



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública





**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

## Índice Geral

1.	Nota Introdutória.....	6
1.1.	Contexto Institucional .....	6
1.2.	Serviços Prestados.....	7
1.3.	Enquadramento da Actividade .....	9
1.4.	Estrutura Organizacional.....	10
2.	Avaliação.....	12
2.1.	Avaliação segundo o QUAR .....	12
2.1.1.	Eficácia .....	12
2.1.2.	Eficiência.....	14
2.1.3.	Qualidade .....	15
2.2.	Gabinete de Apoio Técnico .....	16
2.3.	Descrição das actividades.....	16
2.3.1.	Habitação Social .....	17
2.3.2.	Hotéis de Férias .....	19
2.3.3.	Apoio Social .....	24
2.3.4.	Caixa Económica.....	25
2.3.5.	Lares de Estudantes .....	26
2.3.6.	Protocolos.....	28
2.3.7.	Messe de Xabregas.....	29
2.3.8.	Festa de Natal 2009 .....	29
2.4.	Novos Projectos .....	30
2.4.1.	CIAS.....	30
2.4.2.	Casas de Passantes .....	31
2.4.3.	Casas de Coabitação Social.....	31
2.4.4.	Celebração dos 50 anos – Museu dos SSPSP .....	33
2.5.	Caracterização dos Beneficiários.....	33
2.6.	Satisfação dos Beneficiários.....	35
2.6.1.	Imagem Global dos SSPSP.....	35
2.6.2.	Envolvimento e Participação .....	36
2.6.3.	Acessibilidade .....	37
2.6.4.	Serviços.....	38
2.7.	Satisfação dos Colaboradores SSPSP.....	39
2.7.1.	Satisfação Global dos Colaboradores com os SSPSP.....	39
2.7.2.	Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão.....	40
2.7.3.	Satisfação com as Condições de Trabalho .....	41
2.7.4.	Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira .....	42
2.7.5.	Níveis de Motivação.....	42
2.7.6.	Satisfação com o Estilo de Liderança .....	43



**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública**

2.7.7.	Satisfação com as Condições de Higiene, Segurança, Equipamentos e Serviços.....	44
3.	Avaliação Económico-Financeira .....	46
3.1.	Introdução.....	46
3.2.	Situação Económica .....	46
3.2.1.	Análise da receita.....	46
3.2.2.	Análise da despesa .....	48
3.3.	Situação Financeira .....	50
3.3.1.	Situação Patrimonial .....	50
4.	Balanço Social.....	52
4.1.	Introdução.....	52
4.2.	Recursos Humanos dos SSPSP .....	52
4.2.1.	Categoria Profissional .....	52
4.2.2.	Efectivos Segundo o Género.....	53
4.2.3.	Efectivos por Escalão Etário .....	54
4.2.4.	Estrutura Habilitacional.....	55
4.2.5.	Rotatividade .....	55
4.3.	Encargos com Pessoal .....	56
4.4.	Formação.....	56
5.	Conclusão Final .....	58



**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

## Índice de Figuras

Figura 1 -	Organograma .....	11
Figura 2 -	Fracções Planeadas vs Fracções Reconvertidas – 2009 .....	13
Figura 3 -	Distribuição Geográfica dos Imóveis da Habitação Social .....	18
Figura 4 -	Número Dormidas em Época Baixa.....	20
Figura 5 -	Número Dormidas Época Alta .....	20
Figura 6 -	Receitas Estâncias Férias – Época Baixa .....	21
Figura 7 -	Receitas das Estâncias de Férias na Época Alta.....	22
Figura 8 -	Tipos de Acção Social Analisados – 2009 .....	24
Figura 9 -	Protocolos 2009 por Tipo .....	28
Figura 10 -	Taxa de Ocupação Casas de Coabitação Social 2009.....	32
Figura 11 -	Caracterização dos Beneficiários.....	34
Figura 12 -	Caracterização dos Beneficiários Contribuintes .....	34
Figura 13 -	Imagem Global dos SSPSP .....	35
Figura 14 -	Envolvimento e Participação .....	36
Figura 15 -	Acessibilidade dos Serviços.....	37
Figura 16 -	Satisfação Serviços.....	38
Figura 17 -	Satisfação Global.....	40
Figura 18 -	Satisfação Gestão e Sistemas de Gestão .....	40
Figura 19 -	Satisfação Condições de Trabalho .....	41
Figura 20 -	Satisfação com Desenvolvimento Carreira .....	42
Figura 21 -	Níveis de Motivação.....	43
Figura 22 -	Comparação – Estilo de Liderança .....	44
Figura 23 -	Satisfação com Condições Equipamentos e Serviços .....	45
Figura 24 -	Evolução das Despesas 2008-2009 .....	49
Figura 25 -	Estrutura da Despesa 2009.....	49
Figura 26 -	Efectivos por Grupo Profissional.....	52
Figura 27 -	Número de Homens e Mulheres .....	53
Figura 28 -	Efectivos por Escalão Etário .....	54
Figura 29 -	Efectivos por Escalão Etário e Género .....	54
Figura 30 -	Nível habilitacional por género .....	55



**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

## Índice de Quadros

Quadro 1 - Objectivos Estratégicos.....	12
Quadro 2 - Objectivos Operacionais – Eficácia.....	13
Quadro 3 - Objectivos Operacionais – Eficiência.....	14
Quadro 4 - Objectivos Operacionais – Qualidade.....	15
Quadro 5 - Habitação Social – Investimentos Relevantes 2009.....	18
Quadro 6 - Utilizadores Estâncias de Férias.....	21
Quadro 7 - Receita Estâncias de Férias 2008/2009.....	22
Quadro 8 - Estâncias Férias – Investimentos 2009.....	24
Quadro 9 - Empréstimos durante o ano de 2009.....	26
Quadro 10 - Ocupação dos lares de Estudantes no ano de 2009.....	27
Quadro 11 - Lares de Estudantes – Investimentos 2009.....	28
Quadro 12 - Actividade da Messe.....	29
Quadro 13 - Número de utilizadores dos Serviços Disponibilizados pelo CIAS..	30
Quadro 14 - Casas de Coabitação Social – Investimentos 2009.....	32
Quadro 15 - Caracterização dos Beneficiários.....	33
Quadro 16 - Estrutura e Evolução da Receita 2007-2009.....	47
Quadro 17 - Evolução da Despesa 2007-2009.....	48
Quadro 18 - Balanço em 31 de Dezembro 2008-2009.....	51
Quadro 19 - Recursos Humanos dos SSPSP.....	53
Quadro 20 - Total Encargos Pessoal.....	56
Quadro 21 - Formações Planeadas vs Realizadas.....	56
Quadro 22 - Formação realizada no ano de 2009.....	57



**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

## **1. Nota Introdutória**

O presente relatório de actividades elaborado nos termos do Decreto-Lei nº 183/96, de 22 de Setembro e da lei nº 66-B 2007, de 28 de Dezembro, serve para descrever as actividades desenvolvidas pelos Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública, doravante referenciados como SSPSP, no decorrer do ano de 2009. As acções levadas a cabo pelos SSPSP enquadram-se na linha orientadora e nos objectivos fixados pelo Plano Estratégico 2007/2011 e do Plano de Actividades de 2009.

### **1.1. Contexto Institucional**

Os SSPSP são uma instituição de utilidade pública, dotada de personalidade jurídica e de autonomia administrativa e financeira enquadrado legalmente pelo Decreto-Lei N.º 42794 de 31 de Dezembro de 1959 alterado pelos Decretos-Lei n.º 43 421, de 22 de Dezembro de 1960 e n.º 44 564 de 11 de Setembro de 1962.

O artigo 1º do Decreto-Lei n.º 42794, define como objectivo da Instituição "satisfazer as necessidades de ordem social dos componentes da Polícia de Segurança Pública e contribuir para a manutenção de um estado de espírito sã no pessoal da Instituição. Os Serviços Sociais vieram suprir uma falha importante no panorama assistencial do pessoal que trabalhava na época na Polícia de Segurança Pública". Nesse momento, ao contrário do que se verifica hoje, não existiam estruturas de apoio na doença e outras que facilitassem a vida do pessoal da PSP e que contribuíssem para a manutenção de um moral elevado por parte do mesmo.

Nos primeiros anos de existência, os SSPSP orientaram-se sobretudo na assistência à doença, habitação social e cantinas, alargando cada vez mais, ao longo dos anos, o seu campo de actuação.

Os SSPSP têm como missão "assegurar a complementaridade material, cultural e moral de profissionais com especiais exigências em termos de risco, disponibilidade e de mobilidade e com índices excepcionais de desgaste físico e psicológico, reclamando um apoio social com diversas especificidades que lhes assegure igualmente o exercício digno, independente e solidário das funções de autoridade pública, contribuindo ao mesmo tempo para a coesão, auto-estima e identidade institucionais".



**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

## 1.2. Serviços Prestados

Ao longo dos tempos, e considerando que a Instituição foi criada em 1959, os serviços disponibilizados pelos SSPSP foram alvo de melhoras e mutações significativas de modo a poder adaptar-se às necessidades dos seus Beneficiários. Actualmente, os SSPSP dispõem de um leque bastante alargado de serviços, nomeadamente:

- **Caixa Económica:** Os SSPSP concedem empréstimos aos Beneficiários de uma forma expedita, reservada e desburocratizada, com duração de curto prazo e de médio/longo prazo de acordo com as necessidades sociais dos mesmos e da disponibilidade financeira do programa Caixa Económica.
- **Casas de Passantes:** Utilização de imóveis de habitação, sob a forma de arrendamento, em regime de estadia de muito curta duração.
- **Casas de Coabitação Social:** Este novo serviço tem como objectivos nucleares permitir aos beneficiários dos SSPSP em início de carreira ou deslocados temporariamente da área da sua residência normal, a redução de despesas, o acesso a condições dignas de habitação e o combate a sentimentos de desenraizamento e solidão, que não poucas vezes afecta o exercício normal da sua missão.
- **Centro Integrado de acção Social (CIAS):** Trata-se de um equipamento social dotado de diversas valências de apoio como cafetaria, sala de jogos, barbearia, costuraria, lavandaria self-service, sala de Internet, médico de consulta geral, psiquiatria e gabinete de acção social integrada. O conceito, inovador no seio dos Serviços Sociais, traduz-se na oferta, num único local, de um conjunto de serviços de forma integrada que permitem:
  - Ir ao encontro das expectativas e necessidades de um largo espectro do público-alvo (beneficiários);
  - Potencia a integração intergeracional atraindo beneficiários de todas as faixas etárias;
  - Permite aos beneficiários destes Serviços o acesso a infra-estruturas de qualidade, que potenciam a consolidação da auto-estima e identidade institucionais.



## **POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**

### **Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública**

- **Lares de Estudantes:** Serviço disponibilizado com o objectivo de reduzir as despesas com alojamento dos filhos dos Beneficiários que tenham de estudar fora da área de residência familiar, possibilitando a sua convivência e assegurando a segurança e bem-estar necessários à existência um bom ambiente socioeducativo que facilite os bons resultados escolares. Para este efeito os SSPSP dispõem de uma estrutura que visa apoiar os filhos dos seus beneficiários na aquisição de conhecimentos e competências. Para tal dispõem de Lares de Estudantes dispersos por várias cidades como Aveiro, Coimbra, Lisboa, Ponta Delgada e Porto.
- **Linhas de apoio:** Auxílio aos Beneficiários a situações especialmente gravosas e de emergência e ponderada de acordo com parâmetros de oportunidade, disponibilidade orçamental e racionalidade.
- **Habitação Social:** A modalidade de apoio à habitação social prevista na legislação base dos SSPSP, surgiu no início da década de 60 num contexto económico caracterizado por um elevado custo do capital e uma reduzida oferta de habitação, aliado a uma fraca capacidade económica por parte da generalidade do pessoal policial. Tendo em conta as exigências da mobilidade do pessoal, bem como os casos crescentes de desestruturação familiar, esta área ainda hoje é de preocupação actual.
- **Hotéis de férias:** Os SSPSP possuem para usufruto dos seus Beneficiários quatro Hotéis e um parque de campismo: Hotel de Férias de Monfortinho, Hotel de Férias de Vieira de Leiria, Hotel de Férias do Baleal, Parque de campismo de Tavira e Hotel de Férias de Porto Santo.
- **Protocolos:** Os SSPSP dispõem de protocolos de parceria com outras instituições, diversas organizações e empresas nos mais variados sectores de actividade para facilitar o acesso a bens e serviços com elevado interesse para os seus Beneficiários. No âmbito dos protocolos com organismos Públicos destacamos o protocolo com os Serviços Sociais da Administração Pública, que proporciona o acesso aos refeitórios de ambas as instituições para serviços de almoços.





## **POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**

### **Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública**

O protocolo com a *Fondation Jean Molin-Ministère de l'Intérieur, de l'outre mer et des collectivités territoriales* e com os Serviços Sociais da Polícia Nacional de Cabo Verde, estabelece uma relação de parceria entre ambas as entidades, destinado aos respectivos Beneficiários e seus familiares directos, numa lógica de reciprocidade, o acesso aos respectivos Centro de Férias.

### **1.3. Enquadramento da Actividade**

Os SSPSP exercem a sua actividade na prestação de serviços facilitadores de vida e da comunidade aos seus Beneficiários desde 1959. Naturalmente, ao longo dos últimos 50 anos a sociedade portuguesa, e por consequência, a PSP, sofreram diversas alterações a nível cultural e socio-económico. Os SSPSP, de forma a poder acompanhar as modificações nas necessidades dos beneficiários, procurou (e continua a procurar) adaptar-se para poder prestar uma assistência e um serviço desburocratizado, moderno e de fácil acesso.

Perante o actual panorama económico que o País atravessa, torna-se ainda mais relevante a intervenção dos SSPSP no apoio a situações de risco e de carência social, o que acelera a urgência de existir uma resposta flexível e eficaz por parte da Instituição. Deste modo é premente salientar o facto de os SSPSP operarem com base no decreto-lei n.º 42 794 de 31 de Dezembro de 1959. O DL, por força dos seus 50 anos de vigência, evidencia naturalmente desfasamentos teleológicos e doutrinários face à actual realidade socioeconómica nacional, a qual, por exemplo, levou à recente aprovação de uma nova lei-quadro da acção social complementar.

Nesse mesmo sentido, a dinâmica que os SSPSP recentemente assumiram e a experiência colhida ao longo dos anos aconselham a criação e a contínua adaptação de uma nova estrutura orgânica e funcional dotada de maior flexibilidade e eficácia. Apesar dos avanços organizacionais e a expansão para diversas áreas de intervenção continuar a ir de encontro às características dos Beneficiários, a evolução dos SSPSP seria mais facilitada se inserida num enquadramento legal moderno e de acordo com a actualidade.

Por outro lado, persistem determinados problemas de especial importância por força da relativa obsolescência da actual lei orgânica que fragilizam a missão dos SSPSP, problemas esses que carecem de ser resolvidos a breve trecho por via legal, designadamente:

- ❖ A consagração de uma maior participação formal dos parceiros sociais, nomeadamente dos sindicatos e associações de Beneficiários, nos destinos dos SSPSP;



## **POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**

### **Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública**

- ❖ A possibilidade de atribuir a qualidade de beneficiário familiar a quem comprovadamente viva em condições análogas às dos cônjuges com um qualquer beneficiário titular, indo ao encontro do espírito da Lei n.º 7/2001 de 11 de Maio.
- ❖ A clarificação da sensível problemática da afectação judicial ou administrativa de imóveis dos SSPSP que se prefigurem como a efectiva *casa de família* do agregado em situações de separação / divórcio dos titulares, especialmente quando existem descendentes ou ascendentes a cargo;
- ❖ A previsão de forma clara e inequívoca da possibilidade de prestação de serviços a outras entidades externas, fora do universo dos beneficiários dos SSPSP, em condições obviamente diferentes, tendo em vista a rentabilização das infra-estruturas existentes;
- ❖ A possibilidade expressa e clara de concessão de apoios monetários não reembolsáveis em situações socioeconómicas graves e urgentes;

### **1.4. Estrutura Organizacional**

Os Serviços Sociais desenvolveram em 2009, a sua actividade com recurso a um total de 29 elementos com funções policiais, o que compreende 4 Oficiais, 6 Chefes e 19 Agentes Principais.

