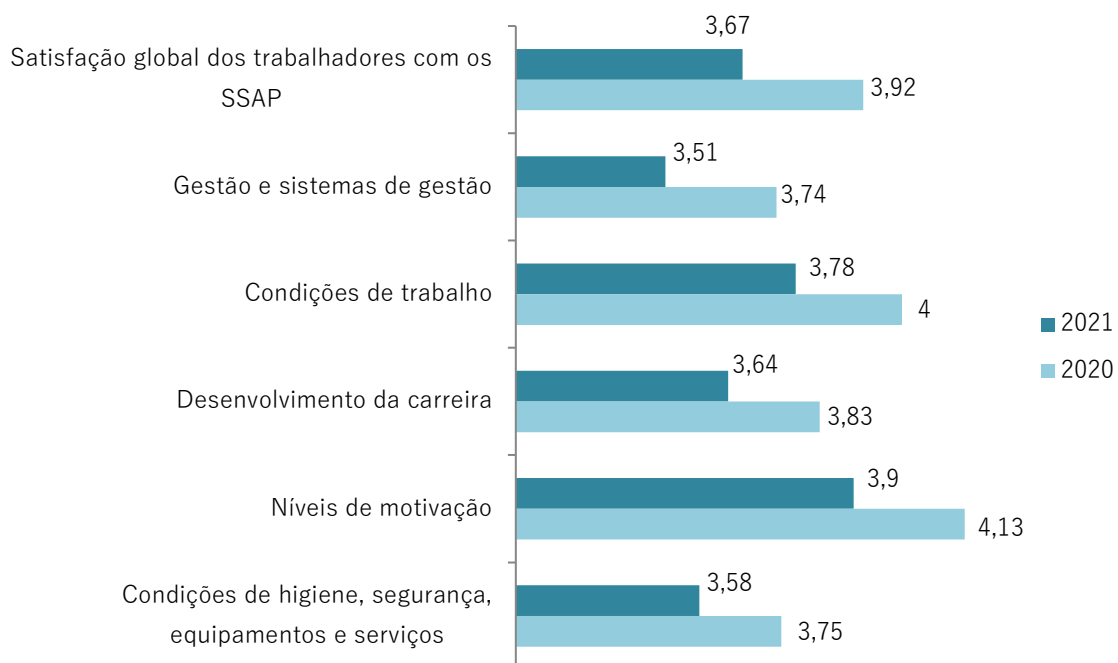
Foram ainda adicionadas, duas questões de resposta aberta:

1. Se falasse do organismo onde trabalha (os SSAP) a alguém:
 - a. Qual o aspeto mais positivo que salientaria?
 - b. E qual o menos positivo e que medida proporia para o tornar mais positivo?

Registou-se um grau de adesão de 70%, inferior ao do ano passado (77%), sendo a satisfação média de 3,68 numa escala de 1 a 5, inferior ao valor apurado face ao ano de 2020 (3,89).

No gráfico seguinte apresenta-se a comparação dos resultados com 2020:

Gráfico 2. Comparação de resultados 2021/2020



Em 2021, os "Níveis de motivação" e as "Condições de trabalho" foram os grupos com maior taxa de satisfação. O valor mais baixo em 2021, relaciona-se com a "Gestão e sistemas de gestão". De salientar que em 2020 a maior e menor satisfação recaiu sobre os mesmo itens.

As sugestões e observações apontadas pelos trabalhadores têm vindo a ser alvo de análise para que se afira a sua exequibilidade e pertinência.

Dos conteúdos obtidos com as duas questões abertas, destacam-se os seguintes aspetos positivos:

- ✓ Apoio prestado aos beneficiários ao nível da ação social desenvolvida;
- ✓ Competência, esforço e empenho dos trabalhadores;
- ✓ Bom ambiente e boas condições de trabalho;
- ✓ Horário de trabalho;
- ✓ Interajuda das equipas;
- ✓ Conciliação entre as diferentes esferas de vida dos trabalhadores;
- ✓ Boa confeção das refeições no refeitório.

E a melhorar:

- ✓ Fraca captação e retenção de recursos humanos;
- ✓ Falta de trabalhadores em algumas áreas;
- ✓ Comunicação não eficaz;
- ✓ Pouca abertura a outras modalidades de prestação de trabalho;
- ✓ Fracos mecanismos de auscultação e participação de trabalhadores.

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	1010	4,46
Passeios e circuitos fim de semana seniores	265	4,46
Formação sénior	1966	4,70
Aposentação ativa	83	4,76
Atividades Centros de Convívio	953	4,78
Passeios Centros de Convívio	717	4,61
Campos férias residenciais e não residenciais [inclui questionários aplicados aos E.E.*]	680	4,67
Atividades lúdicas crianças	417	4,54
Atividades ocupacionais Centro Sociocultural [inclui questionários aplicados aos E.E.*]	308	4,63
Visitas culturais ativos	833	4,72
Fins de semana para ativos	97	4,65
Promoção da saúde	956	4,70
Participação social	67	4,88
Equipamentos de férias	490	4,64
Refeitórios e <i>Snacks</i>	1633	4,37

*E.E. – Encarregados de Educação

Foram tratados 8.894 questionários de satisfação relativos às atividades socioculturais desenvolvidas (acréscimo de 3.790 se comparado com 2020), sendo a satisfação média ponderada de 4,65, ligeiramente inferior ao ano transato (4,70).

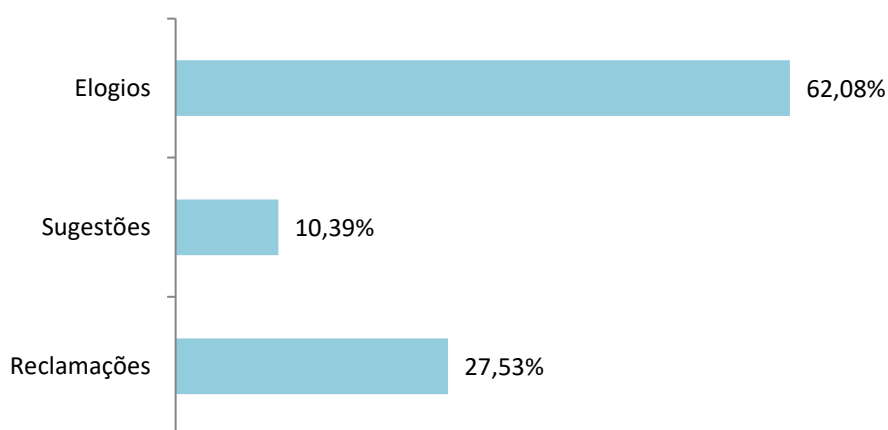
Aos utilizadores dos refeitórios foram aplicados questionários no 2.º semestre num total de 1.633 (693 em 2020), apurando-se uma satisfação média de 4,37 (4,46 em 2020).

No total foram analisados estatisticamente 10.527 questionários, mais 4.730 do que os aplicados em 2020.

Em 2021, registaram-se 385 exposições na aplicação informática concebida para o efeito, de entre elogios, sugestões e reclamações, apresentando-se no gráfico 3 a sua distribuição.

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

Gráfico 3. Distribuição global das exposições, por tipo



Das exposições registadas, constata-se que mais de metade se referem a elogios (239) e os restantes 38% distribuem-se entre reclamações, com 106 registos, e sugestões, com 40.

