



Anexo 1

Painel de Indicadores de Acolhimento



PAINEL DE ACOLHIMENTO

Ano	2019
Período	4ºT
Data	31-12-2019

INDICADORES DE GESTÃO - TRIMESTRAL

INDICADORES DE GESTÃO - ANUAL

CRIANÇAS E JOVENS EM ACOLHIMENTO

	CA	AA	CAT	LR	LA	CPL	SCLA (CA e CAT)	SCAT (CA e AA)	AACF (LR)	JRP (LA)
N.º de crianças e jovens Acolhidos	113	23	12	20	9	177	69	79	20	9
N.º de crianças e jovens Admitidas	5	4	6	1	0	16	9	6	1	0
N.º de crianças e jovens Ausentes	2	0	0	0	0	2	1	1	0	0
Média de Idades	14,83	19,22	12,08	31,30	14,44	17,06	13,87	16,53	31,30	14,44
Taxa de Feminização	30,09%	78,26%	16,67%	50,00%	33,33%	37,85%	23,19%	48,10%	50,00%	33,33%
Tempo Médio de Permanência (meses)	28,24	15,93	6,57	241,94	41,59	-	24,87	24,30	241,94	41,6
Taxa de crianças e jovens com PV definido	-	-	-	-	-	91,53%	-	-	-	-

	CA	AA	CAT	LR	LA	CPL	SCLA (CA e CAT)	SCAT (CA e AA)	AACF (LR)	JRP (LA)
N.º de crianças e jovens Acolhidos	147	39	17	20	13	236	88	115	20	13
N.º de crianças e jovens Admitidas	29	9	15	1	0	54	34	19	1	0
N.º de crianças e jovens Ausentes	6	0	1	0	0	7	4	3	0	0
Média de Idades	15,31	19,64	12,76	31,30	14,85	17,17	14,30	17,18	31,30	14,85
Taxa de Feminização	27,89%	66,66%	11,76%	50,00%	38,46%	35,59%	21,59%	43,48%	50,0%	38,46%

CRIANÇAS E JOVENS EM ACOMPANHAMENTO TÉCNICO À TRANSIÇÃO

	CA	AA	CAT	LR	LA	CPL	SCLA (CA e CAT)	SCAT (CA e AA)	AACF (LR)	JRP (LA)
N.º de crianças e jovens em acompanhamento	-	-	-	-	-	22	19	2	0	1
Tempo Médio do Acompanhamento (meses)	-	-	-	-	-	11,88	12,44	5,55	0,00	14,03

	CA	AA	CAT	LR	LA	CPL	SCLA (CA e CAT)	SCAT (CA e AA)	AACF (LR)	JRP (LA)
N.º de crianças e jovens em acompanhamento	-	-	-	-	-	35	28	5	0	2
Tempo Médio do Acompanhamento (meses)	-	-	-	-	-	18,89	17,16	22,61	0,00	33,75

CRIANÇAS E JOVENS COM SAÍDA DA CPL

	CA	AA	CAT	LR	LA	CPL	SCLA (CA e CAT)	SCAT (CA e AA)	AACF (LR)	JRP (LA)
Total de Saídas da CPL	9	6	1	0	2	18	7	9	0	2
N.º de crianças e jovens com Saídas Diretas	5	6	1	0	2	14	3	9	0	2
N.º de crianças e jovens com Saídas precedidas de ATTT	4	0	0	0	0	4	4	0	0	0
Média de Idades	17,00	20,00	13,00	0,00	15,00	17,55	16,29	18,94	0,00	17,40

	CA	AA	CAT	LR	LA	CPL	SCLA (CA e CAT)	SCAT (CA e AA)	AACF (LR)	JRP (LA)
Total de Saídas da CPL	30	17	5	0	5	57	17	35	0	5
N.º de crianças e jovens com Saídas Diretas	21	14	5	0	4	44	10	30	0	4
N.º de crianças e jovens com Saídas precedidas de ATTT	9	3	0	0	1	13	7	5	0	1
Média de Idades	17,56	20,18	14,00	0,00	17,40	18,02	16,29	18,94	0,00	17,40

Tx Ocup.Resp. AR 82,33%

CAPACIDADE E RECURSOS HUMANOS POR CED

		CAPACIDADE		RECURSOS HUMANOS	
		INSTALADA	OCUPAÇÃO	SAP	STASE
CED STA. CATARINA	CA JJA	15	11	5	1
	CA SI	15	11	5	1
	CA AB	15	11	7	2
	CA CJS	15	11	6	1
	CA JJB	15	12	7	1
	AA1	5	4	5	2
	AA2	5	3		
	AA3	4	4		
	AA4	3	2		
	AA5	3	0		
	AA6	2	2		
	AA7	4	5		
	AA8	4	3		
	Total	105	79	35	8
Tx Ocupação	75,24%				