Relativamente ao pessoal com funções não policiais, que compreende no total 13 elementos dos quais 3 são Técnicos Superiores, 8 são Assistentes técnicos e 2 Assistentes Operacionais.

Sabendo que o diploma base destes serviços foi aprovado em 1959 e dada a evolução, natural, do enquadramento legal da Acção Social Complementar, guia da actividade e funcionamento orgânico dos SSPSP, foi no final do ano de 2006 proposto ao Director Nacional da Polícia de Segurança Pública, uma organização *ad hoc*, no quadro do regime jurídico da Acção Social Complementar, que pretende introduzir uma maior flexibilidade gestonária e uma maior proximidade às exigências actuais. Deste modo foi proposto a existência de duas áreas na dependência do Secretário-Geral: uma Área de Acção Social e uma Área de Gestão Financeira e Patrimonial, assumindo a estrutura dos Serviços Sociais a seguinte configuração.



## POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

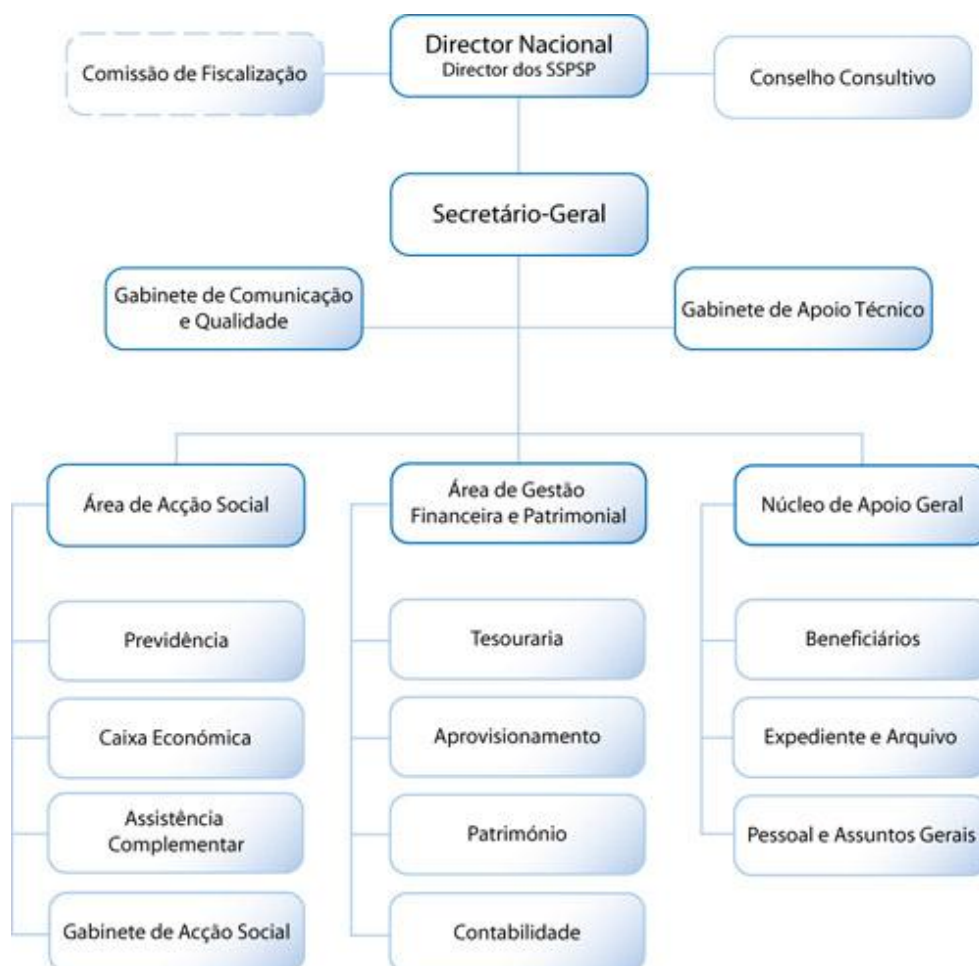


Figura 1 - Organograma



**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

## 2. Avaliação

### 2.1. Avaliação segundo o QUAR

O Quadro de Avaliação e Responsabilização submetido para o ano de 2009 para os SSPSP consistiu na definição global de objectivos a atingir no ano em questão.

Objectivos Estratégicos	Meta 2009	Taxa de Realização
OE 1 Contribuir para a promoção do bem estar dos elementos da PSP no exercício da sua actividade		
OE 2 Melhorar e diversificar os serviços prestados		
OE 3 Aumentar o nível de satisfação dos utentes com os serviços prestados		

Quadro 1 - Objectivos Estratégicos

Conforme podemos verificar pela leitura do quadro supra, a avaliação segundo o QUAR centrou-se em três Objectivos Estratégicos. Sendo que o Objectivo Estratégico 1 (OE1) está agrupado no Objectivo Operacional de Eficácia, o OE2 no de Eficiência e o OE3 no de Qualidade.

Para cada objectivo Estratégico foram definidos indicadores, contabilizando um total de sete, conforme poderemos verificar pela leitura dos sub capítulos seguintes.

#### 2.1.1. Eficácia

No que diz respeito ao objectivo operacional de Eficácia, os indicadores QUAR pretendem espelhar o desenvolvimento de soluções de habitação para os Beneficiários.

Os SSPSP, no intuito de alargarem o leque de serviços a prestar aos seus Beneficiários, desenvolveram, durante o corrente ano, a modalidade da habitação social de cariz temporário, adiante denominadas Casas de Coabitação Social (Casas de Coabitação Social).

Este novo serviço tem como objectivos nucleares permitir, aos Beneficiários destes serviços sociais em início de carreira ou deslocados temporariamente da área da sua residência normal, a redução de despesas, o acesso a condições dignas de habitação e o combate a sentimentos de desenraizamento e solidão, que não poucas vezes afecta o exercício normal da sua missão.



**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública**

Objectivos operacionais	Meta Ano 2008	Meta Ano 2009	Concretização			Desvios	
			Resultado	Classificação			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
<b>Eficácia</b>							
<b>OB 01</b>	<b>Ponderação de 100%</b>						
Assegurar condições de suporte e enquadramento aos elementos da PSP por via da implementação de casas de Coabitação Social	Ind 01						
	Peso	Volume de ocupação <sup>(1)</sup>	75%	88,90%	x	19%	
		50%					
	Ind 02						
	Peso	Número de habitações reconvertidas	6	9	x	50%	
		50%					

(1) Indicador que reflecte a relação entre o número de dormidas e a capacidade instalada (nº de camas\*nº de dias), durante 2009

Quadro 2 - Objectivos Operacionais – Eficácia

Em 2009 foram encetados os esforços necessários à reconversão e equipamento de fracções integrantes do parque habitacional destes serviços de forma a permitir satisfazer as necessidades dos utentes. Neste sentido foram reconvertidas 9 fracções, todas em Lisboa, totalizando uma capacidade máxima de 27 pessoas, superando a meta inicial estabelecida para 2009 de 6 fracções.

A figura abaixo compara o número de Fracções planeadas com as convertidas.

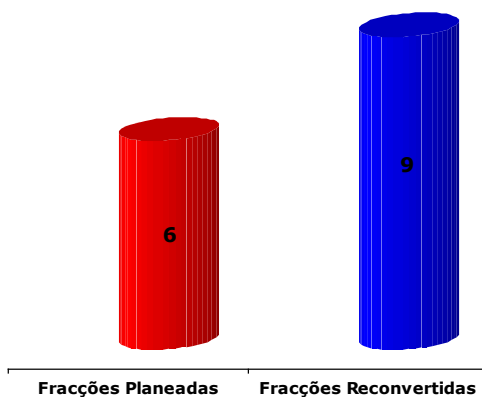


Figura 2 - Fracções Planeadas vs Fracções Reconvertidas – 2009

Relativamente ao volume ocupacional, a meta também foi ultrapassada visto que a taxa de ocupação foi de 88,9% conforme poderemos verificar mais à frente no (capítulo 2.3.2) referente às Casas de Coabitação Social.



**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública**

### 2.1.2. Eficiência

Os SSPSP assumem uma filosofia interna de contínua melhoria, procurando sempre o aperfeiçoamento dos níveis de eficiência e a melhoria da organização como um todo de modo a que se possa reflectir num aumento do benefício para os Beneficiários.

O objectivo operacional de Eficiência estabelecidos para o ano de 2009 concentrara-se no aumento global das receitas, na diminuição do peso dos custos operacionais em relação às receitas operacionais e a conquista de novos Beneficiários.

Objectivos operacionais			Meta Ano 2008	Meta Ano 2009	Concretização			Desvios
					Resultado	Classificação		
			Superou	Atingiu		Não atingiu		
<b>Eficiência</b>								
<b>OB 02</b>	<b>Ponderação de</b>	<b>100%</b>						
Melhorar e diversificar os serviços prestados aumentando as receitas globais, diminuindo o rácio custos operacionais/proveitos operacionais e conquistando novos públicos	<b>Ind 03</b>	Valor dos receitas arrecadadas nos Serviços Sociais e Cofre da Previdência, em €	5.446.417 €	5.609.809 €	6.316.805,89 €	x		116%
	<b>Peso</b>	50%						
	<b>Ind 04</b>	Custos operacionais/Proveitos operacionais	0,44	0,43	0,415	x		169,68%
<b>Peso</b>	25%							
<b>Ind 05</b>	Número de beneficiários aposentados	2.986	3.016	3106	x		300%	
<b>Peso</b>	25%							

Quadro 3 - Objectivos Operacionais – Eficiência

As receitas dos Serviços Sociais e do Cofre da Previdência advêm em grande parte das contribuições obrigatórias dos seus Beneficiários e das rendas imobiliárias de carácter social. O crescimento da receita justifica-se pelas amortizações dos empréstimos de curto prazo concedidas às famílias e também pelo facto de ainda se reflectir o processo de actualização de rendas iniciado em 2008.

No que diz respeito ao rácio Custos Operacionais/Receitas Operacionais, em 2009 verificou-se uma diminuição de 0,44 para 0,415, superando a meta estabelecida de 0,43. Esta optimização operacional pode ser explicado pela actualização das rendas e pela amortização dos empréstimos concedidos.



## POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

### Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

O 3º indicador de Eficiência pretende reflectir o alargamento do universo de Beneficiários através da evolução do número de Beneficiários aposentados. Assim, em 2009 obteve-se um aumento líquido de 120 aderentes aposentados espelhando a crescente percepção das vantagens inerentes por parte dos antigos membros do corpo policial que já não têm de contribuir para os SSPSP.

### 2.1.3. Qualidade

A qualidade dos serviços prestados assume destacada preponderância para uma instituição como os SSPSP, cuja função social consiste na melhoria e apoio a situações quotidianas dos Beneficiários e das suas famílias, e para o qual se pretende estabelecer um laço de confiança entre ambas partes.

Para 2009, o sucesso do objectivo operacional de Qualidade foi medido através da satisfação dos utentes pelos serviços prestados nas estâncias de férias.

Objectivos operacionais	Meta Ano 2008	Meta Ano 2009	Concretização			Desvios		
			Resultado	Classificação				
				Superou	Atingiu		Não atingiu	
<b>Qualidade</b>								
<b>OB 03</b>	<b>Ponderação de</b>	<b>100%</b>						
Aumentar o nível de satisfação dos utentes dos serviços prestados nas estâncias de férias	<b>Ind 06</b>	Índice de satisfação, durante a época balnear, (a medir por questionário) aferido numa escala de 1 a 5	3,70	3,80	3,80	x	0%	
	<b>Peso</b>	75%						
	<b>Ind 07</b>	Número de beneficiários que se inscrevem mais do que uma vez para frequentar as estâncias de férias	1.605	1.653	1542		x	-131%
	<b>Peso</b>	25%						

Quadro 4 - Objectivos Operacionais – Qualidade

Um dos indicadores de aferição foi a execução de questionários de satisfação contemplando várias variáveis com uma escala de classificação de 1 a 5, direccionados somente aos Beneficiários que usufruíram das estâncias balneares dos SSPSP. Perante um resultado de 3,7 referente ao ano de 2008, estabeleceu-se a meta de atingir a classificação de 3,8 em 2009, que foi plenamente atingida.

O outro indicador utilizado para o objectivo operacional de Qualidade foi a taxa de reinscrição dos Beneficiários nas estâncias balneares para o último período de 5 anos. O número de reincidentes ficou-se pelos 1.542 ficando aquém do objectivo de 1.653.



**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

## **2.2. Gabinete de Apoio Técnico**

Os SSPSP apostam na sua identidade organizacional e no sentido de pertença dos seus colaboradores por via de uma comunicação clara dos seus valores estabelecendo elevados padrões de ética e desempenho profissional e procurando uma imagem de responsabilidade, seriedade e Excelência.

No cumprimento desse desiderato foi aprovado um plano de formação destinado a promover o estudo, análise e implementação de boas práticas pelos seus colaboradores.

Apesar dos SSPSP não terem sido alvo de controlos externos durante o ano em análise, conforme tinha acontecido em anos anteriores, foram efectuadas diversas operações de controlo financeiro interno.

## **2.3. Descrição das actividades**

No decorrer do ano de 2009 os SSPSP continuaram a apostar no desenvolvimento de um largo leque de actividades com vista a satisfazer as necessidades dos seus Beneficiários.

Os SSPSP, pela sua própria natureza jurídica e social, têm como principal preocupação essencialmente a dignidade do funcionário da PSP e respectivos familiares, que se apresentam como a verdadeira razão de ser da sua existência, cultivando princípios de sã convivência, de igualdade estatutária independentemente do cargo ou função e de corporativismo construtivo, visando, em última instância, promover a união e a consolidação dos laços fraternos entre todos os elementos da Polícia de Segurança Pública.

Praticamente desde a sua criação até há bem pouco tempo, os SSPSP cultivavam vertentes consideradas estruturais no que diz respeito à sua actividade operacional:

- 1) Habitação Social;
- 2) Promoção de férias a preços reduzidos nas estâncias de férias construídas de raiz;
- 3) Concessão de subsídios pecuniários;
- 4) Caixa Económica;
- 5) Protocolos Comerciais.





**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

Hoje em dia podemos acrescentar outros serviços como:

- 6) Casas de Coabitação Social;
- 7) Centro Integrado de Acção Social;
- 8) Casas de Passantes.

Saliente-se, também a aposta da Instituição em manter a dinâmica e o desejo de continuar a disponibilizar novos e variados instrumentos de apoio aos Beneficiários.

### **2.3.1. Habitação Social**

A modalidade de apoio à habitação social prevista na legislação base dos SSPSP, surgiu no início da década de 60 num contexto económico caracterizado por um elevado custo do capital e uma reduzida oferta de habitação, aliado a uma fraca capacidade económica por parte da generalidade do pessoal policial.

Parece inquestionável o facto das condições sociais e económicas dos funcionários policiais terem na sua globalidade evoluído até hoje de forma muito satisfatória. No entanto, persiste entre uma importante fatia do efectivo policial uma grave carência de habitação incompatível com o seu estatuto profissional, especialmente no que toca aos agentes recém-formados na Escola Prática de Polícia, que se encontram numa fase inicial da carreira profissional deslocados da sua residência habitual ou mesmo no que diz respeito ao crescente fenómeno de reestruturação familiar (e.g. divórcios e separações) dos Beneficiários que provocam forte descapitalização e conseqüente deterioração da situação financeira.

Na área da habitação social, os SSPSP têm a seu cargo a gestão de 607 fogos de habitação em todo o território nacional, incluindo nas Regiões Autónomas, já com um grau de antiguidade assinalável (cerca de 28 anos, em média). O montante correspondente às rendas da habitação Social é de 1.030.264,51€.

Do portfólio imobiliário dos SSPSP cerca de um terço situa-se na região de Lisboa, local final de destino de grande parte dos efectivos recém-formados nos estabelecimentos de ensino da PSP.