Da análise efetuada aos conteúdos, os elogios recaem nas atividades destinadas a beneficiários aposentados, como as desenvolvidas pelos Centros de convívio e Centro de formação, nas iniciativas prosseguidas no âmbito da promoção da saúde e atividades destinadas à ocupação dos tempos livres de crianças e jovens.

As sugestões são relativas à prestação do serviço de refeições, desde a confeção das refeições até ao funcionamento do Sistema de Venda Automática de Senhas de Refeição.

As reclamações incidem maioritariamente nas dificuldades de interação com o portal dos SSAP, emissão do cartão de beneficiários e fornecimento de refeições.

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 2020, houve um acréscimo de registos na ordem dos 99%, justificando-se o acréscimo pelo facto de se ter registado menor instabilidade na evolução do vírus bem como o regresso paulatino à normalidade de desenvolvimento das atividades.

4. Benchmarking

4.1 Interno

Importa considerar na comparação de 2020 e 2021, que este último ano, embora ainda atípico considerando as oscilações da pandemia, permitiu a realização de mais iniciativas, muitas delas já em regime presencial e/ou misto. Referir ainda que, face à instabilidade sentida foi, como referido anteriormente, revistos os indicadores e metas de alguns projetos, com propostas de revisão em baixa e noutros casos, também em alta, sobretudo nas atividades com recurso a plataformas de comunicação *online*.

Destacam-se no quadro infra as iniciativas cujos resultados apontam para uma evolução positiva, semelhante a anos pré-pandemia.

Quadro 18. Comparação de projetos, em 2020 e 2021

Projeto/Área	Indicador	2020	2021	Diferença
Apoio social	N.º processos	343	384	41
Articulação Interinstitucional	N.º parcerias	3	7	4
Participação Social	N.º de ações	20	24	4
Protocolos	N.º de protocolos	47	68	21
Promoção da Saúde	N.º de ações/N.º beneficiários	50/1665	69/2733	19/1068
Aposentação Ativa	N.º de ações/N.º beneficiários	13/463	21/519	8/56
Fins de semana para beneficiários no ativo	N.º beneficiários	0	327	327
Visitas culturais	N.º visitas/N.º beneficiários	30/837	47/1844	17/1007
Campos de férias	N.º campos/ N.º beneficiários	13/346	17/502	4/156
Ocupação de tempos livres	N.º de beneficiários	1243	1429	186
Circo Lisboa e Porto	N.º ingressos distribuídos	0	15200	15 200
Atividade de Natal para aposentados	N.º beneficiários	0	56	56
Centros de convívio de Lisboa e Porto	Média mensal de frequência no conjunto			0

Projeto/Área	Indicador	2020	2021	Diferença
	dos 4 centros			
	N.º benef em atividades	1114	4404	3 290
Férias sénior	N.º turnos/N.º beneficiários	18/512	25/1034	7/522
Passeios e Circuitos de fim-de-semana sénior	N.º beneficiários	0	993	993
Equipamentos de férias e lazer	N.º dormidas	9178	15203	6 025
Gestão do sistema de venda eletrónica de senhas de refeição	% de utilização média do SVAS	99,68	99,84	0,16
Gestão da qualidade nos refeitórios sob administração direta dos SSAP.	N.º de ações monitorização	557	608	51
Dinamização dos refeitórios sob administração direta dos SSAP	N.º de ações dinamização	112	202	90
Avaliação da qualidade do serviço prestado	N.º de questionários validados	5104	10499	5395

De salientar, na análise do quadro as iniciativas que em 2021 tiveram já execução por comparação à execução nula em 2020, em virtude de terem sido canceladas face às orientações de segurança e saúde pública em vigor na época. São elas: Passeios aos fins de semana para beneficiários no ativo e seniores, sessões de Circo em Lisboa e Porto e atividades de Natal para aposentados.

4.2 Externo

No âmbito da comparação de indicadores de resultados entre serviços congéneres, os SSAP têm vindo a comparar os 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 o indicador já referido entre os SSAP e SSPSP, concluindo-se que este último disponibiliza 86 protocolos face aos 320 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 habitualmente no seu QUAR, no parâmetro da qualidade, um objetivo operacional que permita medir essa satisfação.

O quadro que se apresenta de seguida apresenta dados recolhidos nos instrumentos de gestão dos organismos aí referenciados, muito embora de anos diferentes, tendo sido o 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	Ano	Objetivo	Indicador	Meta	Resultado
SSPSP	2017	Melhorar o índice de satisfação dos beneficiários utilizadores das estâncias de férias	Índice de satisfação medido através de inquérito	3,8; 4,02	4,12
		Melhorar o índice de satisfação dos beneficiários nos eventos realizados	Índice de satisfação medido através de inquérito	3,6; 4	4,26
SSGNR	2020	Aumentar os níveis de satisfação dos Beneficiários	Índice de satisfação dos beneficiários em relação aos serviços/produtos SSGRN	4,3; 4,5	4,60
SSAP	2020	Garantir a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades socioculturais, equipamentos de férias e refeitórios	4,20, 4,60	4,67

Embora 2020 tenha sido um ano atípico por conta da pandemia por Covid-19, foi ainda assim possível aferir a satisfação dos beneficiários, ainda que muitas das iniciativas, nos SSAP, tenham decorrido *online*. A aplicação de questionários é feita após o fim de cada atividade realizada, sendo aplicados nos centros de convívio e refeitórios, duas vezes por ano. Nos equipamentos de férias, aplica-se imediatamente após o *check out*. Em 2020, foram aplicados 5.395 questionários, valor muito inferior ao registado em anos pré-pandemia, em que este ascende a cerca de 12.000 questionários.

Pela análise do quadro, podemos observar que o valor de superação é mais ambicioso nos SSAP, sendo também o resultado alcançado mais positivo.

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 10 ações	15 Ações realizadas, majoritariamente com crianças/jovens e beneficiários aposentados no âmbito da sensibilização para a não discriminação, abrangendo 388 participantes
2. N.º de ações para trabalhadores dos SSAP	2. Realizar 5 ações	5 Ações publicadas na Intranet: 1. King CLAVE - performance musical 2. Exposição "Um dia, eu vou" 3. Troca/partilha de livros sobre esta temática 4. <i>Webinar</i> "A luta contra a discriminação racial" (SOS Racismo) 5. Vídeo "Um dia sem migrantes"

6. Avaliação do Sistema de Controle Interno

Conforme descrito no Anexo 2 - Avaliação do Sistema de Controle Interno, das 26 questões que a integram, 25 foram respondidas afirmativamente, o que representa 96% do total. Apenas uma questão foi registrada como não aplicável à realidade dos SSAP.