Nota: 1 criança/jovem ausente em Lar Especializado (CA JJB)

Camas Ocupadas	Ausentes	Vagas Reais
78	1	26

		CAPACIDADE		RECURSOS HUMANOS	
		INSTALADA	OCUPAÇÃO	SAP	STASE
CED STA. CLARA	CA AC	13	13	7	1
	CA AS	14	13	6	1
	CA SR	13	9	6	0
	CA JIFL	12	11	7	2
	CA MC	12	11	7	1
	CAT	12	12	8	2
	Total	76	69	41	7
	Tx Ocupação	90,79%			

Nota: 1 criança/jovem ausente em Internamento Hospitalar (CA SR)

Camas Ocupadas	Ausentes	Vagas Reais
68	1	7

		CAPACIDADE		RECURSOS HUMANOS	
		INSTALADA	OCUPAÇÃO	SAP	STASE
CED AACF	LR	20	20	16	2
	Total	20	20	16	2
Tx Ocupação	100,00%				

Camas Ocupadas	Ausentes	Vagas Reais
20		

		CAPACIDADE		RECURSOS HUMANOS	
		INSTALADA	OCUPAÇÃO	SAP	STASE
CED JRP	LA	14	9	4	2
	Total	14	9	4	2
Tx Ocupação	64,29%				

Camas Ocupadas	Ausentes	Vagas Reais
9		5



Anexo 2

Painel de Indicadores de Gestão



Indicadores de Gestão - Grandes Números

Ano	2019
Trimestre	4º trim.
Data	06-04-2020

Crianças e Jovens Acolhimento Residencial (AR)

Nº de Crianças e Jovens Acolhidas	177	Nº de Crianças e Jovens em Casas de Acolhimento (CA)	113
Nº de Crianças e Jovens Admitidas	54*	Nº de Crianças e Jovens em Casa de Acolhimento Temporário (CAT)	12
Nº de Crianças e Jovens com cessações de acolhimento (Saídas)	57*	Nº de Crianças e Jovens em Lar Residencial (LR)	20
Nº de Crianças e Jovens com acompanhamento técnico em MNV	22	Nº de Jovens em Apartamento de Autonomização (AA)	23
Taxa de Ocupação nas Respostas de Acolhimento	82,33%	Nº de Crianças e Jovens em Lar de Apoio (LA)	9

Acompanhamento Técnico e Transição

Taxa de Crianças e Jovens com Projeto Vida Definido	91,53%
Taxa de Acompanhamento à Inserção em Meio Natural de Vida	22,81%*

Ensino

Taxa de transição/aprovação das Crianças e Jovens em Acolhimento Residencial (ER)	90,12%
Taxa de Conclusão da formação dos Jovens em Acolhimento Residencial	75%
Taxa de integração em REF da CPL das Crianças e Jovens em Acolhimento Residencial	94,74%*
Nº de crianças e jovens AR abrangidos pelo programa de Educação e Animação agroambiental	166*

Recursos Humanos

Cargo/Carreira	Mapa de Pessoal	Nº de Efetivos	%
	1160	1018	87,76%
Dirigente	38	35	92,11%
Técnico Superior	330	275	83,33%
Docente	494	481	97,37%
Técnico de Diagnóstico e Terapêutica	15	9	60,00%
Informático	6	5	83,33%
Coordenador Técnico	1	0	0%
Assistente Técnico	147	109	74,15%
Assistente Operacional	129	104	80,62%

* Valores acumulados

Recursos Financeiros

Orçamento da Despesa	Dotação corrigida livre de cativos	Execução Despesa*	%
	40.239.144,00 €	37.144.502,67 €	92,31%
Despesas com Pessoal	29.359.755,00 €	28.122.086,43 €	95,78%
Aquisição de bens	5.753.723,00 €	5.397.471,08 €	93,81%
Juros, Transferências e Subsídios	69.500,00 €	44.130,45 €	63,50%
Outras despesas correntes	1.246.044,00 €	1.015.781,26 €	81,52%
Aquisição de bens de capital	3.646.122,00 €	2.402.883,70 €	65,90%
Passivos financeiros	164.000,00 €	162.149,75 €	98,87%