A figura abaixo mostra como estão distribuídos os Imóveis referentes à habitação social. De referir que os imóveis estão contabilizados por edifícios.



**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública**

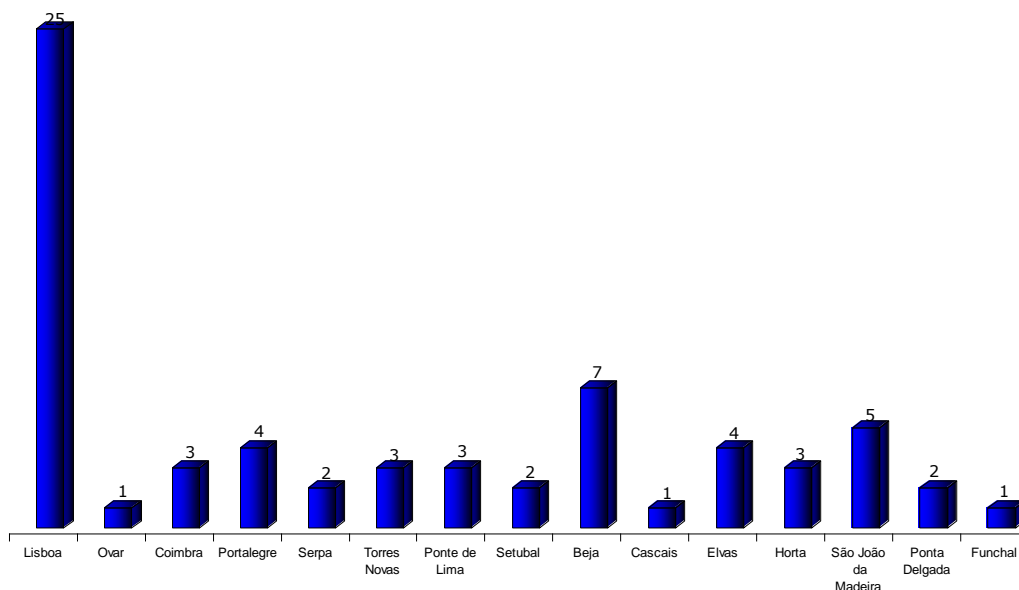


Figura 3 - Distribuição Geográfica dos Imóveis da Habitação Social

O programa plurianual de conservação e manutenção das partes comuns e fachadas dos edifícios é um investimento contínuo por parte do SSPSP. Conforme pode ser analisado pelo quadro abaixo, durante o ano de 2009, os investimentos mais relevantes no âmbito da Habitação Social foram as seguintes:

<b>Investimentos Relevantes 2009</b>			
	<b>Designação</b>	<b>Localização</b>	<b>Valor Total</b>
Habitação Social	Reparações diversas no Lote 213/B, e Loja 3	São João da Madeira	18.234,62 €
	Obras de Beneficiação na Cave Dt <sup>o</sup> , nº11, Rua 16 de Março	Forte da Casa	12.845,76 €
	Reparações diversas nos Lotes 29/A e 29/B, nos Olivais	Lisboa	23.278,22 €
	Lotes 5 e 7, rua Dr. Filipe Cunha Álvares Cabral	Ponta Delgada	39.021,67 €
	Nº 58, Rua do Albatroz	Cascais	27.606,04 €
	Lote A, Quinta da Aduela, nos Olivais	Lisboa	10.584,31 €
	4º Esq. e Lote 213/B e Loja 3	São João da Madeira	15.628,80 €
	2º Esq., Lote 3, no Bairro da Relvinha	Coimbra	17.976,00 €
<b>Total</b>			<b>165.175,43 €</b>

Quadro 5 - Habitação Social - Investimentos Relevantes 2009

As intervenções indicadas anteriormente não incluem o investimento financeiro nas Casas de Coabitação Social, cujo tema vai ser descrito em maior detalhe num capítulo posterior.



**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

## **2.3.2. Hotéis de Férias**

### **2.3.2.1. Descrição dos Serviços**

As Estâncias de Férias dos SSPSP estão em pleno funcionamento durante todo o ano, sendo que existe a distinção entre a época alta, de 15 de Junho a 15 de Setembro (época balnear), e a época baixa, de 15 de Setembro a 15 de Junho. Os SSPSP dispõem dos seguintes Estâncias de Férias:

- **Hotel de Férias de Monfortinho:** Possui cozinha, refeitório organizado em *self-service*, bar, sala de estar e de TV, uma piscina para crianças e outra para adultos, dispondo todos os quartos de ar condicionado e de frigo-bar. Tem capacidade de alojamento para 58 pessoas em 3 tipos de alojamento;
- **Hotel de Férias de Vieira de Leiria:** Este Hotel dispõe de cozinha, refeitório equipado com linha de *self-service*, bar, sala de TV, salão de festas com écran gigante de TV, lavandaria, parque infantil e uma piscina para crianças e outra para adultos. Este Hotel de Férias dispõe ainda de 502 camas, divididas em três tipos de alojamento;
- **Hotel de Férias do Baleal:** Este Hotel dispõe de uma cozinha, uma lavandaria, um refeitório com linha *self-service*, um bar, uma sala de estar e de TV, uma sala de jogo, uma *netzone*, um mini-ginásio, um parque infantil interior e exterior, um salão de festas e uma piscina. Este Hotel dispõe de 337 camas, divididas em três tipos de alojamento equipados com camas individuais;
- **Hotel de Férias do Porto Santo:** A ilha de Porto Santo possui na sua costa sul praias de areia dourada e macia que a torna numa estância balnear muito apreciada. O Hotel de Férias de Porto Santo dispõe de 24 quartos e 4 camaratas, totalizando 72 camas disponíveis.
- **Parque de campismo Férias de Tavira:** O Parque de Campismo de Tavira tem uma área de 70.000 m<sup>2</sup>. O Parque dispõe ainda de instalações de apoio, como recepção, refeitório, bar interior e exterior, minimercado, cozinha comum, salas de estar e de TV, 3 pavilhões balneários, lavandaria, estação de serviço para caravanas, parque infantil, parque de jogos e uma piscina para crianças e uma para adultos.



**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

**2.3.2.2. Nível de Ocupação**

No que diz respeito à ocupação, na época baixa, o ano de 2009 teve um maior nível de ocupação nos meses de Janeiro, Fevereiro, Abril, Maio e Outubro. Os Hotéis de Monfortinho e o de Vieira de Leiria estiveram fechados para férias do pessoal nos meses de Novembro e Dezembro, respectivamente, factor explicativo para a menor ocupação comparativamente ao ano de 2008. A Figura abaixo mostra a diferença de ocupação entre o ano de 2008 e o de 2009.

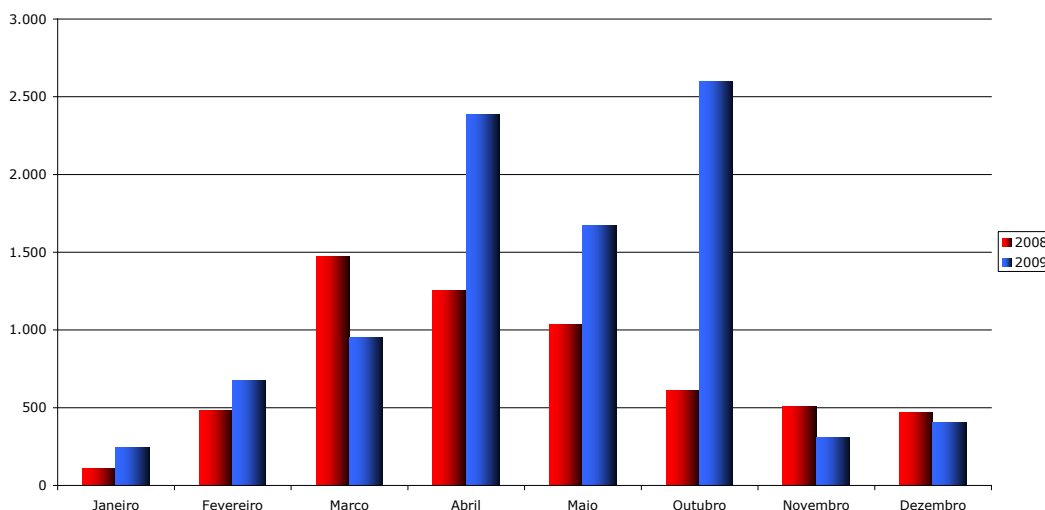


Figura 4 - Número Dormidas em Época Baixa

Relativamente à época alta do ano de 2009, tal como podemos observar na Figura abaixo, verificou-se um decréscimo ocupacional comparativamente ao ano de 2008.

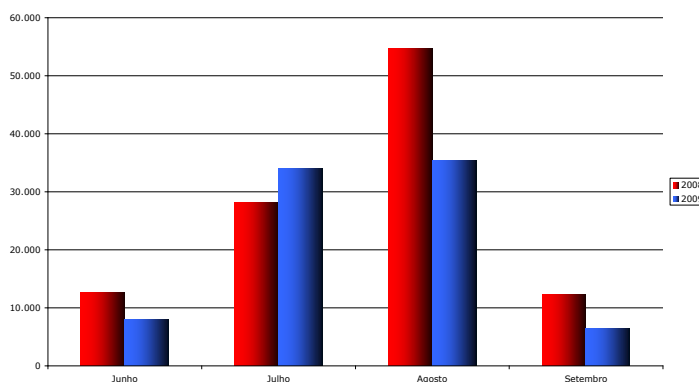


Figura 5 - Número Dormidas Época Alta



## POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

### Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

O quadro abaixo mostra o número total de utilizadores das Estâncias de Férias nos dois últimos anos, fazendo referência ao número de utilizadores por época.

Utilizadores Estâncias de Férias				
Época	2008	2009	%	Diferença
Baixa	5.938	9.236	55,54%	3.298
Alta	107.660	83.849	-22,12%	-23.811
<b>Total</b>	<b>113.598</b>	<b>93.085</b>	<b>-18,06%</b>	<b>-20.513</b>

Quadro 6 - Utilizadores Estâncias de Férias

### 2.3.2.3. Receita das Estancias de Férias

As Figuras 6 e 7 mostram-nos a receita das estâncias de férias dos SSPSP nos anos 2008 e 2009.

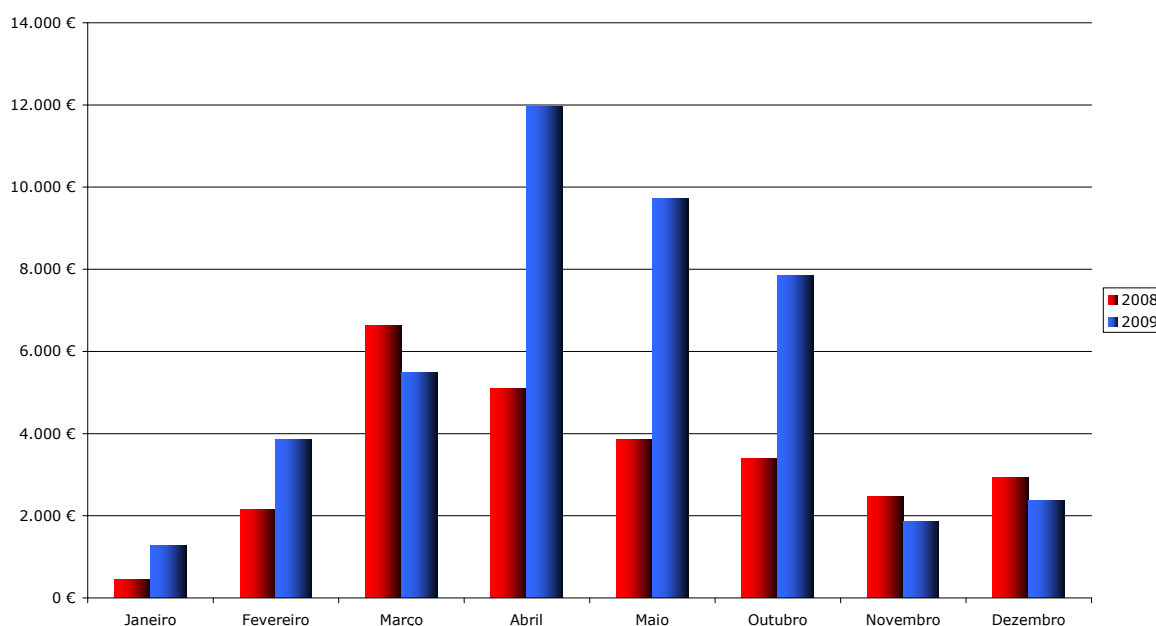


Figura 6 - Receitas Estâncias Férias – Época Baixa



**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública**

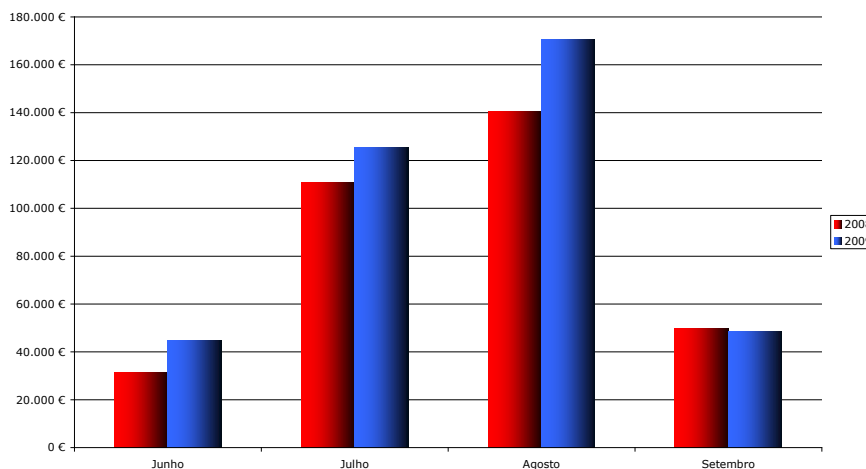


Figura 7 - Receitas das Estâncias de Férias na Época Alta

A receita total do ano de 2009 foi de 433.635,32€, enquanto que no ano de 2008 foi de 359.290,79€. Registou-se um aumento de 74.344,53 € em receitas comparativamente ao ano de 2008, o que representa um acréscimo percentual de 20,69%. Para esta melhoria da performance dos hotéis de férias contribuiu a optimização tarifária levada a cabo durante o ano de 2009 que visou adequar o aluguer das habitações às necessidades dos Beneficiários e à procura existente pelas instalações.

Receita Estâncias de Férias 2008/2009				
Época	2008	2009	%	Diferença
Baixa	26.929,85 €	44.359,71 €	64,72%	17.429,86 €
Alta	332.360,94 €	389.275,61 €	17,12%	56.914,67 €
<b>Total</b>	<b>359.290,79 €</b>	<b>433.635,32 €</b>	<b>20,69%</b>	<b>74.344,53 €</b>

Quadro 7 - Receita Estâncias de Férias 2008/2009

**2.3.2.4. Inquéritos de Satisfação dos utentes dos Hotéis de Férias**

Os SSPSP têm como objectivo continuar a prestar um serviço com maior qualidade e mais completo em todas as acções que executa, incluindo nas suas estâncias balneares. Nesse sentido torna-se fundamental conhecer a opinião dos seus Beneficiários nos serviços prestados nos locais de lazer e para medir a satisfação dos utentes das estâncias de férias foi elaborado um inquérito, distribuído durante a época balnear.



**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública**

O inquérito pedia aos utentes para classificarem de 1 (Muito Insatisfeito) a 5 (Bastante Satisfeito), os seguintes serviços:

- Grau de satisfação com a estância de férias;
- Grau de satisfação com a gerência;
- Grau de satisfação com a confecção dos alimentos;
- Grau de satisfação com a qualidade da alimentação;
- Grau de satisfação com a limpeza e higiene das instalações;
- Grau de satisfação com o atendimento no refeitório;
- Grau de satisfação com o atendimento no bar;
- Grau de satisfação com os preços no refeitório;
- Grau de satisfação com os preços do bar;
- Grau de satisfação com a limpeza do quarto;
- Grau de satisfação com a limpeza geral nas instalações;
- Grau de satisfação com o ginásio;
- Grau de satisfação com a sala de jogos;
- Grau de satisfação com o atendimento no mini mercado;
- Grau de satisfação com os preços do minimercado;
- Grau de satisfação com a qualidade do espaço infantil;

Analisados os questionários, conclui-se que os Beneficiários estão no geral satisfeitos com os serviços e atendimento disponibilizados nas estâncias de férias dos SSPSP. A média de pontuação nas respostas dadas pelos utentes aos inquéritos realizados foi de 3,80 no ano de 2009.