Detalhamos nesta avaliação, os seguintes temas:

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

- ✓ Portaria n.º 1487/08, de 19 de dezembro: Regulamento do Subsídio de Frequência de Creche e de Educação Pré-Escolar
- ✓ Portaria n.º 1488/08, de 19 de dezembro, retificada pela Declaração de Retificação n.º 76-A/08, de 19 de dezembro: Concessão de apoio socioeconómico aos beneficiários em situações socialmente gravosas e urgentes
- ✓ Regulamento interno de períodos de funcionamento e atendimento e de horário de trabalho dos Serviços Sociais da Administração Pública, aprovado em 29 de junho de 2016
- Normativos internos de apoio e controlo:
 - √ Normas internas de enquadramento do apoio social;
 - √ Regulamento interno das dívidas dos beneficiários decorrentes da atribuição de subsídios reembolsáveis e mistos;
 - √ Regulamento de utilização dos equipamentos sociais;
 - √ Regulamento de utilização dos Centros de Convívio;
 - √ Regulamento de utilização das salas de informática dos Centros de Convívio;
 - √ Normas de seleção e funcionamento das férias sénior;
 - √ Regulamento da formação sénior;
 - √ Normas de funcionamento e seleção das atividades de férias para crianças e jovens;
 - √ Regulamento interno dos campos de férias;
 - √ Projeto pedagógico e de animação – Campos de férias crianças/jovens;
 - √ Normas de funcionamento dos fins de semana para ativos;
 - √ Regulamento da Promoção da saúde;
 - √ Regulamento dos Acordos de saúde;
 - √ Manual de procedimento da monitorização do fornecimento de refeições dos refeitórios geridos pelos SSAP;
 - √ Regulamento de uso de veículos;
 - √ Regulamento interno da contratação pública;
 - √ Plano de ação para a eficiência energética e hídrica dos edifícios dos SSAP;
 - √ Manual de procedimentos para o tratamento arquivístico dos Serviços Sociais da Administração Pública;
 - √ Regulamento de avaliação do período experimental no CTFP;

- √ Regulamento interno de tratamento e difusão da informação institucional;
 - √ Regulamento interno da formação profissional;
 - √ Balanço social: instruções de apoio à recolha de dados e organização da informação;
 - √ Manual de procedimentos da área de informática dos SSAP;
 - √ Princípios e normas de utilização de recursos de tecnologias de informação;
 - √ Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.
- As plataformas de serviços disponibilizados em modo partilhado, como o GeRFIP e GeRHup, são objeto de controlo pela eSPap, nomeadamente na emissão dos mapas finais para a conta de gerência e gestão em modo partilhado de recursos humanos. A Direção Geral do Orçamento, a Secretaria Geral da Presidência do Conselho de Ministros, o Tribunal de Contas, a Secretaria de Estado da Administração e Emprego Público e a Agência para a Modernização Administrativa são também entidades que asseguram o acompanhamento e controlo da atividade dos SSAP em diferentes vertentes.
- A Direção de Serviços de Apoio à Gestão, no que toca à Divisão Financeira e Patrimonial cumpre todos os requisitos legais e procedimentais na celebração de contratos de aquisições e locações de bens, recorrendo às plataformas eletrónicas existentes para o efeito, publicitando-se todos os contratos no portal dedicado aos contratos públicos (portal BASE). A tramitação dos procedimentos aquisitivos e intervenção na execução dos contratos tem por base o Código da Contratação Pública e o Regulamento Interno de Contratação Pública. Neste, encontram-se medidas que visam potenciar uma maior transparência e concorrência, salientando-se a obrigatoriedade, por regra, de convidar três ou mais operadores económicos, nos procedimentos por ajuste direto, quando por força do CCP o convite pode ser feito apenas a uma entidade. A execução orçamental dos serviços é objeto de acompanhamento mensal e trimestral pela Direção Geral do Orçamento e pela Secretaria Geral da Presidência do Conselho de Ministros, enquanto entidade coordenadora.
- O processo de inventariação dos bens móveis dos SSAP encontra-se operacional, com a conciliação dos bens inventariados e sua integração no GeRFIP, sendo devidamente registados quaisquer movimentos de bens.

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

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

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

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

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

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

- ✓ Controlo higio-sanitário dos equipamentos e palamenta;
- ✓ Listas de verificação efetuadas pelo Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge - INSA (a solicitação dos SSAP), com avaliação do cumprimento da legislação e de códigos-referência relativos a: formação, saúde e higiene do pessoal, boas práticas, refrigeração/congelação, instalações e equipamentos, confeção e distribuição de refeições;
- ✓ Análise dos relatórios de controlo microbiológico efetuados pelo INSA e adoção de medidas corretivas;
- ✓ Controlo do estado dos equipamentos e respetivas reparações;
- ✓ Controlo das senhas vendidas de acordo com a qualidade do beneficiário;
- ✓ Avaliação da satisfação dos beneficiários;
- ✓ Monitorização da execução dos contratos de fornecimento de refeições.

- Ao nível dos projetos na área social e/ou sociocultural (Direção de Serviços de Ação Social), são elaborados estudos de viabilidade económica para avaliar o impacto financeiro das iniciativas e o eventual retorno do investimento. Na programação das atividades socioculturais realizam-se visitas técnicas aos locais para avaliação das condições apresentadas, efetuando novas visitas no decurso das mesmas. São aplicados questionários de avaliação da satisfação dos beneficiários quanto aos serviços prestados pelos SSAP, permitindo implementar medidas corretivas bem como oferta de novos produtos sociais.

7. Medidas de reforço positivo

O recurso nos últimos dois anos, à exploração das potencialidades das novas tecnologias como consequência de medidas de isolamento social face à pandemia, veio acelerar a capacitação dos organismos, em geral, e dos trabalhadores, em particular, o que permitiu usar uma gama mais vasta de possibilidades de comunicação e a prestação de trabalho em modo remoto. Os ganhos desta descoberta refletiram-se na aposta em dinâmicas internas assentes nas plataformas virtuais que disseminaram a prática de conferências remotas para reuniões entre equipas/trabalhadores, onde se incluem também os fornecedores e outros parceiros dos SSAP. O investimento na portabilidade dos postos de trabalho e a possibilidade de aceder remotamente à rede dos SSAP, permitiu a prestação do serviço à distância, garantindo a mesma qualidade e, por outro lado, maior satisfação e motivação dos trabalhadores, com vantagens sobretudo na conciliação das diferentes esferas das suas vidas.

Numa perspetiva externa, tendo por base as atribuições dos SSAP, destaca-se a significativa vantagem no aumento do alcance das iniciativas promovidas, principalmente, as atividades socioculturais e o acompanhamento psicossocial, que chegaram a beneficiários de vários pontos do país, através do recurso às ditas plataformas de comunicação virtual. A adesão a esta modalidade mostrou novas possibilidades e formas de se abranger, no futuro, mais beneficiários, mesmo após o fim da crise que ainda decorre.

Ainda assim, considerando a autoavaliação dos SSAP através da metodologia CAF e, de acordo com o relatório e plano de melhorias produzidos pela equipa responsável, foi possível realizar em 2021, as seguintes medidas:

- Conceção de um Plano de Responsabilidade Social e Ambiental para os SSAP 22/23 (OO QUAR);
- Conceção da fase I relativa ao diagnóstico do processo de comunicação nos SSAP para futura elaboração do plano de Comunicação e Imagem;
- Elaboração de estudos de viabilidade técnica e financeira para implementação de modo de pagamento através de multibanco no SVAS e através de referência multibanco;
- Redução do tempo médio de execução dos pedidos de intervenção em equipamentos hoteleiros e sociais através da conceção de um sistema informático para gestão dos mesmos (OOQUAR);
- Sensibilização dos fornecedores e clientes dos SSAP para adesão à faturação eletrónica;
- Calendarização das diligências a efetuar aos instrumentos de gestão, através da criação de um manual de procedimentos internos para elaboração, monitorização e avaliação dos instrumentos de gestão e outros documentos complementares dos SSAP, para apoio de todas as unidades orgânicas.