De destacar o aumento de satisfação existente entre o ano de 2008 e 2009, uma vez que a média em 2008 foi de 3,70.



## POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

### Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

#### 2.3.2.5. Obras de Manutenção

Em 2009 destacaram-se as seguintes intervenções nas estâncias de férias dos SSPSP:

Investimentos Relevantes 2009			
	Designação	Localização	Valor Total
Estâncias de Férias	Reparações Diversas em Vieira de Leiria	Vieira de Leiria	45.542,89 €
	Reparações Diversas na piscina do Parque de Campismo	Tavira	13.066,61 €
	Obras de Beneficiação e Manutenção	Baleal	133.200,01 €
	Equipamento de Apoio	Tavira	7.560,00 €
<b>Total</b>			<b>199.369,51 €</b>

Quadro 8 - Estâncias Férias – Investimentos 2009

#### 2.3.3. Apoio Social

De acordo com a sua política de apoio aos Beneficiários, enquadrada num espírito de solidariedade e auxílio a situações especialmente gravosas e de emergência, e ponderada de acordo com parâmetros de oportunidade, disponibilidade orçamental e racionalidade, os SSPSP continuaram a prestar Apoio Social em diversas vertentes.

Durante o ano de 2009 analisaram-se 213 processos de Apoio Social que resultaram em tipos de acções distintos tal como podemos ver na imagem em baixo:

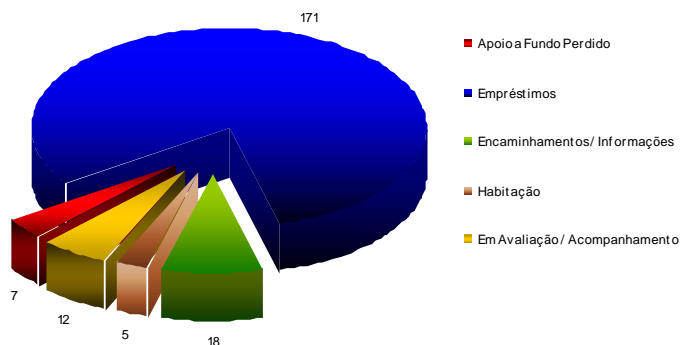


Figura 8 - Tipos de Acção Social Analisados – 2009





## **POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**

### **Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública**

As acções de Apoio a Fundo Perdido consistiram na atribuição de meios financeiros de auxílio directo para situações de grave carência de bens e serviços a famílias no seio dos Beneficiários dos SSPSP.

O empréstimo a taxas bonificadas foi a acção preferida para a grande fatia das situações analisadas, perante a dificuldade em aceder aos mesmos serviços em condições satisfatórias no período de crise financeira que atravessamos actualmente.

Destacam-se ainda as situações em que foram prestadas informações ou serviu-se de ligação com outros serviços sociais não contemplados pelos SSPSP e as situações de redução de renda habitacional. Concluindo, no final do ano de 2009, estavam a ser avaliadas 12 situações, cuja resolução estava prevista para o ano de 2010.

É de realçar a criação, do Centro Integrado de Acção Social da Equipa Multidisciplinar de Acção Social (EMAS) que engloba o trabalho de recursos humanos especializados em cuidados médicos (clínica geral e psicologia), enfermagem, religiosos e de assistência social o qual vamos detalhar num capítulo posterior.

#### **2.3.4. Caixa Económica**

Os SSPSP concedem empréstimos aos Beneficiários de uma forma expedita, reservada e desburocratizada, na óptica da actividade de Apoio Social resumida no capítulo anterior. A ajuda económica tem como finalidade cobrir situações problemáticas a nível de saúde, educação, dificuldades de tesouraria e de consumo geral. Existem dois regimes distintos para a atribuição de empréstimos:

- Curto prazo – empréstimos de duração máxima até 12 meses por um montante equivalente à remuneração mensal do Beneficiário;
- Médio e Longo Prazo – empréstimos para prazos superiores a 12 meses para suprimento de situações de dificuldade que requeiram análise mais detalhada dos SSPSP.

**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

Contratos de empréstimo de 01/01/09 a 31/12/2009		
Regime	Duração Empréstimo (meses)	Quantidade
Curto Prazo	1	1
Curto Prazo	10	3
Curto Prazo	12	555
Médio / Longo Prazo	15	1
Médio / Longo Prazo	18	5
Médio / Longo Prazo	24	17
Médio / Longo Prazo	36	24
Médio / Longo Prazo	48	12
Médio / Longo Prazo	58	1
Médio / Longo Prazo	60	29
Médio / Longo Prazo	70	3
Médio / Longo Prazo	72	37
Médio / Longo Prazo	84	5
Médio / Longo Prazo	90	1
Médio / Longo Prazo	96	10
Médio / Longo Prazo	108	3
Médio / Longo Prazo	120	11
Médio / Longo Prazo	240	1
<b>Total</b>		<b>719</b>

Quadro 9 - Empréstimos durante o ano de 2009

No ano de 2009 foram concedidos 719 empréstimos aos beneficiários do SSPSP, conforme pode ver visto no quadro acima. O montante total dos empréstimos consentidos foi de 2.149.230,00 €, sendo que os empréstimos a curto prazo corresponderam ao valor de 589.965,00 € e os empréstimos a longo prazo ao montante de 1.559.265,00 €.

**2.3.5. Lares de Estudantes**

Ao considerar a formação um pilar essencial para o desenvolvimento humano, os SSPSP apostam em serviços que visam apoiar os filhos dos beneficiários na aquisição de conhecimentos e competências.



## POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

### Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

Os lares de estudantes são um exemplo da Assistência Escolar prestada. Procura-se disponibilizar espaços adequados à estadia dos estudantes a taxas reduzidas em localidades que tenham pólos universitários e cuja habitação ou valor de aluguer de casas esteja altamente especulado ou encarecido pelo mercado.

Neste sentido, os Lares de Estudantes pretendem proporcionar um ambiente de conforto, partilha e confraternização a todos os que se ausentam do seio familiar para continuarem o seu percurso escolar. À excepção do lar de Estudante de Évora, que só tem em funcionamento um lar feminino, os outros lares estão divididos por masculino e feminino, estando presentes nas seguintes cidades: Aveiro, Coimbra, Évora, Lisboa, Ponta Delgada e Porto.

O quadro abaixo demonstra o nível ocupacional dos lares de estudantes no ano de 2009. Uma vez que o ano lectivo tem um funcionamento diferente do ano civil, o quadro divide a ocupação dos lares de estudantes no período de Janeiro a Julho do ano lectivo 2008/2009 e de Setembro a Dezembro do ano lectivo 2009/2010.

<b>Ocupação dos Lares de estudante no ano de 2009</b>				
	Janeiro a Julho		Setembro a Dezembro	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Aveiro	4	4	4	3
Coimbra	15	16	15	13
Évora	0	4	0	4
Lisboa	12	17	13	16
Ponta Delgada	1	3	2	4
Porto	6	13	7	13
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>57</b>	<b>41</b>	<b>53</b>

Quadro 10 - Ocupação dos lares de Estudantes no ano de 2009

No período do ano lectivo 2008/2009, os SSPSP abrigaram nos seus lares de estudantes um total de 95 alunos, enquanto que no início do segundo ano lectivo, 2009/2010, o número de estudantes que utilizou as instalações disponíveis foi de 94, o que perfaz um total de mensalidades no valor 60.817,65€.

Durante o ano de 2009 foi efectuado o seguinte investimento num dos lares de estudantes dos SSPSP:



## POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

### Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

Investimentos Relevantes 2009			
	Designação	Localização	Valor Total
Lar de Estudantes	Obras de Beneficiação no Lar de Estudantes	Porto	27.283,75 €
<b>Total</b>			<b>27.283,75</b>

Quadro 11 - Lares de Estudantes – Investimentos 2009

### 2.3.6. Protocolos

Os SSPSP continuaram a explorar o estabelecimento de protocolos com diversas organizações, empresas e instituições nos mais variados sectores de actividade para facilitar o acesso a bens e serviços com elevado interesse para os seus Beneficiários. Com um total de 140 protocolos no final de 2009, os Beneficiários viram assim o seu leque de opções alargado a 76 novas parcerias, com destaque para os novos acordos com 28 farmácias. A figura abaixo distribui por áreas os protocolos disponíveis no final do ano de 2009.

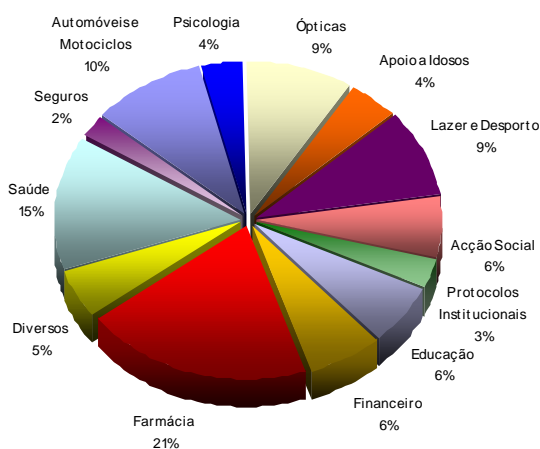


Figura 9 - Protocolos 2009 por Tipo

Pela análise da figura supra, verificamos que os SSPSP dispõem de um leque muito variado de protocolos. A área da Saúde (Psicologia, Saúde, Farmácia) representa 39% dos protocolos efectuados, indo de encontro às necessidades dos nossos beneficiários, que por conta do desgaste da sua profissão necessitam deste apoio suplementar. Os protocolos com as farmácias são especialmente úteis aos nossos beneficiários reformados, que na 3ª idade têm uma despesa elevada com medicamentos.



## POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

### Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

Os protocolos na área de Acção Social, Educação, Lazer e Desporto visam criar uma ajuda nas despesas dos beneficiários com a educação, actividades recreativas, entre outras, dos seus filhos.

Em suma todos os protocolos assinados com empresas e instituições nos mais variados sectores de actividade, visam facilitar o acesso a bens e serviços com elevado interesse para os Beneficiários dos SSPSP.

#### 2.3.7. Messe de Xabregas

Os SSPSP têm na sua estrutura uma pequena messe que serve refeições aos colaboradores internos dos SSPSP, Beneficiários, bem como a funcionários de entidades protocoladas. Destacamos o facto dos nossos beneficiários Idosos terem acesso à messe com refeições a um preço bastante reduzido (1,90€).

Conforme pode ser verificado no quadro abaixo, a actividade da messe no que diz respeito ao número de refeições servidas no ano de 2009 foi a seguinte:

Messe		
Refeições Normais	7.895	29.749,40 €
Meias Refeições	13.882	34.705,00 €
Refeição Light	489	440,10 €
Reformados	589	1.111,75 €
Pessoal sem funções Policiais	80	360,00 €
Sopas para fora	463	231,00 €
<b>Total</b>	<b>23398</b>	<b>66.597,25 €</b>

Quadro 12 - Actividade da Messe

#### 2.3.8. Festa de Natal 2009

Os Serviços Sociais atribuíram um apoio aos comandos e unidades da PSP fixado em 3€ por elemento policial e não policial, beneficiários dos SSPSP, para ajuda da realização da festa de Natal do ano de 2009. O montante atribuído depende do número de efectivos existentes em cada Comando/Unidade. Os comandos tiveram liberdade de escolha na forma de utilização do subsídio, tendo-se optado pelas seguintes iniciativas:

**Iniciativa A:** Utilização da verba na realização de um espectáculo – foi gasto um valor de 4.200,00€, pelo SSPSP e Unidade Especial de Polícia, na realização de um espectáculo circense.



**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

**Iniciativa B:** Utilização da verba na compra de prendas – foi gasto um montante de 5.650,26€ na compra de prendas. Os Comandos que optaram por esta opção foram os de Beja, Castelo Branco, Coimbra, Faro, Guarda e Viseu.

**Iniciativa C:** Distribuição do montante do subsídio directamente aos comandos/unidades para gestão discricionária, o que correspondeu a 55.655,00€.

## 2.4. Novos Projectos

### 2.4.1. CIAS

O Centro Integrado de Acção Social (CIAS) dos Olivais, junto à sede da 2ª Divisão da PSP em Lisboa foi inaugurado em Outubro de 2009 no âmbito da estratégia para reforçar os SSPSP numa organização de cariz mais assistencialista, providenciando serviços para todo o universo de Beneficiários independentemente da sua situação económica.

Trata-se de um equipamento social dotado de diversas valências de apoio como cafetaria, sala de jogos, barbearia, costuraria, lavandaria self-service, sala de Internet, médico de consulta geral, psiquiatria e gabinete de acção social integrada.

Pretende assumir-se como um espaço de convívio e de relacionamento intergeracional dos beneficiários dos SSPSP, contribuindo para a coesão e auto-estima da instituição policial.

O quadro abaixo mostra o número de pessoas que utilizaram os serviços prestados pelo CIAS no ano de 2009. Desde a sua inauguração, o CIAS contabilizou um total de 680 utilizadores.

SERVIÇOS	Nº UTILIZADORES		
	Outubro	Novembro	Dezembro
Barbeiro	13	52	26
Costureira	5	21	11
Livros vendidos	0	0	1
Snooker	136	166	124
Psiquiatria	5	8	11
Clínica Geral	5	11	3
Psicologia	2	14	8
Enfermagem	3	5	4
Serviço Social	7	6	1
Reavaliações de subsídio	10	11	2
Consultas não pagas (EMAS)	3	3	3
<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>297</b>	<b>194</b>

Quadro 13 - Número de utilizadores dos Serviços Disponibilizados pelo CIAS



**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

### **2.4.2. Casas de Passantes**

Os Serviços Sociais da PSP deram início a um projecto global que introduz, de acordo com a política definida de utilização racional, sustentada, equilibrada dos seus meios e recursos, o conceito de utilização de imóveis de habitação, sob a forma de aluguer, em regime de estadia de curta duração.

A sua utilização poderá decorrer num período máximo de 30 dias, prorrogável até 90 (em casos excepcionais), a beneficiários que necessitem de se deslocar e permanecer, num determinado local, para fins diversos, durante um tempo limitado. Estes imóveis poderão ser utilizados por motivos de saúde ou acompanhamento de familiares inscritos nos Serviços Sociais da PSP, em serviço ou até em deslocações de lazer.

No ano de 2009 estiveram em funcionamento duas casa de passantes uma nos Olivais (inaugurada em Abril de 2008) e outra em Coimbra (inaugurada em Maio de 2009).

A casa de Passantes dos Olivais foi utilizada por 58 beneficiários o que fez um valor total de 3.520,00€. A casa de passantes de Coimbra foi utilizada por 10 beneficiários o que fez a nível de rendas um valor de 650,00€.

### **2.4.3. Casas de Coabitação Social**

O projecto de Casas de Coabitação Social surgiu para fazer face às necessidades dos Beneficiários que iniciam a sua carreira policial, normalmente integrados nos grandes Comandos, onde existem dificuldades de acesso a habitações a preços controlados. Assim, decidiu-se enveredar por um conceito de Casas de Coabitação Social de cariz temporário.

Este novo serviço tem como objectivos nucleares permitir aos beneficiários dos SSPSP em início de carreira ou deslocados temporariamente da área da sua residência normal, a redução de despesas, o acesso a condições dignas de habitação e o combate a sentimentos de desenraizamento e solidão, que não poucas vezes afecta o exercício normal da sua missão.

Foram assim encetados os esforços necessários à reconversão e equipamento de fracções integrantes do parque habitacional destes serviços de forma a permitir satisfazer as necessidades dos utentes nomeadamente no que concerne a mobiliário e equipamento básico do lar.

Este novo serviço registou uma elevada adesão por parte dos Beneficiários às vagas nas Casas de Coabitação Social. Mesmo antes da conclusão da preparação das fracções, as inscrições já representavam uma taxa de ocupação de 88,9% ultrapassando as expectativas iniciais de 75%, conforme demonstrado na figura abaixo.



**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública**

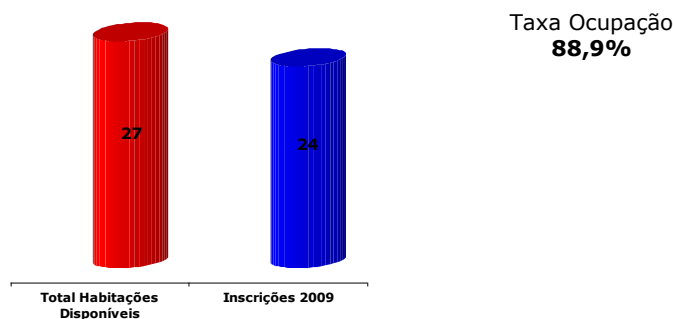


Figura 10 - Taxa de Ocupação Casas de Coabitação Social 2009

Tal como referido anteriormente, podemos verificar no quadro abaixo que a adesão às Casas de Coabitação Social foi considerável, dada a escassez de soluções a preços e condições acessíveis, existentes até à data. O quadro abaixo descreve os investimentos mais relevantes relativamente às casas de Coabitação Social.

<b>Investimentos Relevantes 2009</b>			
	<b>Designação</b>	<b>Localização</b>	<b>Valor Total</b>
Casas de Coabitação	Obras de Beneficiação e Reabilitação – Rua Cidade Vila Cabral, Lote 29/A – R/C – P4	Lisboa	8.759,18 €
	Obras de Beneficiação e Reabilitação – Rua Cidade Vila Cabral, Lote 29/A – 3º. - P1	Lisboa	17.467,46 €
	Obras de Beneficiação e Reabilitação – Rua Cidade Vila Cabral, Lote 29/B – 2º. - P1	Lisboa	17.873,41 €
	Obras de Beneficiação e Reabilitação – Rua Cidade Vila Cabral, Lote 29/B – 4º. - P4	Lisboa	16.791,18 €
	Obras de Beneficiação e Reabilitação – Rua Quinta da Aduela, Lote A – R/C – Dtº.	Lisboa	15.723,88 €
	Obras de Beneficiação e Reabilitação – Rua Quinta da Aduela, Lote B – 1º. Dtº.	Lisboa	13.557,49 €
	Obras de Beneficiação e Reabilitação – Calçada do Galvão, Lote A – 1º. Esq.	Lisboa	15.066,92 €
	Obras de Beneficiação e Reabilitação – Calçada do Galvão, Lote D – R/C – Dtº.	Lisboa	15.862,49 €
	Obras de Beneficiação e Reabilitação – Calçada do Galvão, Lote E – 3º. Dtº.	Lisboa	15.151,18 €
	Mobiliário Diverso	Lisboa	38.907,28 €
	Mobiliário Diverso	Lisboa	6.669,60 €
<b>Total</b>			<b>181.830,08 €</b>

Quadro 14 - Casas de Coabitação Social – Investimentos 2009





**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

#### **2.4.4. Celebração dos 50 anos – Museu dos SSPSP**

Em Outubro de 2009, aproveitando o ano em que os Serviços Sociais celebraram o seu 50º aniversário, foi inaugurado o Museu dos SSPSP, no Hotel de Férias do Baleal em Peniche.

O Museu para além de divulgar a actividade e as acções desenvolvidas durante o último meio século, contém peças e maquinarias emblemáticas que foram alvo de restauração relacionadas com os serviços já extintos de sapataria, tipografia, alfaiataria, entre outros.

#### **2.5. Caracterização dos Beneficiários**

O quadro abaixo é bastante explícito relativamente à composição dos beneficiários dos SSPSP.

<b>Caracterização dos Beneficiários</b>		
Pessoal com Funções Policiais	23.138	32,67%
Pessoal sem Funções Policiais	264	0,37%
Viúvas e Órfãos	376	0,53%
Pré Aposentados	649	0,92%
Aposentados	2.730	3,86%
Familiares	43.668	61,66%
<b>Total</b>	<b>70.815</b>	<b>100%</b>

Quadro 15 - Caracterização dos Beneficiários

Na análise do quadro acima é perceptível que os familiares constituem o maior número de beneficiários com 43.668 pessoas, o que representa 61,66% do universo dos beneficiários dos SSPSP.

Relativamente aos beneficiários contribuintes o Pessoal com funções Policiais estão representados em maior número com 32,67% do universo dos beneficiários. Os aposentados representam 3,86% do universo dos beneficiários.



### POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

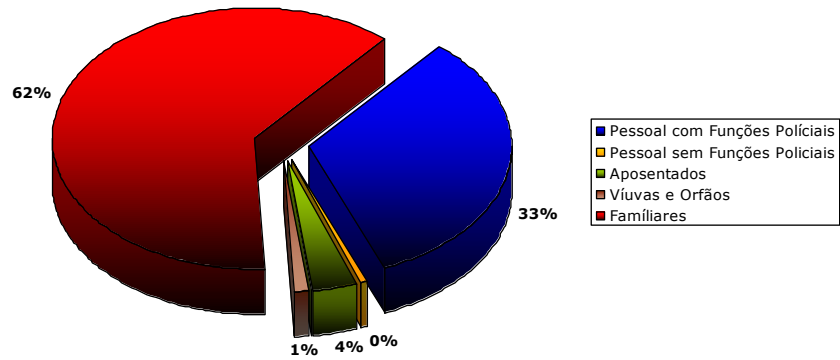


Figura 11 - Caracterização dos Beneficiários

A figura abaixo representa os beneficiários que pagam quotas, divididos por categoria. É importante referir que à excepção dos Familiares todos os outros beneficiários pagam quotas. Os aposentados podem desistir de usufruir da sua condição de beneficiários dos SSPSP através da cessação do pagamento de quotas.

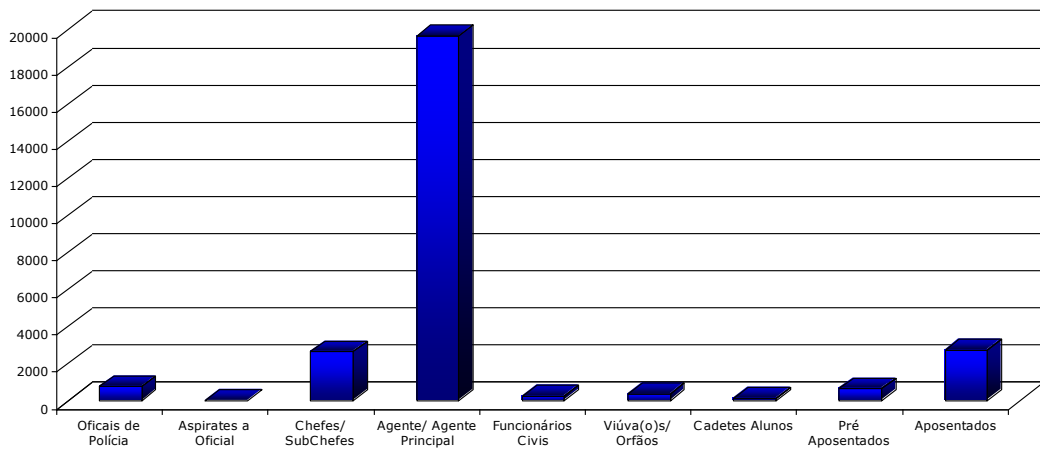


Figura 12 - Caracterização dos Beneficiários Contribuintes

Pela análise à figura supra verificamos que os agentes/agentes principais com um total de 19.689 beneficiários representam 67% do universo total de beneficiários.

Os aposentados por poderem escolher a sua condição de beneficiários, assumem uma importância estratégica para os SSPSP. No ano de 2009 existia um total de 2.730 aposentados beneficiários, o que representa 9% do total de contribuintes.



## POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

### Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

## 2.6. Satisfação dos Beneficiários

No decurso do ano de 2009 procedeu-se à elaboração e distribuição de um questionário pelos SSPSP que visou aferir o grau de satisfação dos seus Beneficiários ao nível da imagem global da instituição, o seu grau de envolvimento e participação, o nível de acessibilidade e serviços.

O questionário foi distribuído nos Hotéis de Férias da SSPSP, sendo preenchido pelos seus utentes de forma anónima. O tratamento dos dados serviu como um precioso auxílio na percepção da satisfação dos Beneficiários. As questões foram classificadas pelos Beneficiários usando a seguinte escala:

- 1 = Muito Insatisfeito;
- 2 = Insatisfeito;
- 3 = Pouco Satisfeito;
- 4 = Satisfeito;
- 5 = Muito Satisfeito.

### 2.6.1. Imagem Global dos SSPSP

Foram elaboradas questões ao nível do desempenho dos serviços, cortesia dos funcionários no local de atendimento ao público e ao telefone, melhorias implementadas na organização e por ultimo o impacto da organização na qualidade de vida dos beneficiários, com o objectivo de medir a percepção dos Beneficiários relativamente à imagem global que têm dos SSPSP.

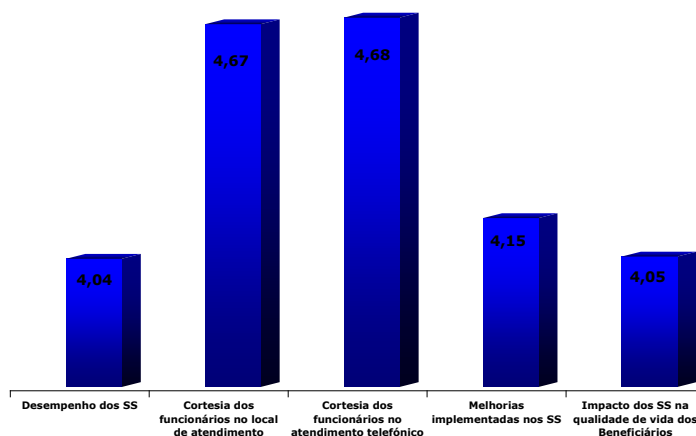


Figura 13 - Imagem Global dos SSPSP



## POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

### Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

Na análise às respostas dos Beneficiários, a imagem global dos SSPSP é percebida como satisfatória (média de 4,32<sup>1</sup>). O desempenho dos Serviços Sociais, as melhorias implementadas e o impacto da organização na qualidade de vida dos Beneficiários são variáveis classificadas de forma satisfatória.

No que diz respeito à cortesia dos funcionários tanto no local de atendimento ao público como telefónico, os Beneficiários mostram-se muito satisfeitos.

### 2.6.2. Envolvimento e Participação

Na medição da satisfação dos Beneficiários relativamente ao envolvimento e participação com e nos SSPSP foram efectuadas questões sobre:

- A possibilidade de sugerir melhorias;
- Aplicação de inquéritos para conhecer as críticas e sugestões de melhoria relativamente aos serviços prestados;
- Existência de vários canais para sugestões (presencialmente, por escrito, por telefone e via Internet);
- Existência de vários canais para reclamações (presencialmente, por escrito, por telefone e via Internet).

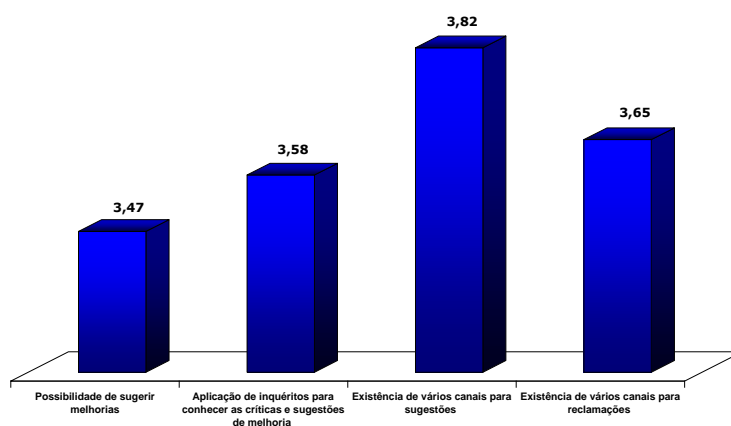


Figura 14 - Envolvimento e Participação

<sup>1</sup> Média obtida através rácio do somatório do resultado médio de cada uma das perguntas, pelo número de perguntas



## POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

### Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

De um modo geral os Beneficiários estão satisfeitos com a possibilidade de envolvimento e participação com os SSPSP (média de satisfação de 3,63). De realçar o contentamento dos utentes com a existência de vários canais de comunicação de sugestões e reclamações.

### 2.6.3. Acessibilidade

De forma a apurar o contentamento dos Beneficiários relativamente à acessibilidade dos SSPSP foram efectuadas oito questões:

- Horário de atendimento;
- Informação disponível;
- Sistemas de divulgação das actividades;
- Linha telefónica para esclarecimento de dúvidas;
- Nível de simplificação dos formulários de candidatura;
- Informação disponível on-line;
- Existência de serviços;
- Variedade de formulários disponíveis on-line.

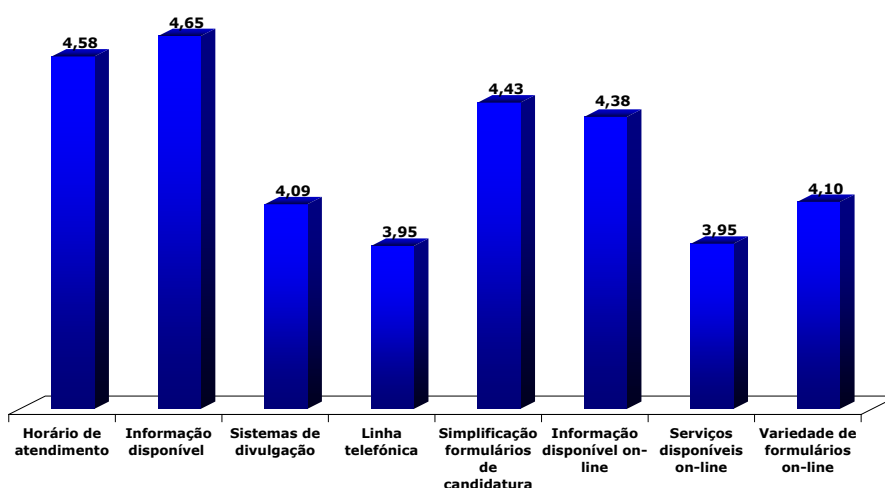


Figura 15 - Acessibilidade dos Serviços



## POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

### Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

De uma forma geral os Beneficiários manifestam-se satisfeitos com a acessibilidade dos SSPSP (média de satisfação de 4,27).

De destacar o horário de atendimento e a informação disponível, para o qual os Beneficiários estão muito satisfeitos. Ao nível de serviços disponíveis *on-line* e linha de telefone para esclarecer dúvidas têm a classificação mais moderada, não deixando porém de ter uma classificação satisfatória.

#### 2.6.4. Serviços

Relativamente à satisfação dos Beneficiários com os serviços prestados pelos SSPSP foram efectuadas três questões:

- Satisfação global com os serviços prestados;
- Clareza da informação recebida;
- Tempo de resposta às solicitações.

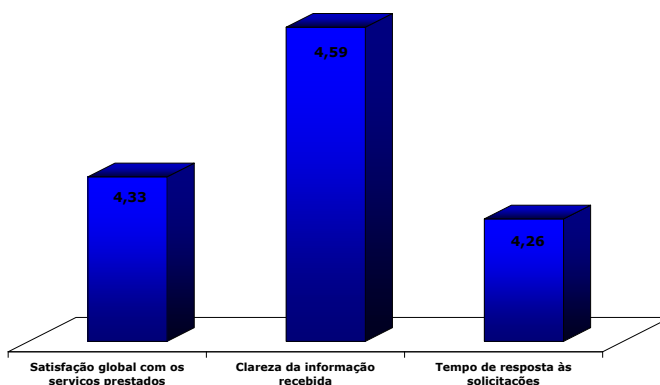


Figura 16 - Satisfação Serviços

A média de satisfação dos utentes relativamente aos serviços SSPSP é de 4,40. Na análise à figura supra é bastante perceptível que os Beneficiários estão satisfeitos quer ao nível dos serviços prestados e do tempo de resposta às solicitações. A clareza da informação recebida é percebida como bastante satisfatória.