O ano de 2021, muito embora ainda instável do ponto de vista da evolução da pandemia, permitiu consolidar procedimentos e conferir sustentabilidade à ação dos SSAP, salientando as principais medidas a integrar no Plano de Atividades de 2022:

- Valorizar os trabalhadores em funções públicas, garantindo o seu acesso a formação profissional nas áreas da inovação na gestão pública, qualidade, comportamental concedendo especial relevo para a área digital (aquisição de novas competências), segurança do ciberespaço e responsabilidade social e ambiental;
- Executar as medidas inscritas no PRSA para 2022, 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;
- Incrementar a disponibilização de apartamentos para alojamento temporário em Lisboa, bem como camaratas e espaços de convívio na Estalagem de Évora;
- Disponibilizar o pagamento de atividades e serviços por referência bancária com ganhos para os SSAP ao nível de libertação de recursos para outras tarefas e para os beneficiários ao nível de tempo gasto com as operações de pagamento;
- Implementar e configurar as licenças Office 365, passando os trabalhadores dos SSAP a dispor de uma solução de *e-mail* profissional, espaço de alojamento em que é possível

guardar e/ou partilhar trabalhos, aceder a uma aplicação de conversação, conferências *online* e partilha de ficheiros;

- 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;
- Incrementar a cobertura do sistema de venda automática de senhas nos refeitórios protocolados com fornecimentos diários de refeições mais significativos;
- Articular a disponibilização de conteúdos (públicos e privados) entre o portal dos SSAP e a Intranet do Estado – Bússola (medida #82 do Simplex 2021 atribuída à AMA).

IV. Publicidade institucional

Os SSAP não realizaram, em 2021, campanhas de publicidade institucional previstas na Lei n.º 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 2021, no âmbito da Gestão do Património Imobiliário afeto aos SSAP, foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- a) Execução de empreitada de recuperação dos apartamentos desocupados no edifício sito na Rua António Nobre, n.º53, obra concluída no primeiro trimestre de 2022, visando a sua disponibilização em 2022 para estadia de beneficiários (OO/QUAR2.2);
- b) Continuação da execução de empreitada de recuperação de telhado da garagem do Centro de Férias de Évora, de forma a, no futuro, se poder disponibilizar esta área para alojamento de crianças e jovens, em camaratas;
- c) Execução de empreitada de remodelação das áreas e redes de especialidades (eletricidade, água e esgotos), interiores e exteriores, no Centro de Férias de Évora;
- d) Execução de empreitada no Centro de Férias de Santa Cruz da Trapa, que inclui pintura exterior do edifício, instalação de um telheiro e outras beneficiações;
- e) Execução de empreitada de pintura exterior da “Casa das Olaias”, equipamento social de ocupação temporária;
- f) Execução de empreitada de remodelação de apartamento localizado em Alfragide, de forma a ser disponibilizado no futuro como equipamento de férias.

VI. Medidas de modernização administrativa

Os SSAP deram continuidade às medidas já implementadas ou em implementação, em prol da desmaterialização, qualidade e inovação não só nos processos internos mas também externos, para as quais muito contribuiu a necessária adaptação ao trabalho remoto e outras formas de comunicação que não estritamente presenciais. Salientam-se algumas destas medidas:

- Participação em eventos – seminários, oficinas e *workshops* sobre inovação e modernização administrativa na AP;
- Integração em estratégias ou programas nacionais e/ou setoriais como a ENSC e PSTIC da área governativa da Modernização do Estado e da Administração Pública;
- Integração dos trabalhadores em ações de formação e sensibilização na área da segurança do ciberespaço;
- 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);
- Sensibilização contínua dos beneficiários para atualização de dados e submissão de candidaturas *online* aos benefícios disponibilizados pelos SSAP no seu portal;
- Integração de novas funcionalidades e melhorias nos módulos existentes do portal dos SSAP, em *frontoffice* e *backoffice*, nomeadamente na área da formação sénior, extração de estatísticas no âmbito dos protocolos, gestão de candidaturas a apoios sociais e equipamentos de utilização temporária;
- Conceção de aplicação informática para gestão de Pedidos de Intervenção e acompanhamento do fluxo das faturas;
- Utilização preferencial do correio eletrónico e SMS para envio de comunicações/divulgações aos beneficiários;
- Auscultação dos beneficiários através de questionários de avaliação da satisfação relativa a todos os serviços prestados pelos SSAP, aplicados maioritariamente *online*;
- Promoção do aumento da utilização do SVAS em entidades protocoladas, cuja dimensão o justifique;
- Continuação do estudo de viabilidade técnica e financeira para implementação de pagamento das atividades socioculturais e refeições, por parte dos beneficiários, através de referência multibanco;

- Promoção de ações de formação destinadas aos beneficiários aposentados na área das TIC, tornando-os mais capazes e alinhados com a sociedade digital;
- Integração de medidas no Plano de Responsabilidade Social e Ambiental dos SSAP, no âmbito das boas práticas de enquadramento e gestão organizacional, para além da promoção de uma maior consciência e sustentabilidade ambiental, individual e coletiva.

Das medidas elencadas virão a resultar ganhos de eficácia e eficiência, traduzidos em geral, no aumento da qualidade dos serviços prestados e na adoção de procedimentos internos mais simples e desburocratizados 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 2021 e respetiva ponderação no que respeita a parâmetros de avaliação, objetivos e indicadores.

Quadro 21. Estrutura e ponderação Quar SSAP_2021

Parâmetros		Objetivos Operacionais		Indicadores	
Eficácia	50%	1	15%	1	25%
				2	25%
				3	25%
				4	25%
		2	35%	5	60%
				6	40%
		3	50%	7	25%
				8	25%
				9	25%
				10	25%
Eficiência	10%	4	100%	11	100%
Qualidade	40%	5	35%	12	100%
				13	55%
		6	65%	14	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 109,20%, como se evidencia no quadro abaixo.

Quadro 22. Avaliação Final dos SSAP

Parâmetros		Objetivos Operacionais		Indicadores		
Eficácia	58,12%	1	17,33%	1	36,16%	
				2	26,25%	
				3	28,13%	
				4	25,00%	
		2	39,22%	5	72,75%	
				6	39,32%	
		3	59,69%		7	26,46%
					8	34,38%
					9	31,25%
					10	28,75%
Eficiência	10,00%	4	100,00%	11	100,00%	
Qualidade	41,08%		5	35,00%	12	100,00%
			6	67,71%	13	55,00%
					14	49,16%
IDG	109,20%					

Dois dos três parâmetros fixados – Eficácia e Qualidade foram superados apresentando, respectivamente, as seguintes taxas de realização: 58,12% e 41,08%. O parâmetro Eficiência foi cumprido como previsto. Os indicadores 1 e 8 apresentam taxas de realização superiores a 125% e o indicador 6 apresenta uma taxa de 98,29%. Os restantes indicadores situam-se entre os 100% e os 125%.

O IDG alcançado, 109,20%, equivale assim a 4 objetivos superados e 2 realizados, que se desdobram em 8 indicadores superados, 5 realizados e 1 realizado parcialmente.

De acordo com o n.º 1 do art.º 18 da Lei n.º 66-B/2007 de 28 de dezembro, alterada pela Lei n.º 64/2008 de 31 de dezembro, Lei n.º 55-A/2010 de 31 de dezembro e Lei n.º 66-B/2012 de 31 de dezembro, considera-se que os SSAP são merecedores da classificação final de **Bom**.

2. Conclusões prospetivas

O ano de 2021, foi o resultado de todo o esforço e empenho dos trabalhadores dos SSAP para fazer face à pandemia que se instalou, afetando as organizações e o seu *modus operandi* habitual. Para tal, foi necessário avaliar contingências, condições e recursos a cada momento, para que as atividades críticas dos SSAP não fossem impactadas negativamente.

Não esquecer também que a evolução normal da utilização dos recursos tecnológicos foi profundamente acelerada pela crise transformando o necessário confinamento em contactos permanentes através das plataformas virtuais que permitiram a realização de reuniões alargadas bem como o desenvolvimento de uma série de iniciativas neste modelo, abrangendo um leque significativamente maior de beneficiários de outras regiões geográficas que, de outro modo, não teriam acesso às atividades dos SSAP.

Em 2021, deu-se continuidade à prossecução das atribuições dos SSAP, agora à luz de um modelo misto (presencial e online) sempre que possível, rentabilizando assim a aprendizagem que a pandemia tornou rapidamente mais evidente, a que acresce a capacidade de adaptação a novos contextos por parte dos trabalhadores dos SSAP e não menos importante, por parte dos beneficiários.

Nesta linha, e num futuro próximo, os SSAP pretendem, por um lado, consolidar o trabalho até aqui desenvolvido e por outro, apostar em novas iniciativas que trarão mais-valias internas e externas, das quais salientamos as que constarão no próximo plano de atividades:

- Valorizar os trabalhadores, garantindo o seu acesso a formação profissional nas áreas da inovação na gestão pública, qualidade, comportamental concedendo especial relevo para a área digital (aquisição de novas competências), segurança do ciberespaço e responsabilidade social e ambiental;
- Executar as medidas inscritas no PRSA para 2022, 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;
- Incrementar a disponibilização de apartamentos para alojamento temporário em Lisboa, bem como camaratas e espaços de convívio na Estalagem de Évora;
- Disponibilizar o pagamento de atividades e serviços por referência bancária com ganhos para os SSAP ao nível de libertação de recursos para outras tarefas e para os beneficiários ao nível de tempo gasto com as operações de pagamento;

- Implementar e configurar as licenças Office, passando os trabalhadores dos SSAP a dispor de uma solução de e-mail profissional, espaço de alojamento em que é possível guardar e/ou partilhar trabalhos, aceder a uma aplicação de conversação, conferências online e partilha de ficheiros;
- 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;
- Celebrar protocolos com entidades públicas e privadas, para alargar a oferta de produtos e serviços, em condições economicamente mais vantajosas, assinalando a preocupação, não só com o aumento da oferta mas também com o alargamento do âmbito geográfico, na perspetiva de proporcionar maior igualdade de acesso aos beneficiários que se encontram fora dos grandes centros urbanos;
- Incrementar a cobertura do sistema de venda automática de senhas nos refeitórios protocolados com fornecimentos diários de refeições mais significativos;
- Articular a disponibilização de conteúdos (públicos e privados) entre o portal dos SSAP e a Intranet do Estado – Bússola (medida #82 do Simplex 2021 atribuída à AMA);
- Colaborar nos planos e estratégias nacionais como a ENSC, PNCRD e PSTIC.

Anexos

1. QUAR

QUAR
Quadro de Avaliação e Responsabilização

2021

MODERNIZAÇÃO DO ESTADO E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Versão: 2021-12-31

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 50%**

OO1. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço - ENSC 2019/2023 Peso 15%

INDICADORES	2019	2020	META 2021	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			1645	0	2056	25%	2379	144,65%	Superou
IND2. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de sensibilização no âmbito da cibersegurança			105	0	130	25%	110	105,00%	Superou
IND3. N.º de técnicos de informática abrangidos por ações de formação técnica no âmbito da segurança			2	0	4	25%	3	112,50%	Superou
Ind4. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de formação em competências digitais			45	0	56	25%	45	100,00%	Atingiu
OO2. Incrementar a disponibilização de equipamentos em Lisboa para ocupação temporária por beneficiários, em deslocações a esta cidade Peso 35%									
IND5. N.º de dias de calendário para disponibilização das "Casas das Olaias"			52	7	32	60%	35	121,25%	Superou

IND6. N.º de dias de calendário para consignação da obra de recuperação no edifício da Rua António Nobre, 53, Lisboa	281	7	258	40%	293	98,29%	Não atingiu
--	-----	---	-----	-----	-----	--------	--------------------

OO3. Promover medidas de boa gestão dos trabalhadores, no âmbito da sua participação na gestão dos serviços; da segurança e saúde no trabalho; da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação Peso 50%

INDICADORES	2019	2020	META 2021	TOL.	VC	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIF.
-------------	------	------	-----------	------	----	------	-----------	-----------------	----------

IND7. Taxa de resposta ao questionário de satisfação interno	65	77	70	5	100	25%	70	100,00%	Atingiu
--	----	----	----	---	-----	-----	----	---------	----------------

IND8. N.º de ações de formação e sensibilização em matéria de SST	3	6	2	10	25%	12	137,50%	Superou
---	---	---	---	----	-----	----	---------	----------------

IND9. N.º de iniciativas no âmbito da conciliação	3	4	1	6	25%	6	125,00%	Superou
---	---	---	---	---	-----	---	---------	----------------

IND10. % de trabalhadores com frequência de, pelo menos, 1 ação de formação profissional	75	80	5	100	25%	92	115,00%	Superou
--	----	----	---	-----	-----	----	---------	----------------

EFICIÊNCIA **Pond 10%**

OO4. Reduzir o tempo médio de execução dos pedidos de intervenção em equipamentos hoteleiros e sociais através da conceção de um sistema informático para gestão dos mesmos Peso 100%

INDICADORES	2019	2020	META 2021	TOL.	VC	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIF.
-------------	------	------	-----------	------	----	------	-----------	-----------------	----------

IND11. % de redução do tempo médio de execução dos pedidos de intervenção	18%	2%	25%	100%	20,00%	100,00%	Atingiu
---	-----	----	-----	------	--------	---------	----------------

QUALIDADE **Pond 40%**

OO5. Conceber um Plano de Responsabilidade Social e Ambiental para os SSAP 22/23 Peso 35%

INDICADORES	2019	2020	META 2021	TOL.	VC	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIF.
-------------	------	------	-----------	------	----	------	-----------	-----------------	----------

IND12. N.º de dias de calendário para entrega do Plano	342	7	319	100%	349	100,00%	Atingiu
--	-----	---	-----	------	-----	---------	----------------

OO6. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP Peso 65%

INDICADORES	2019	2020	META 2021	TOL.	VC	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIF.
-------------	------	------	-----------	------	----	------	-----------	-----------------	----------