**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

## **2.7. Satisfação dos Colaboradores SSPSP**

No final do ano de 2009 os SSPSP e o Cofre da Previdência contavam com 49 colaboradores em diversas áreas departamentais e geográficas. Perante uma instituição desta dimensão e na óptica de uma filosofia de gestão concertada e sustentável, torna-se necessário acompanhar e cultivar a satisfação e solidariedade dos colaboradores. Nesse sentido elaborou-se um questionário com o objectivo de dar voz aos colaboradores internos, de modo a reflectir o seu grau de satisfação com a instituição. O questionário desenvolvido é de natureza confidencial e o seu tratamento é efectuado de uma forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, respeitando o anonimato dos inqueridos.

Pretendendo eliminar a tendência central das respostas a questionários, foi definida uma escala gradativa de cinco níveis:

- 1 = Muito Insatisfeito;
- 2 = Insatisfeito;
- 3 = Pouco Satisfeito;
- 4 = Satisfeito;
- 5 = Muito Satisfeito;

O questionário é composto por sete unidades temáticas que permitem a abrangência necessária para os inquiridos expressarem o seu grau de satisfação sobre diversos temas.

### **2.7.1. Satisfação Global dos Colaboradores com os SSPSP**

Na perspectiva da satisfação global dos colaboradores com os SSPSP, foram efectuadas questões sobre a imagem da organização, o desempenho global, a capacidade de resolução de problemas, o envolvimento dos colaboradores e o nível do diálogo entre colaboradores e gestores.



## POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

### Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

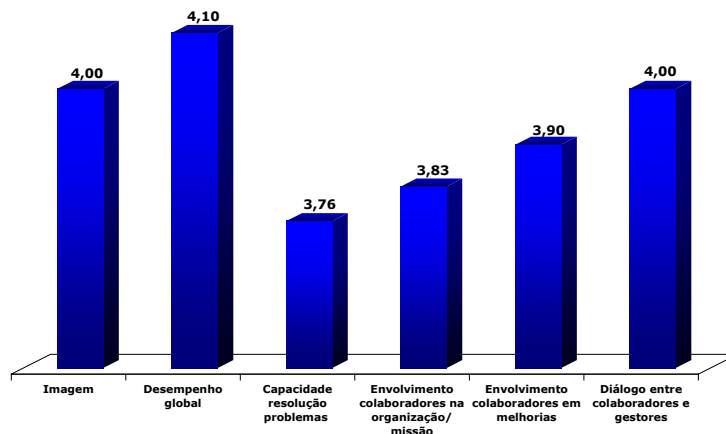


Figura 17 - Satisfação Global

Os colaboradores estão na globalidade satisfeitos com os SSPSP (média de satisfação de 3,92). Contudo é facilmente perceptível pela análise da Figura acima, que os colaboradores têm algum cepticismo, média de 3,76, na capacidade de resolução de problemas dos SSPSP. É de realçar no entanto o grau de satisfação elevado com a imagem da instituição e o diálogo entre colaboradores e gestores.

### 2.7.2. Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão

A nível dos sistemas de gestão, foram efectuadas questões sobre a aptidão das lideranças de topo e intermédias, bem como a sua capacidade de comunicação e também sobre a forma como o sistema de avaliação do desempenho foi implementado.

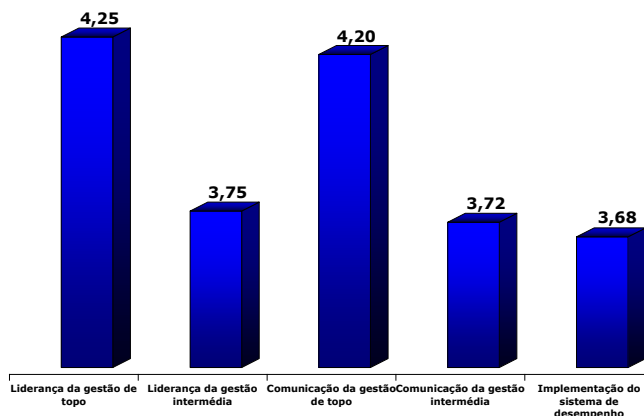


Figura 18 - Satisfação Gestão e Sistemas de Gestão





## POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

### Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

Pela a análise da Figura supra os colaboradores estão mais satisfeitos com a aptidão de liderança e de comunicação da gestão de topo, do que comparativamente à gestão intermediária.

### 2.7.3. Satisfação com as Condições de Trabalho

Para aferir a satisfação dos colaboradores com as condições de trabalho, foram efectuadas questões sobre o ambiente de trabalho, a forma como a organização gere os conflitos, a possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar ou assuntos de saúde e o nível de igualdade no que concerne ao acesso à formação.

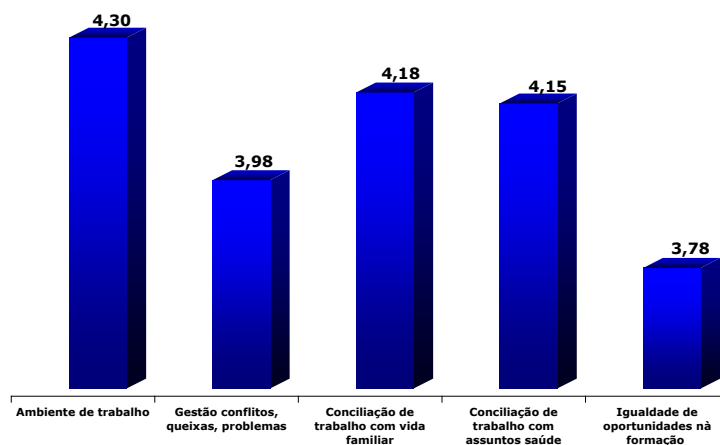


Figura 19 - Satisfação Condições de Trabalho

A média de satisfação com as condições de trabalho é de 4,08, valor indicativo de que no geral os colaboradores estão satisfeitos com as condições de trabalho.

A Figura acima é esclarecedora ao nível de satisfação relativamente ao ambiente de trabalho e com a possibilidade de conciliar a vida profissional com a familiar ou com problemas de saúde.

O tópico onde os colaboradores estão menos satisfeitos é na igualdade de oportunidades ao acesso à formação.



## POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

### Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

#### 2.7.4. Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira

Na medição da satisfação dos colaboradores com o desenvolvimento da sua carreira, foram efectuadas três questões:

- Oportunidades criadas pelos SSPSP no desenvolvimento de novas competências;
- Acções de formação que realizou até ao presente;
- Nível de conhecimento que tem a nível dos objectivos da instituição.

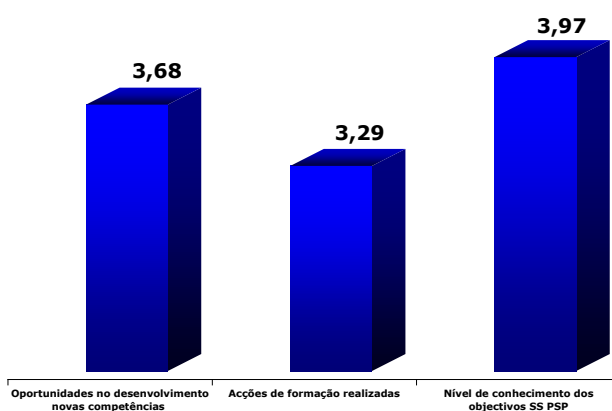


Figura 20 - Satisfação com Desenvolvimento Carreira

A satisfação média dos colaboradores com o desenvolvimento da carreira foi de 3,65. Os colaboradores estão satisfeitos com o nível de conhecimento que têm da instituição e também, embora a menor nível, com as oportunidades que a organização criou para o desenvolvimento de competências.

Os colaboradores estão menos satisfeitos com as acções de formação realizadas até à data do questionário.

#### 2.7.5. Níveis de Motivação

As seguintes temáticas foram utilizadas para medir o nível de motivação dos colaboradores:

- Aprender novos métodos de trabalho;
- Desenvolver trabalhos em equipa;
- Participar em acções de formação;
- A possibilidade de participar em projectos de mudança nos SSPSP;
- A possibilidade de sugerir melhorias.



## POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

### Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

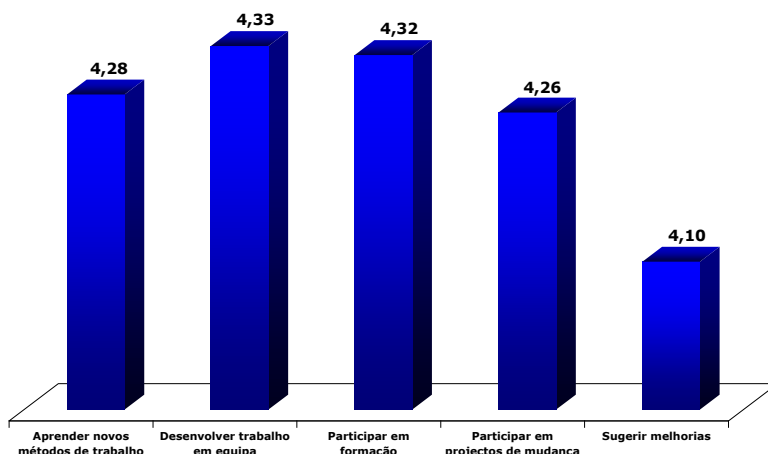


Figura 21 - Níveis de Motivação

A média de satisfação é de 4,25 o que indica um nível de motivação elevado. É perceptível na figura que os colaboradores estão satisfeitos com a possibilidade de aprender novos métodos de trabalho, de desenvolver trabalho em equipa, participar em acções de formação e em projectos de mudança da organização.

Os colaboradores também estão satisfeitos com a possibilidade de sugerir melhorias, embora que com menos entusiasmo comparativamente aos outros tópicos.

### 2.7.6. Satisfação com o Estilo de Liderança

No apuramento da satisfação dos colaboradores com o estilo de liderança do gestor de topo e intermédios, foram efectuadas as seguintes questões:

- Liderança;
- Empenho na mudança;
- Aceita críticas;
- Delega competências;
- Estímulo à iniciativa;
- Encoraja a confiança e o respeito;
- Cultura de mudança;
- Promoção de formação;
- Reconhecimento do esforço.



## POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

### Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

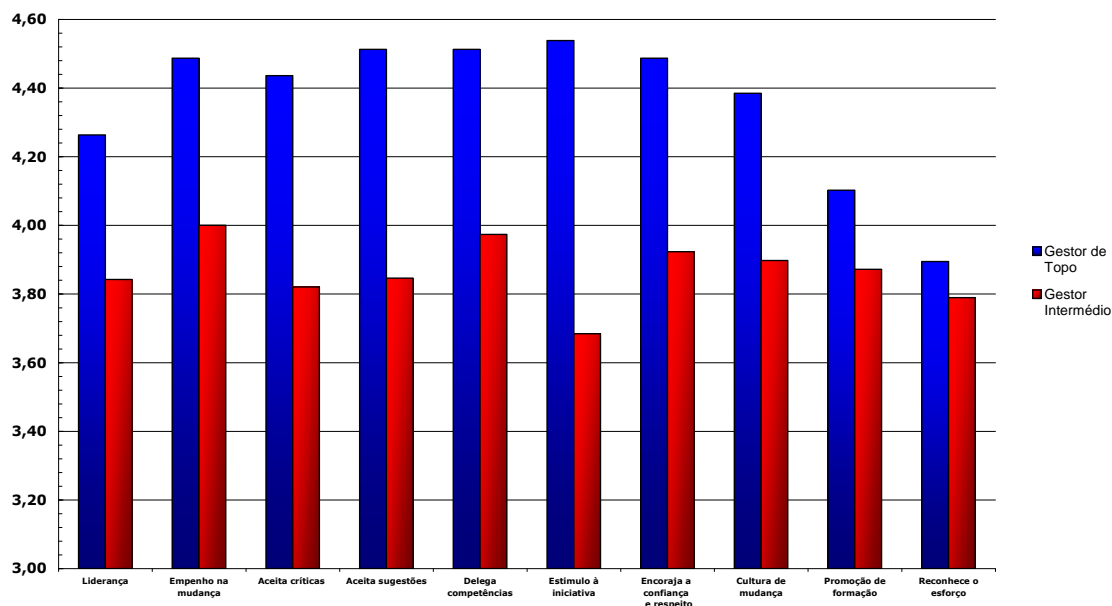


Figura 22 - Comparação – Estilo de Liderança

No geral os colaboradores estão satisfeitos com os seus gestores, visto que a satisfação média com o gestor de topo é de 4,36 enquanto que com o gestor intermédio é de 3,76.

Os colaboradores estão mais satisfeitos com o gestor de topo no que diz respeito à delegação de competência, o estímulo à iniciativa e ao facto de aceitar sugestões.

Relativamente ao gestor intermédio há um reconhecimento no seu empenho na mudança, estando os colaboradores menos satisfeitos no estímulo à iniciativa.

Em suma, como se depreende pela análise do gráfico, os colaboradores no geral estão satisfeitos com os seus gestores, não existindo nenhum tópico em que estes estejam pouco satisfeitos.

### 2.7.7. Satisfação com as Condições de Higiene, Segurança, Equipamentos e Serviços

De forma a quantificar a satisfação dos colaboradores com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços foram efectuadas questões relativamente a esses mesmos tópicos, cujos resultados podemos consultar na Figura abaixo:



## POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

### Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

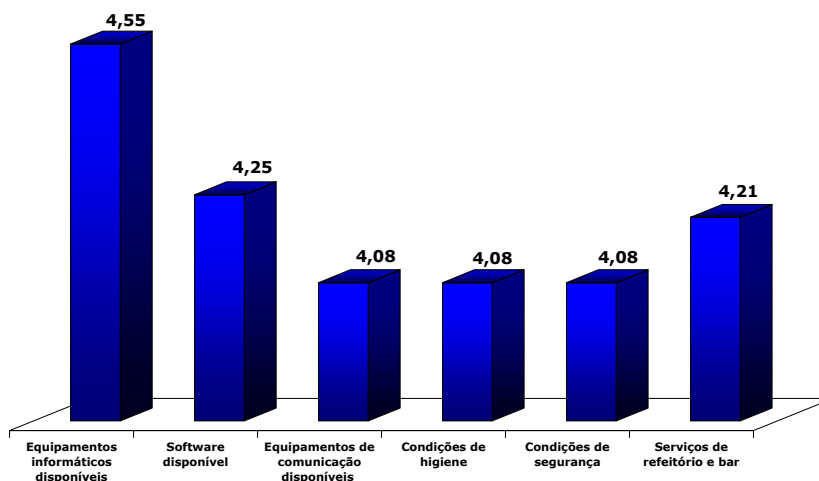


Figura 23 - Satisfação com Condições Equipamentos e Serviços

No geral os colaboradores estão satisfeitos com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços dado que a média de satisfação é de 4,21. Como se pode ver na figura 20 todas as questões têm uma avaliação satisfatória, com claro destaque para os equipamentos informáticos disponíveis.

**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública**3. Avaliação Económico-Financeira****3.1. Introdução**

Na Avaliação Económico-Financeira são apresentados os principais aspectos financeiros da actividade dos SSPSP. Neste pressuposto é aqui analisada a situação financeira dos SSPSP, no final do ano de 2009, traduzindo fielmente a execução orçamental, patrimonial e económica.

Foram utilizados, na medida do possível, os métodos mais adequados à especificidade inerente aos modos de classificação das receitas e despesas, procurando que seja clara a situação financeira dos SSPSP, apresentando-se um conjunto de mapas e quadros que permitem enriquecer a análise de um ponto de vista dinâmico através de comparações com os exercícios dos dois últimos anos.