IND13. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades e equipamentos socioculturais [esc 1 a 5]	4,65	4,67	4,40	0,30	5	55%	4,65	100,00%	Atingiu
--	------	------	------	------	---	-----	------	---------	----------------

IND14. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [esc 1 a 5]	4,17	4,00	0,30	5	45%	4,37	109,25%	Superou
--	------	------	------	---	-----	------	---------	----------------

TAXA DE REALIZAÇÃO DE PARAMETROS E OBJETIVOS	Objetivos mais relevantes				
	Planeado	Realizado	Taxa de Realização Parâmetros Objetivos	Ponderação	Identificação
EFICÁCIA	50,00	233,77	58,48		
O1. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço - ENSC 2019/2023	15,00	82,24	17,33	0,075	
O2. Incrementar a disponibilização de equipamentos em Lisboa para ocupação temporária por beneficiários, em deslocações a esta cidade	35,00	72,75	39,22	0,175	R
O3. Promover medidas de boa gestão dos trabalhadores, no âmbito da sua participação na gestão dos serviços; da segurança e saúde no trabalho; da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação	50,00	78,78	60,42	0,250	R
EFICIÊNCIA	10%	0,00	10,00		
O4. Reduzir o tempo médio de execução dos pedidos de intervenção em equipamentos hoteleiros e sociais através da conceção de um sistema informático para gestão dos mesmos	100,00	0,00	100,0%	10,000	
QUALIDADE	40%	62,15	41,08		
O5. Conceber um Plano de Responsabilidade Social e Ambiental para os SSAP 22/23	35,00	0,00	35,00	14,000	
O6. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	65,00	62,15	67,71	26,000	R
TAXA DE REALIZAÇÃO FINAL			109,56	50,50	

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	Mapas e relatórios de monitorização mensal, trimestral e anual; 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	Mapas e relatórios de monitorização mensal, trimestral e anual	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	Mapas e relatórios de monitorização mensal, trimestral e anual	N.º máximo de técnicos de informática existentes nos SSAP
IND4. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de formação em competências digitais	Mapas e relatórios de monitorização mensal, trimestral e anual; Relatório da formação	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND5. N.º de dias de calendário para disponibilização das "Casas das Olaias"	Mapas e relatórios de monitorização mensal, trimestral e anual	N.º de dias mínimo para a conclusão sem qualquer constrangimento ou imprevisto

IND6. N.º de dias de calendário para consignação da obra de recuperação no edifício da Rua António Nobre, 53, Lisboa	Mapas e relatórios de monitorização mensal, trimestral e anual; Mapas de obra; Termo de aceitação final	N.º de dias mínimo para a conclusão sem qualquer constrangimento ou imprevisto
IND7. Taxa de resposta ao questionário de satisfação interno	Relatório de avaliação da satisfação dos trabalhadores; Surveymonkey	Valor máximo possível (100%)
IND8. N.º de ações de formação e sensibilização em matéria de SST	Mapas e relatórios de monitorização mensal, trimestral e anual	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND9. N.º de iniciativas no âmbito da conciliação	Mapas e relatórios de monitorização mensal, trimestral e anual	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND10. % de trabalhadores com frequência de, pelo menos, 1 ação de formação profissional	Mapas e relatórios de monitorização mensal, trimestral e anual; Relatório da formação	Valor máximo possível (100%)
IND11. % de redução do tempo médio de execução dos pedidos de intervenção	Mapas e relatórios de monitorização mensal, trimestral e anual; outputs da aplicação informática	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND12. N.º de dias de calendário para entrega do Plano	Mapas e relatórios de monitorização mensal, trimestral e anual; Plano	N.º de dias mínimo para a entrega sem qualquer constrangimento ou imprevisto
IND13. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades e equipamentos socioculturais [esc 1 a 5]	Questionários, Surveymonkey, mapas de registo, relatórios analíticos	Nível máximo de satisfação (escala 1 a 5)
IND14. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [esc 1 a 5]	Questionários, Surveymonkey, mapas de registo, relatórios analíticos	Nível máximo de satisfação (escala 1 a 5)

RECURSOS HUMANOS

DESIGNAÇÃO	PONTOS	PLANEADOS		REALIZADOS						DESVIO	TAXA DE EXECUÇÃO
		Efetivos	Pontos	31/mar		30/set		31/dez			
				Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos		
Dirigentes Superiores	20	2	40	2	40	2	40	2	40	0	100%
Dirigentes Intermédios	16	9	144	7	112	8	128	8	128	-16	78%
Técnico Superior	12	40	480	37	444	35	420	36	432	-48	93%
Coord. Técnico	9	5	45	5	45	5	45	5	45	0	100%
Informáticos	9	3	27	3	27	3	27	3	27	0	100%
Assistente Técnico	8	59	472	45	360	45	360	47	376	-96	76%
Assistente Operacional	5	12	60	10	50	9	45	9	45	-15	83%
Total		130	1268	109	1078	107	1065	110	1093	-175	85%

Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:	31-12-2020	Previsto 31-12-2021	Realizado 31-03-2021	Realizado 30-09-2021	Realizado 31-12-2021	
		110	130	109	107	110
RECURSOS FINANCEIROS						
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	ORÇAMENTO CORRIGIDO	CORRIGIDO	EXECUÇÃO	SALDO	TAXA DE EXECUÇÃO
Orçamento de funcionamento	13 804 801,00	13 573 390,00	12 204 714,00	9 495 046,00	10 913 120,00	11%
Despesas c/Pessoal	3 508 372,00	3 526 970,00	3 513 771,00	3 099 503,00	2 875 916,00	18%
Aquisições de Bens e Serviços	8 775 838,00	8 343 495,00	7 425 643,00	5 083 325,00	6 859 887,00	8%
Outras despesas correntes	418 841,00	163 614,00	163 550,00	100 275,00	150 073,00	8%
Despesas de capital	1 101 750,00	1 539 311,00	1 101 750,00	1 211 942,00	1 027 244,00	7%
PIDDAC	-	-	-	-	-	-
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	13 804 801	13 573 390	12 204 714	9 495 046	10 913 120	11%

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			
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			
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		
As contas prestadas em SNC -AP pelas entidades obrigadas à aplicação do respetivo regime integral devem, nos termos do artigo n.º 10.º do Dec-Lei n.º 192/2015, de 11 de setembro, ser instruídas com a respetiva Certificação Legal de Contas de acordo com o Estatuto da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (cf. artigos n.º 44 e n.º 45 do Estatuto da Ordem dos revisores Oficiais de Contas e previsto no artigo 16.º do Regulamento n.º 112/2018, de 24 de janeiro, publicado do Diário da República, 2.ª série, n.º 33, de 15 de fevereiro). Por tal, à semelhança do corrido em 2020, foi adquirida a aquisição de Serviços de Certificação de Contas do ano de 2021 à empresa RCA - Rosa, Correia & Associados, SROC, SA.			
2 – Estrutura organizacional			

Questões	Aplicado		
	S	N	n.a.
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X		
Dec. Lei n.º49/2012 de 29/02 (revogado o Dec. Regulamentar n.º49/2007); Portaria n.º 116/2012 de 30/04 e Despacho n.º8186/2012 de 15/06			
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X		
100% dos trabalhadores			
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X		
92% 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.			
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X		
Aprovada a sua reformulação em fevereiro de 2017.			
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X		

Questões	Aplicado		
	S	N	n.a.
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.			
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 2021	Fim dezembro de 2021

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 Meta2: 105 Meta3: 2 Meta4: 45

Objetivos Alcançados

De janeiro a dezembro, foram abrangidos:

- ✓ 2.379 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;
- ✓ 45 Trabalhadores em ações de formação em competências digitais

A taxa de realização material deste projeto cifra-se em 115,54%.