No decorrer do exercício foram cumpridas todas as obrigações fiscais, não tendo esta entidade quaisquer dívidas quer junto da administração fiscal, quer na Segurança Social.

**3.2. Situação Económica****3.2.1. Análise da receita**

Nos mapas seguintes, apresenta-se a estrutura e a evolução da receita cobrada líquida dos SSPSP durante os anos 2008 a 2009:

Estrutura e Evolução das Receitas 2008-2009					
Classificação		Receita Cobrada Líquida		Peso Receita	Varição
Código	Descrição	2008	2009	2009	2008-2009
040199	Taxas diversas	7.907,01 €	5.165,38 €	0,10%	-34,67%
040299	Multas e penalidades diversas.	0,00 €	0,00 €	0,00%	-
050201	Bancos e outras instituições financeiras	0,00 €	0,00 €	0,00%	-
050301	Administração central - Estado.	234.189,72 €	50.177,86 €	0,92%	-78,57%
050500	Juros - Famílias.	47.956,88 €	122.342,31 €	2,25%	155,11%
060801	Famílias.	2.409.834,35 €	2.575.002,06 €	47,39%	6,85%
070105	Bens inutilizados.	9.150,00 €	0,00 €	0,00%	-100,00%

**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

<b>Estrutura e Evolução das Receitas 2008-2009</b>					
<b>Classificação</b>		<b>Receita Cobrada Líquida</b>		<b>Peso Receita</b>	<b>Variação</b>
<b>Código</b>	<b>Descrição</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2009</b>	<b>2008-2009</b>
070107	Produtos alimentares e bebidas.	0,00 €	73.396,83 €	1,35%	-
070207	Alimentação e alojamento.	364.669,15 €	448.405,11 €	8,25%	22,96%
070299	Outros.	110.255,47 €	115.653,07 €	2,13%	4,90%
070301	Habitacões.	780.627,39 €	1.030.728,80 €	18,97%	32,04%
070399	Outras.	57.968,51 €	60.817,65 €	1,12%	4,91%
080199	Outras.	0,00 €	0,00 €	0,00%	-
100801	Famílias.	11.060,04 €	16.585,75 €	0,31%	49,96%
110510	Famílias.	589.116,85 €	663.871,64 €	12,22%	12,69%
110610	Famílias.	36.175,26 €	270.938,72 €	4,99%	648,96%
160101	Na posse do serviço	0,00 €	0,00 €	0,00%	-
<b>Total</b>		<b>4.658.910,63 €</b>	<b>5.433.085,18 €</b>	<b>100,00%</b>	<b>16,62%</b>

Quadro 16 - Estrutura e Evolução da Receita 2007-2009

Como se depreende da análise do quadro anterior, os SSPSP dispõem de um apreciável nível de receitas correntes, onde as transferências correntes advindas das famílias através das quotas pagas pelos seus beneficiários, detêm um peso de um pouco mais de metade das Receitas Totais.

No ano de 2009 foi concedida autorização para, atendendo à situação financeira complicada que as famílias atravessam por circunstâncias da crise económica que se fez sentir, reforçar a capacidade de apoio financeiro da instituição, autorizando a utilização de uma receita de € 1.500.000, onde a maior fatia (€ 1.360.000) veio reforçar os empréstimos de médio e longo prazo contraídos pelas famílias.

O peso das transferências correntes relativo às "Famílias" no seu conjunto representa 47,39% da receita cobrada líquida total, as rendas de "Habitacões" representam 18,97% e a rubrica "Alimentação e alojamento" 8,25%, no seu conjunto estas receitas representam 74,62% da receita cobrada líquida total.

Em termos de Receita de Capital é de salientar o peso das amortizações dos empréstimos de Curto Prazo das famílias, que contribuíram com 12,22% no Total da Receitas Cobradas Líquidas.

**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

O total geral apresenta uma variação positiva de 16,62% de 2008 para 2009, em grande parte sustentada pelas actualizações das rendas dos imóveis. Este crescimento supera largamente o objectivo estabelecido para 2009 que consistia em aumentar o volume de receitas, em termos reais, em 15%. Conclui-se ainda que o ano de 2009 foi no que ao comportamento da receita diz respeito, um ano muito positivo.

**3.2.2. Análise da despesa**

Para facilitar a apreciação da evolução da despesa, apresenta-se o quadro abaixo e a figura abaixo com os seus grandes agregados:

Evolução da Despesa 2008-2009					Unidade monetária: Euro
Classificação		Despesas Pagas		Peso Receita	Variação
Código	Descrição	2008	2009	2009	2008-2009
01	Despesas com pessoal	1.087.226,66 €	1.099.913,34 €	18,70%	1,17%
02	Aquisição de bens e serviços	1.638.926,25 €	1.868.668,61 €	31,77%	14,02%
04	Transferências correntes	173.798,49 €	136.650,98 €	2,32%	-21,37%
06	Outras despesas correntes	881,43 €	397,94 €	0,01%	-54,85%
07	Aquisição de bens de capital	804.518,34 €	626.812,23 €	10,66%	-22,09%
08	Transferências de capital	0,00 €	0,00 €	0,00%	-
09	Activos Financeiros	1.013.890,00 €	2.149.230,00 €	36,54%	111,98%
<b>TOTAL</b>		<b>4.719.241,17</b>	<b>5.881.673,10</b>	<b>100,00%</b>	<b>24,63%</b>

Quadro 17 - Evolução da Despesa 2008-2009

A evolução da despesa global teve um acréscimo de 24,63% de 2008 para 2009, verificando-se um acréscimo mais acentuado na rubrica "Activos Financeiros" que cresceu 111,98%, explicado pela concessão de empréstimos de médio longo prazo às famílias.

Por outro lado, a rubrica "Transferências Correntes" registou um decréscimo de 21,37% no mesmo período, sendo ainda mais acentuado esse declínio face a 2007, desta feita, justificada por uma redução de transferências às famílias.





## POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

### Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

O gráfico seguinte mostra também o crescimento com a "Aquisição de Bens e Serviços", explicado em grande parte pelas despesas em "Conservação de bens, "Vigilância e Segurança" e "Outros Serviços". As "Despesas com Pessoal" têm evoluído de forma gradual e normal.

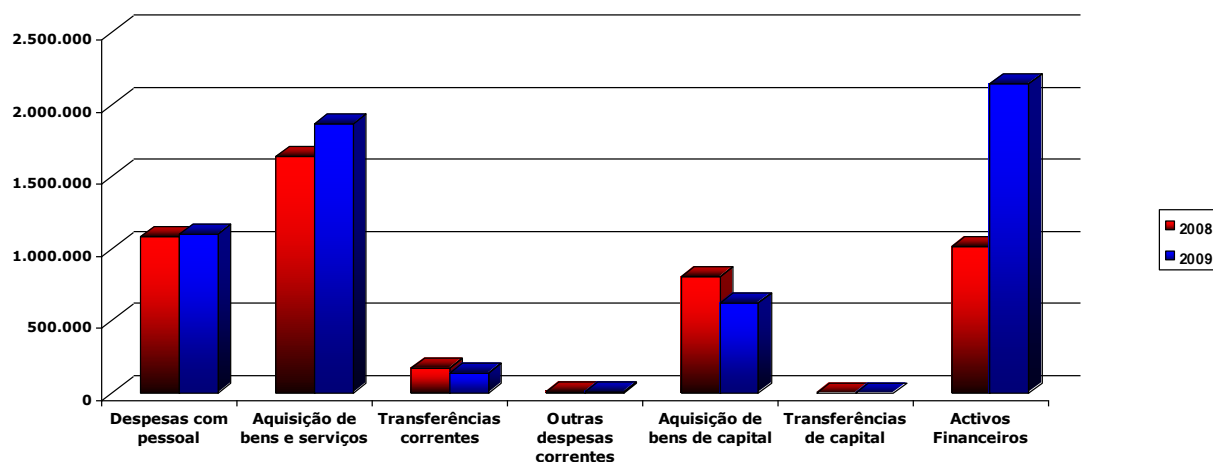


Figura 24 - Evolução das Despesas 2008-2009

Quanto à estrutura da despesa em 2009, podemos concluir que os "Activos Financeiros" são o agrupamento com mais peso, representando 36,54% da despesa paga total.

A "Aquisição de bens e serviços" (31,77%), as "Despesas com pessoal" (18,70%) e a "Aquisição de bens de capital" (10,66%), têm também um peso relevante na estrutura de custos.

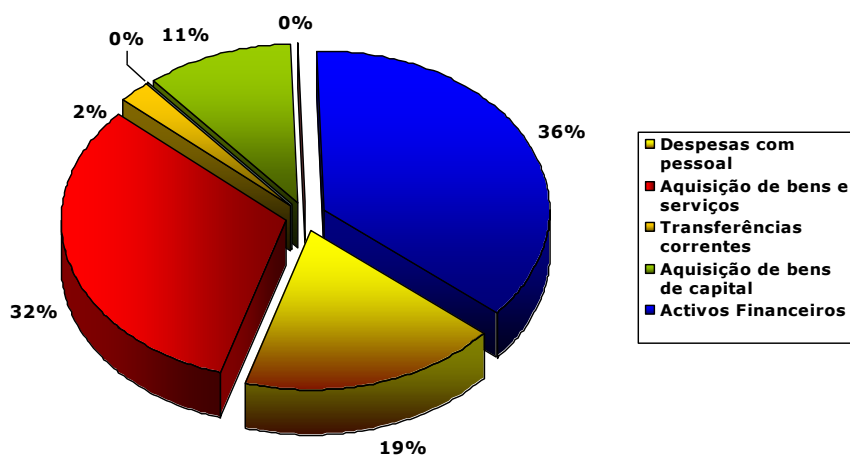


Figura 25 - Estrutura da Despesa 2009



**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

### 3.3. Situação Financeira

#### 3.3.1. Situação Patrimonial

A situação Patrimonial dos SSPSP é sinteticamente apresentada no quadro abaixo:

Balço		Unidade monetária: Euro			
Código	ACTIVO LÍQUIDO	2008	2009	Peso Activo	Varição
				2009	2008-2009
	<b>Imobilizações incorpóreas</b>				
443	Imobilizações em Curso de Imobilizações Incorpóreas	330.378,61 €	493.622,96 €	2,80%	49,41%
		<b>330.378,61 €</b>	<b>493.622,96 €</b>	<b>2,80%</b>	49,41%
	<b>Imobilizações corpóreas</b>				
422	Edifícios e Outras Construções	0,00 €	0,00 €	0,00%	-
423	Equipamento Básico	368.350,92 €	375.324,05 €	2,13%	1,89%
424	Equipamento de Transporte	49.829,90 €	49.829,90 €	0,28%	0,00%
425	Ferramentas e Utensílios	7.829,22 €	7.829,22 €	0,04%	0,00%
426	Equipamento Administrativo	1.521.685,61 €	1.675.466,40 €	9,50%	10,11%
429	Outras Imobilizações Corpóreas	4.992.912,89 €	4.993.023,98 €	28,31%	0,00%
442	Imobilizações em Curso de Imobilizações Corpóreas	100.390,15 €	417.774,90 €	2,37%	316,15%
		<b>7.040.998,69 €</b>	<b>7.519.248,45 €</b>	<b>42,63%</b>	6,79%
	<b>Dívidas de terceiros - Médio e longo prazo (a)</b>				
2812	De Médio e Longo Prazo	1.102,06 €	168.305,50 €	0,95%	15171,90%
		<b>1.102,06 €</b>	<b>168.305,50 €</b>	<b>0,95%</b>	<b>15171,90%</b>
	<b>Dívidas de terceiros - Curto prazo</b>				
2811	De Curto Prazo	0,00 €	18.384,67 €	0,10%	-
24	Estado e Outros Entes Públicos	166,49 €	166,49 €	0,00%	0,00%



**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública**

Balço		Unidade monetária: Euro			
Código	ACTIVO LÍQUIDO	2008	2009	Peso Activo	Varição
				2009	2008-2009
26	Outros Devedores e Credores	1.168.038,32 €	2.591.456,10 €	14,69%	121,86%
		<b>1.168.204,81 €</b>	<b>2.610.007,26 €</b>	<b>14,80%</b>	<b>123,42%</b>
	<b>Títulos negociáveis</b>				
18	Outras Aplicações de Tesouraria	7.500.000,00 €	6.300.000,00 €	35,71%	-16,00%
		<b>7.500.000,00 €</b>	<b>6.300.000,00 €</b>	<b>35,71%</b>	<b>-16,00%</b>
	<b>Depósitos em instituições financeiras e caixa</b>				
13	Conta no Tesouro	-226.846,14 €	514.886,97 €	2,92%	326,98%
12	Depósitos em Instituições Financeiras	24.102,20 €	33.816,45 €	0,19%	40,30%
11	Caixa	0,00 €	0,00 €	0,00%	
		<b>-202.743,94 €</b>	<b>548.703,42 €</b>	<b>3,11%</b>	<b>370,64%</b>
	Total de amortizações	0,00 €	0,00 €		
	Total de provisões	0,00 €	0,00 €		
	<b>Total de activo</b>	<b>15.837.940,23 €</b>	<b>17.639.887,59 €</b>	<b>100,00%</b>	<b>11,38%</b>

Quadro 18 - Balço em 31 de Dezembro 2008-2009

A situação patrimonial teve uma evolução positiva relativamente ao ano de 2009 com o activo a crescer 11,38% entre 2008 e 2009, um crescimento sustentado pelo aumento dos empréstimos concedidos, tanto de curto e médio longo prazo aos funcionários e familiares, como em larga medida, por obras em curso.

Relativamente à evolução do Capital Próprio e Passivo, verificou-se uma assunção de todas as dívidas relativas a empréstimos contraídos de curto prazo.

Devido ao facto de não existirem outras dívidas a terceiros, quer por prestação de serviços ou de despesas de capital, resulta obrigatoriamente numa melhoria dos Resultados.



## POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

### Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

## 4. Balanço Social

### 4.1. Introdução

O Balanço Social é um instrumento de informação essencial à gestão das organizações, na medida em que permite avaliar o seu desempenho social e o desenvolvimento do seu capital humano.

O presente Balanço Social, relativo ao ano de 2009, foi elaborado nos termos do disposto no D. L. n.º 190/96, de 9 de Outubro, diploma que regulamenta a elaboração do Balanço Social na Administração Pública.

Este documento visa sintetizar de uma forma clara a evolução verificada nos SSPSP ao longo deste ano, evidenciando um conjunto de indicadores nas áreas dos recursos humanos e financeiros.

### 4.2. Recursos Humanos dos SSPSP

#### 4.2.1. Categoria Profissional

Como se verifica na figura abaixo os elementos com funções policiais representam 66,67% dos colaboradores dos SSPSP. Tal facto torna-se evidente, uma vez que os SSPSP são um instituto da P.S.P. e o seu director é o director nacional da Polícia de Segurança Pública.

Os agentes principais representam 50% do universo dos colaboradores dos SSPSP, enquanto que os oficiais e chefes, representam 10% e 7% respectivamente.

O Pessoal sem funções Policiais e os assistentes técnicos representam 21% dos colaboradores, enquanto que os técnicos superiores são 7% do total de colaboradores.

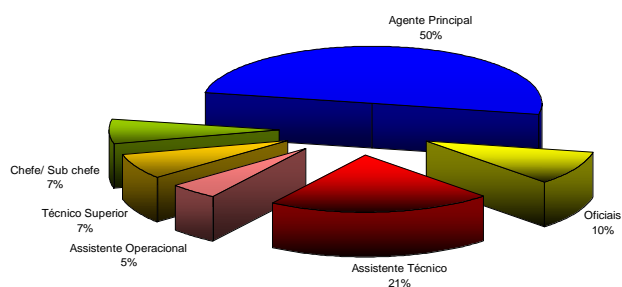


Figura 26 - Efectivos por Grupo Profissional



## POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

### Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

Ainda no âmbito dos grupos profissionais o índice de enquadramento, que expressa a relação entre o número de dirigentes e a totalidade de efectivos, é de 7,14%, o que resultaria uma média de 14 funcionários por cada dirigente. A organização do pessoal concretiza-se na existência de duas áreas chefiadas por três dirigentes diferentes que estão sob a competência de um dirigente superior.

SSPSP – Recursos Humanos			
	Masculino	Feminino	Total
Dirigentes – Direcção Intermédia e Chefes de equipa	3	0	3
Comissário	1	0	1
Subcomissário	0	1	1
Técnico Superior	0	2	2
Chefe	3	3	6
Agente Principal	18	1	19
Assistente Técnico	1	7	8
Assistente Operacional	0	2	2
<b>Total</b>			<b>42</b>

Quadro 19 - Recursos Humanos dos SSPSP

#### 4.2.2. Efectivos Segundo o Género

A 31 de Dezembro de 2009 encontravam-se a exercer funções nos SSPSP 42 trabalhadores, repartidos por 15 Mulheres e 27 Homens. Assim a taxa de feminização no ano de 2009 foi de 35,71% do total de efectivos.

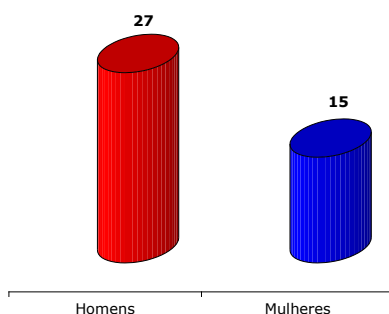


Figura 27 - Número de Homens e Mulheres



**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

**4.2.3. Efectivos por Escalão Etário**

Em termos de idades, ao analisar a figura abaixo é facilmente perceptível que a faixa etária com maior número de pessoas é a dos 50-54 anos com 15 efectivos. A faixa etária 40-45 anos é a segunda a nível de efectivos com 12 pessoas. Destaca-se o facto de não existirem efectivos com menos de 32 anos, bem como o elemento mais velho ter 64 anos, não existindo nenhum efectivo com mais de 65 anos.

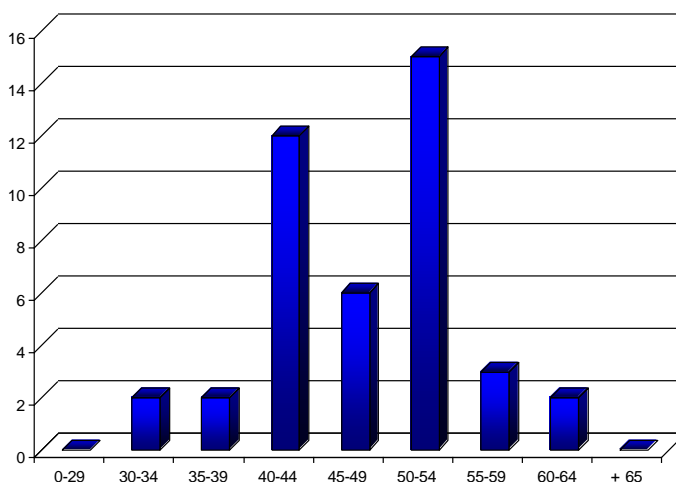


Figura 28 - Efectivos por Escalão Etário

O nível etário dos funcionários dos SSPSP é 47 anos, enquadrando-se dentro da idade activa. O índice de envelhecimento é de 11,9%, contudo o baixo número de efectivos com menos de 35 anos levanta o problema de os SSPSP terem a tendência de ficar com a população cada vez mais envelhecida mas, seguramente, mais experiente.

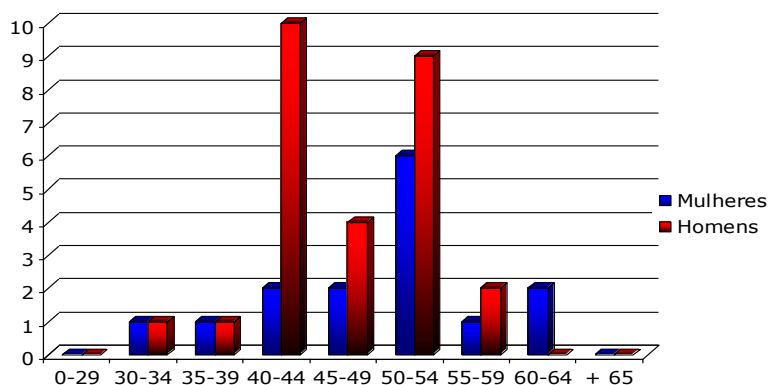


Figura 29 - Efectivos por Escalão Etário e Género



## POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

### Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

Relativamente à distribuição Etária por Género, verifica-se uma igualdade até à faixa etária de 39 anos. De destacar a grande concentração de Homens na faixa Etária 40-44 anos e de Mulheres na faixa 50-54 anos. Não existem homens na faixa Etária de 60-64 anos enquanto que existem duas Mulheres nessa faixa etária.

#### 4.2.4. Estrutura Habilitacional

Os SSPSP têm na sua estrutura oito funcionários licenciados e nove com o 12º ano concluído. Dos quarenta e dois funcionários trinta e quatro têm o 9º ano efectuado. A figura abaixo mostra-nos o nível habilitacional dos funcionários pelo seu Género.

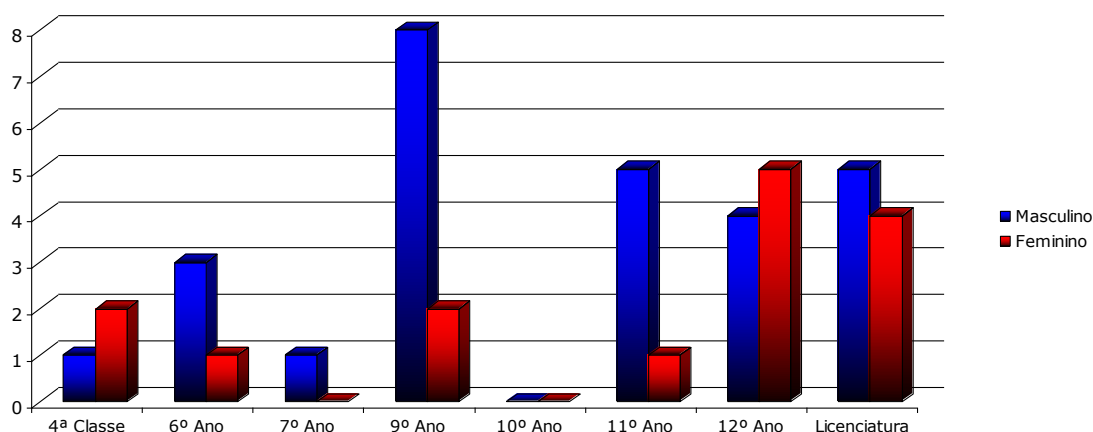


Figura 30 - Nível habilitacional por género

O índice de tecnicidade, que procura determinar os funcionários dotados de habilitações técnicas e qual o respectivo relevo no universo dos funcionários, é de 21,43%, pese embora que para o cálculo deste índice foram considerados todos os técnicos superiores independentemente do seu nível habilitacional.

#### 4.2.5. Rotatividade

No ano de 2009 foram admitidos seis funcionários, tendo saído três funcionários, como tal o índice de rotação é de 10,08 e a taxa de reposição foi de 200%.



**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

### 4.3. Encargos com Pessoal

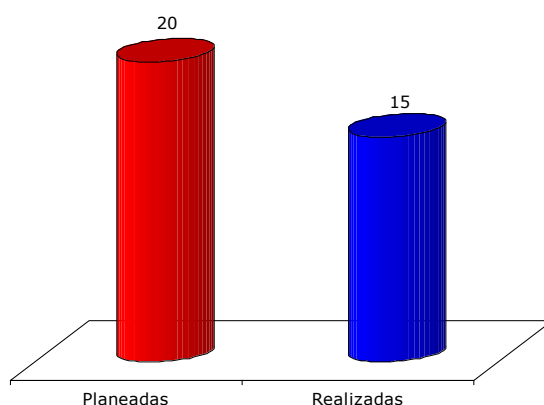
O quadro abaixo apresenta os gastos com pessoal no ano de 2009 nos SSPSP. O custo com o ordenado base corresponde a 95,52% dos gastos com pessoal. O leque salarial ilícido que corresponde na proporção entre o vencimento ilícido mais alto (incluindo dirigentes) e o mais baixo, corresponde a uma amplitude de 8,52.

Total de gastos com pessoal	
Valor do total de prestações sociais	7.344,31 €
Valor do total de remunerações base	968.300,21 €
Valor do total de ajudas de custo	5.157,61 €
Valor de total pago para turnos	32.950,11 €
<b>Total</b>	<b>1.013.752,24 €</b>

Quadro 20 - Total Encargos Pessoal

### 4.4. Formação

Ao considerar a formação dos recursos humanos um pilar essencial para o desenvolvimento dos serviços, foram planeadas 20 acções de formação externas tendo sido frequentadas pelos trabalhadores 15, o que perfaz 75% da taxa de execução do plano de formação.



Quadro 21 - Formações Planeadas vs Realizadas



**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública**

O quadro abaixo destaca as acções de formação realizadas no ano de 2009, destas acções há a enumerar que foram abrangidos 2 dirigentes, 7 elementos das forças de segurança e 2 assistentes técnicos. As despesas relativamente à formação corresponderam ao montante de 5.595,60 €, o que corresponde a uma taxa de investimento na formação de 0,51%.

Posto	Curso/Local	Data	Horário/H	Valor/€
Dirigentes	Tendências, Cenários e Estratégia (INA)	14 a 23 Maio	40	650,00 €
	Gestão de Riscos em Projectos (INA)	06 a 07 Out.	12	200,00 €
Chefias Intermédias <sup>0</sup>	Liderar Equipas para Resultados (INA)	06 a 08 Julho	18	250,00 €
	Construção do Plano e Relatório de Actividades em Articulação com o SIADP (seminário INA)	21 a 22 de Set.	14	200,00 €
Restantes Funcionários	Gestão por Objectivos (INA)	15 Out. a 14 Dez.	83	
	Programação em Excel (2003) (INA)	02 a 05 Nov.	24	280,00 €
	Construção do Plano e Relatório de Actividades em Articulação com o SIADP (Seminário INA)	02 a 03 Julho	14	200,00 €
	Inventariação e Gestão Avançada do Património (INA)	21 a 25 Out.	30	350,00 €
	Novo Regime da Contratação Pública (INA)	14 a 17 Set.	30	800,00 €
	Organização e Técnicas de Arquivo (INA)	01 a 05 Junho	30	300,00 €
	Aplicação do Plano Oficial de Contabilidade Pública (POCP) (INA)	01a 05 Junho	30	350,00 €
	Técnicas Avançadas de Condução (CR&M-Palmela)	12 e 13 Set.	14	682,80 €
	Técnicas Avançadas de Condução (CR&M-Palmela)	12 e 13 Set.	14	682,80 €
	Regime de Férias, Faltas e Licenças (INA)	14 a 18 Set.	30	300,00 €
	A Nova Legislação Laboral (INA)	23 a 27 Nov.	35	350,00 €
<b>Total</b>			<b>418</b>	<b>5.595,60 €</b>

Quadro 22 - Formação realizada no ano de 2009



**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

## **5. Conclusão Final**

O presente documento apresenta o Relatório de Actividades dos SPPPSP relativo ao ano de 2009. Pretende-se de forma sintética espelhar a actuação deste serviço nas suas diferentes formas de acção, durante o período em análise, traduzindo a abordagem da cultura de gestão por objectivos, em particular no que concerne aos valores matriciais de coerência e integração das acções da organização, dirigentes e funcionários, e as alterações que esta abordagem preconiza na Organização.

No âmbito do QUAR destacamos pela positiva o Objectivo Operacional de Eficácia, que consistia na criação das Casas de Coabitação Social, visto que foi ultrapassada a meta estabelecida, quer ao nível de fracções reconvertidas quer ao nível do volume de Ocupação. Destacamos também o Objectivo Operacional de Eficiência onde todas as metas estabelecidas para os três indicadores foram ultrapassadas (Para mais informações vide sub capítulo 2.1.2).

Globalmente consideramos o ano bastante positivo por parte dos SSPSP, visto que mantivemos serviços pelos quais somos conhecidos e também desenvolvemos novos serviços, que não tendo expressão no QUAR, são actividades que aumentam o leque de opções dos nossos beneficiários.

Assim, e de acordo com o disposto no artigo 18º da lei 66-B/2007, propõe-se que a avaliação dos SSPSP seja considerada satisfatória uma vez que foram superados os objectivos mais relevantes a que nos propusemos no âmbito do QUAR.

Relativamente aos novos serviços desenvolvidos destacamos a inauguração do CIAS como exemplo inovador de um serviço social integrado, que permite aos nossos beneficiários a utilização de diversos serviços de cariz social, médico e recreativo num só espaço. Celebrámos os 50 anos de existência da instituição com a inauguração de um museu no hotel de férias do Baleal, que pretende dinamizar uma maior proximidade entre os beneficiários e os SSPSP.

O ano de 2009 foi marcado por uma conjuntura de crise económica que atingiu toda a população portuguesa. Esta conjuntura adversa veio reforçar o papel de cariz social dos SSPSP que tem disponibilizado diversos serviços que pretendem ajudar a fazer face a dificuldades sentidas pelos beneficiários em diferentes áreas.



## **POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**

### **Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública**

Neste ambiente a acção desenvolvida pelo Gabinete de Acção Social (GAS) assumiu um papel importante no diagnóstico e proposta de auxílio a beneficiários que apresentam graves carências socio-económicas. Coube, assim, ao GAS a análise dos processos e a determinação de estratégias de resolução de graves problemas entre os nossos elementos.

Os lares de estudantes são outro exemplo de assistência social prestado pelos SSPSP. Este serviço disponibiliza espaços adequados à estadia dos estudantes a taxas reduzidas em localidades que tenham pólos universitários.

A Caixa Económica que tem vindo a ter um papel crescente em termos de procura pretende, através da concessão de empréstimos, cobrir situações problemáticas a nível de saúde, educação, dificuldades de tesouraria e de consumo geral. Este serviço tem-se vindo a afirmar como um instrumento com o qual os nossos beneficiários contam para fazer face às dificuldades económicas.

Os protocolos são uma área de aposta continua por parte dos SSPSP visto que facilitam, em condições privilegiadas, o acesso a bens e serviços permitindo níveis de poupança muito interessantes para os nossos beneficiários. Entre a vasta gama oferecida é de destacar o conjunto de protocolos celebrados com farmácias que facultam o acesso a um conjunto de descontos adicionais.

Continuamos a apostar nos nossos hotéis de férias e parque de campismo porque sabemos da importância para os nossos beneficiários da possibilidade de poderem usufruir de um descanso condigno a preços acessíveis. Este serviço é primordial por fomentar o merecido lazer àqueles que têm uma profissão com elevado desgaste físico e psicológico.

Os 50 anos de existência dos SSPSP caracterizaram-se por avanços organizacionais interligados com uma contínua expansão para diversas áreas de intervenção. Estas mudanças naturais numa Organização com 50 anos de vida continuam a ir de encontro às características dos Beneficiários. Realçamos contudo que a actuação dos SSPSP seria mais facilitada se inserida num enquadramento legal moderno e de acordo com a actualidade, visto que persistem determinados problemas de especial importância por força da relativa obsolescência da actual lei orgânica que fragiliza a missão dos SSPSP.

É importante, por fim, realçar que os SSPSP não dispõe de verbas do Orçamento de Estado para o seu financiamento, contudo existem constrangimentos alheios aos SSPSP, que dificultam a utilização, rentabilização e aplicação do saldo financeiro existente, resultante da sua actividade ao longo dos seus 50 anos de vida.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA



**POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública**

Em suma, a avaliação da actividade desenvolvida ao longo o ano de 2009 é globalmente positiva. Os objectivos gerais indicados no plano de actividades foram alcançados, devendo-se tal facto ao contributo dedicado de todos os elementos que aqui prestam serviço.

A todos que pela sua devoção contribuíram para a realização dos objectivos propostos, o meu sincero reconhecimento.

Lisboa, 08 de Junho de 2010

O Secretário-Geral

José Emanuel de Matos Torres  
(Intendente)