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

Realização	Início	janeiro de 2021	Fim	dezembro de 2021
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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 foi largamente ultrapassada, o que se justifica pelo facto de se ter recorrido às TIC na quase totalidade das ações temáticas desenvolvidas.

FICHA DE SUPORTE AO OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Gerir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, de modo a prestar serviços de qualidade a beneficiários e não beneficiários dos SSAP			
PROJETO/ ATIVIDADE	Casas das Olaias		OO/QUAR2.1	
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2021	Fim	dezembro de 2021

Breve Descrição

Colocar à disposição as Casas das Olaias, em condições funcionais, maximizando a sua utilização e prestando um serviço de qualidade a beneficiários familiares, descendentes, dos beneficiários dos SSAP que se encontrem deslocados das suas residências.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP	Data de disponibilização do equipamento	[45; 59] 14 a 28 fevereiro

Objetivos Alcançados

A Casa das Olaias ficou equipada e mobilada em 4 de fevereiro de 2021, ocorrendo a sua abertura a 6 de outubro do mesmo ano.

A taxa de realização material deste projeto cifra-se em 121,25%.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS/DASC	DAS/DFP/DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2021	Fim	dezembro de 2021
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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

Recursos Humanos Estimados	1 TS a 20%	Menor	Prevista	X	Maior
	1 AT a 20%				

Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	50.000,00€	71.557,56€	143,12%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos financeiros realça-se que, do total da despesa efetuada, 53.977,64€ (75,43%) é referente a despesas de investimento, nomeadamente trabalhos de reparação das paredes exteriores e pintura de todo o edifício. Nas despesas de funcionamento inclui-se a realização de vários trabalhos de manutenção.

FICHA DE SUPORTE AO OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.		
PROJETO/ ATIVIDADE	Recuperação do edifício da Rua António Nobre, 53, Lisboa		OO/QUAR2.2
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2021	Fim dezembro de 2021

Breve Descrição

Recuperação do edifício sito na Rua António Nobre, constituído por 10 apartamentos e uma loja, para ocupação temporária por beneficiários, em deslocações a Lisboa.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP	Data de consignação da obra [Indicador revisto em julho 2021]	[1 a 15 de outubro]

Objetivos Alcançados

Consignação da obra em 20 de outubro, como corolário de um longo processo, e início da execução da empreitada de recuperação do edifício, a concluir no primeiro trimestre de 2022.
A taxa de realização material deste projeto cifra-se em 98,29%.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/DFP	

Realização	Início	janeiro de 2021	Fim	dezembro de 2021
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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

Recursos Humanos Estimados	1 TS a 15%	Menor	Prevista	X	Maior
	1 AT a 5%				

Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	455.000,00€	385.004,05€	85,00%

Justificação dos Desvios

A data de consignação da obra (20 de outubro) excede em cinco dias a meta prevista, devido ao tempo necessário para a aprovação da empreitada.

Em sede de execução financeira, o valor executado foi 85% do valor estimado para 2021, transitando a parcela não executada para 2022 por não se encontrarem concluídos os trabalhos previstos.

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	Auscultação dos trabalhadores dos SSAP			OO/QUAR3.1
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2021	Fim	dezembro de 2021

Breve Descrição

Para aferir a percepção que os trabalhadores têm do desempenho da organização a diversos níveis, os SSAP aplicam um questionário de avaliação da satisfação a todos os seus trabalhadores e dirigentes intermédios. Os resultados são tratados estatisticamente e as questões de resposta aberta analisadas por conteúdos, sendo o relatório final sintético, divulgado na Intranet dos SSAP.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Trabalhadores dos SSAP	Ind1: Taxa de resposta ao questionário interno P=50% Ind2: Nível médio global de satisfação=50%	Meta1: [65%; 75%] Meta2: [3; 3,5]

Objetivos Alcançados

Foram aplicados questionários de avaliação da satisfação a todos os trabalhadores e dirigentes intermédios, no período de 11 a 25 de fevereiro de 2022, com relação ao desempenho dos SSAP em 2021.

Ind1: A taxa de resposta foi de 70%

Ind2: A satisfação média apurada foi de 3,68

A taxa de realização material deste projeto cifra-se em 102,57%.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG / DPTTI	Trabalhadores e dirigentes/Restantes UO

Realização	Início	janeiro de 2021	Fim	dezembro de 2021
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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

Recursos Humanos Estimados	1 TS a 5%	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	Segurança e Saúde no trabalho		OO/QUAR3.2
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2021	Fim dezembro de 2021

Breve Descrição

Pretende-se com o projeto em questão, dar continuidade à promoção da segurança e saúde no trabalho iniciada em 2020, realizando ações de formação e ou de sensibilização nestas temáticas, contribuindo para melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Trabalhadores dos SSAP	N.º de ações de formação e/ou sensibilização	[4; 8]

Objetivos Alcançados

Foram realizadas 12 ações/iniciativas no âmbito da SST, a saber:

- ✓ Napo em... Teletrabalho para parar a pandemia
- ✓ Sentir-se melhor, trabalhar melhor: Demora apenas 7 minutos por dia
- ✓ Ser ativo em casa - Ser ativo não tem idade
- ✓ Ação de formação " Riscos no trabalho ao computador"
- ✓ Ação de formação " Procedimentos a Adotar em Situações de Emergência"
- ✓ Palestra *online* "Saúde da Visão"
- ✓ Palestra "Hipertensão arterial, colesterol e doenças cardíacas"
- ✓ Publicação na Intranet da informação "Covid 19 – 3 passos para lidar com a ansiedade"
- ✓ Ação de formação Procedimentos a Adotar em Situações de Emergência
- ✓ Ação de formação Riscos no Trabalho ao Computador
- ✓ Palestra *online* "Alimentação Saudável - Mitos e Realidades"
- ✓ 12. Palestra "Postura e Ergonomia no Local de Trabalho"

A taxa de realização material deste projeto cifra-se em 137,50%.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/DPB	

Realização	Início	maio de 2021	Fim	novembro de 2021
-------------------	---------------	--------------	------------	------------------

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

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

Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	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	Conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar dos trabalhadores dos SSAP		OO/QUAR3.3
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2021	Fim dezembro de 2021

Breve Descrição

Não obstante as iniciativas levadas a cabo durante o ano de 2020 no âmbito da conciliação da vida pessoal e profissional dos trabalhadores dos SSAP, entende-se implementar, em 2021, novas iniciativas que visem melhorar o seu bem-estar o que conseqüentemente se refletirá não só na vida profissional mas também na vida pessoal e familiar.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Trabalhadores dos SSAP	N.º de iniciativas	[3; 5]

Objetivos Alcançados

Foram realizadas 6 iniciativas no âmbito da conciliação da vida pessoal e familiar dos trabalhadores dos SSAP, a saber:

- ✓ Aula de zumba
- ✓ Publicitação de sugestões de leitura na Intranet
- ✓ Sessão de *Zentangle*
- ✓ Sessão da Roda da vida
- ✓ *Workshop* de *Macramé*
- ✓ Envio de Poemas à 6.ª feira por *e-mail* a todos os trabalhadores

A taxa de realização material deste projeto cifra-se em 125%.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/DPB	Todas as UO

Realização	Início	março de 2021	Fim	dezembro de 2021
-------------------	---------------	---------------	------------	------------------

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

Recursos Humanos Estimados	2 TS 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	Formação e qualificação dos trabalhadores		OO/QUAR3.4	
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2021	Fim	dezembro de 2021

Breve Descrição

Garantir o acesso a formação aos trabalhadores e dirigentes nas seguintes áreas estratégicas e operacionais:

1. Competências em Inovação;
2. Competências em Liderança;
3. Competências Digitais
4. Competências Comportamentais;
5. Competências em Qualidade e Eficiência;
6. Competências Técnicas.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Trabalhadores e dirigentes dos SSAP	% de trabalhadores com, pelo menos, uma ação de formação	[75%; 90%]

Objetivos Alcançados

Foram abrangidos 101 trabalhadores, com a frequência de, pelo menos, uma ação de formação, o que corresponde a uma execução de 91,81%. Foi realizada formação externa gratuita e paga (INA, Significado, NAU, entre outras) e interna através da realização de duas ações de formação no âmbito da SST.

Realizaram-se 122 ações de formação sem custos e 20 com custos, na vertente externa.

A formação interna decorreu de setembro a novembro com a realização de duas ações que abrangeram 115 presenças, de acordo com o seguinte:

- ✓ Procedimentos a adotar em situações de emergência – 58 presenças;
- ✓ Riscos no trabalho ao computador – 57 presenças.

A taxa de realização material deste projeto cifra-se em 115,00%.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG / DPB	

Realização	Início	janeiro de 2021	Fim	dezembro de 2021
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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

Recursos Humanos Estimados	2 TS a 30%; 10%	Menor	Prevista	X	Maior
-----------------------------------	-----------------	-------	----------	---	-------

Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	18.000,00€	9.839,70€	54,67%

Justificação dos Desvios

A baixa percentagem de execução financeira prende-se com o facto de ter havido muita participação dos trabalhadores dos SSAP em formação gratuita.

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	Conceção de um sistema informático para gestão dos pedidos de intervenção e acompanhamento do circuito das faturas de fornecedores			OO/QUAR4
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2021	Fim	dezembro de 2021

Breve Descrição

Criação de uma ferramenta informática que permita acompanhar com maior rigor os diversos contratos de manutenção dos SSAP e reduzir o tempo médio de execução dos pedidos de intervenção dos equipamentos hotelheiros e sociais, disponibilizando informação atempada do estado dos pedidos às diversas unidades orgânicas, assim como acompanhar o circuito das faturas de fornecedores, desde a sua entrada até ao seu pagamento.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
SSAP	Ind1. Data de implementação de aplicação informática Ind2. % de redução do tempo médio de execução dos pedidos de intervenção	Meta1. [1 a 15 dezembro] [Meta revista em julho] Meta2. [16%; 20%]

Objetivos Alcançados

Ferramenta informática implementada em 15 de dezembro de 2021, permitindo um acompanhamento mais atempado dos pedidos de intervenção e a redução do seu tempo de execução, assim como um melhor controlo da receção e validação das faturas de fornecedores.

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

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/DFP	DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2021	Fim	dezembro de 2021
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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

Recursos Humanos Estimados	2 Técnicos Superiores (5%) 1 Assistentes Técnicos (20%)	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	Conceber um Plano de Responsabilidade Social e Ambiental SSAP 22/23		OO/QUAR5
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2021	Fim dezembro de 2021

Breve Descrição

Com este projeto pretende-se em 2021 criar um grupo de trabalho transversal aos SSAP para conceção do Plano de Responsabilidade Social e Ambiental para o biénio 2022/2023. Muito embora os SSAP tenham vindo a concretizar diversas iniciativas neste âmbito, importa agora compilar toda a informação sobre este assunto num documento único que integre as medidas internas e externas a levar a cabo por esta instituição, em diversas vertentes, nos próximos 2 anos.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Trabalhadores e beneficiários dos SSAP	Data de entrega do Plano	[335; 349] 1 a 15 dezembro

Objetivos Alcançados

Foi constituído o grupo de trabalho responsável pela elaboração do PRSA dos SSAP. De entre as suas tarefas, destacam-se:

- ✓ Aquisição de Normas Portuguesas de Qualidade sobre os temas da Responsabilidade Social;
- ✓ Pesquisa e investigação sobre esta temática, incluindo compilação de diferentes Planos de Responsabilidade Social;
- ✓ Definição dos pilares, medidas e iniciativas que vieram a compor o mapa de formulação estratégica do projeto;
- ✓ Envolvimento dos restantes dirigentes e trabalhadores para recolha de sugestões de ações;
- ✓ Elaboração e submissão do documento final a 15 de dezembro.

O PRSA dos SSAP resultou de várias reuniões do grupo de trabalho bem como da entrega, esforço e dedicação dos elementos que o constituem.

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

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/ DPTTI	Todas as unidades orgânicas

Realização	Início	janeiro de 2021	Fim	dezembro de 2021
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	<input checked="" type="checkbox"/>	Superado

Recursos Humanos Estimados	Grupo de trabalho 5%	Menor	Prevista	<input checked="" type="checkbox"/>	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	Avaliação da qualidade dos serviços prestados aos beneficiários		OO/QUAR6
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2021	Fim dezembro de 2021

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=20% Ind2: Nível de satisfação com as atividades/equipamentos socioculturais P=40% Ind3: Nível de satisfação com a prestação de serviço de refeições P=40%	Meta1: [6.000; 8.000] Meta2: [4,10; 4,70] Meta3: [3,70; 4,30]

Objetivos Alcançados

1.º Trimestre:
Foram tratados 1656 questionários de avaliação da satisfação com as atividades socioculturais com um nível médio de satisfação de 4,69 [escala de 1 a 5].

2.º Trimestre:
Foram tratados 2355 questionários de avaliação da satisfação com as atividades socioculturais com um nível médio de satisfação de 4,72 [escala de 1 a 5].

3.º Trimestre:
Foram tratados 2324 questionários de avaliação da satisfação com as atividades socioculturais com um nível médio de satisfação de 4,70 [escala de 1 a 5].

4.º Trimestre:
Foram tratados 2559 questionários de avaliação da satisfação com as atividades socioculturais com um nível médio de satisfação de 4,65 [escala de 1 a 5].
Foram tratados 1633 questionários de avaliação da satisfação com os refeitórios com um nível médio de

satisfação de 4,37.

De janeiro a dezembro, foram aplicados, no total, 10.527 questionários de avaliação da satisfação com um nível médio de satisfação de 3,65 nas atividades socioculturais e de 4,37 nos refeitórios. A taxa de realização material deste projeto é de 107,49%.

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

Realização	Início	janeiro de 2021	Fim	dezembro de 2021
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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

Recursos Humanos Estimados	3 TS a 40% 1 AT a 10% 6 Elementos de outras UO a 1%	Menor	Prevista	X	Maior
-----------------------------------	---	-------	----------	---	-------

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