Indicadores de Gestão - Grandes Números

Ano	2019
Trimestre	4º trim.
Data	13-01-2020

Crianças e Jovens Educação e Formação

Nº de Crianças e Jovens	AL 19/20	AL 18/19	Educação	AL 19/20	AL 18/19
Creche	13	12	Taxa de progressão de jovens no 2º CEB	75,57%	66,67%
Educação Pré-escolar	360	380	Taxa de Fidelização das crianças da Educação Pré-Escolar	80,95%	n.a.
Ensino Básico	1171	1189	Taxa de Fidelização das crianças e jovens do 1º CEB	95,62%	96,35%
Cursos Profissionais	795	834	Taxa de Fidelização das crianças e jovens do 2º CEB	84,80%	81,34%
Cursos de Educação e Formação	327	356	Taxa de Fidelização das crianças e jovens do 3º CEB	56,25%	60,98%
Cursos de Aprendizagem	54	95	Formação		
Cursos de Ensino Secundário	47	38	Taxa de jovens que concluem (dupla certificação + conclusão 9º ano) os Cursos de Educação e Formação (CEF)	84,05%	n.a.
Cursos de Especialização Tecnológica	17	17	Taxa de jovens que concluem (dupla certificação) os Cursos de Aprendizagem (CA)	85%	n.a.
Outras Respostas			Taxa de Jovens que concluem (dupla certificação) os Cursos Profissionais (CP)	67,82%	n.a.
CAO, CAARPD	50	n.a.	Nº de jovens entre os 18 e os 24 anos (até 31 dez), que frequentam REF na CPL	931	n.a.
Cursos EFA/UFCD	23	n.a.	Nº de jovens que terminam o percurso formativo na CPL, procuram apoio da EIP e são acompanhados na inserção profissional	30*	n.a.
			Educação e Animação agroambiental		
			Nº de crianças e jovens REF abrangidos pelo programa de Educação e Animação agroambiental	1626*	n.a.
			Nº de clientes abrangidos pelo programa de Educação agroambiental e Animação agroambiental	6166*	7094*

* Valores acumulados



Executive Dashboard

Ano	2019
Trimestre	4º trim.
Data	06-04-2020

Key Performance Indicators	VI %	Tendência [Trim]	VA %	Performance [Trim]				Meta		
Tempo médio permanência em CA <small>(Nº total de meses [mês e ano atual - mês e ano de entrada] / Nº total de crianças e jovens em Casas de Acolhimento)</small>	27.82		28.24	27.30	29.54	27.30%	28.58%	29.54%	28.24%	36%
Taxa de jovens em AR a frequentar o Ensino Secundário, equivalente ou Superior <small>(Nº de jovens em AR a frequentar o ensino secundário, equivalente ou superior, com idade >=15 anos (completos até 31 de dezembro) / Nº total de crianças e jovens em AR com idade >=15 anos (completos até 31 de dezembro)) x 100</small>	39.45		46.99	39.45	46.99	42.55%	43.48%	45.57%	46.99%	30%
Taxa de execução da Oferta Educativa e Formativa (crianças e jovens) <small>(Nº de crianças e jovens a frequentar o ano letivo n / Nº total de crianças e jovens matriculados na CPL no ano letivo n (31 de dezembro)) x 100</small>	80.01		96.47	80.01	98.77	98.77%	97.16%	n.a	96.47%	80%
Taxas de Aprovação no 1º CEB <small>(Nº crianças e jovens que concluíram o ciclo no ano letivo n / Nº total de crianças e jovens que frequentaram o ano terminal do ciclo no ano letivo n) x 100</small>	98.56		97.86	95.59	98.56	95.59%	96.40%	97.86%		95%
Taxas de Aprovação no 2º CEB <small>(Nº crianças e jovens que concluíram o ciclo no ano letivo n / Nº total de crianças e jovens que frequentaram o ano terminal do ciclo no ano letivo n) x 100</small>	87.01		86.81	66.67	87.01	66.67%	70.83%	86.81%		80%
Taxas de Aprovação no 3º CEB <small>(Nº crianças e jovens que concluíram o ciclo no ano letivo n / Nº total de crianças e jovens que frequentaram o ano terminal do ciclo no ano letivo n) x 100</small>	92.13		86.96	61.96	92.13	64.13%	61.96%	86.96%		80%
Taxa de jovens com percurso direto de sucesso nos Cursos de Educação e Formação (CEF) <small>(Nº jovens que concluem CEF em 2 anos no ano letivo / Nº total de jovens considerados em início de ciclo e que frequentaram o ano terminal no ano letivo) x 100</small>	91.41		61.62	61.62	93.00	93.00%	88.89%	61.62%	61.62%	65%
Taxa de jovens com percurso direto de sucesso nos Cursos Profissionais (CP) <small>(Nº jovens que concluem C. Profissional em 3 anos no ano letivo / Nº total de jovens considerados em início de ciclo e que frequentaram o ano terminal no ano letivo) x 100</small>	80.58		69.23	68.72	98.48	98.48%	84.62%	68.72%	69.23%	65%

Orçamento	Execução [Trim]			
Área Suporte				
Rácio Rhs_AR (efetivos / criança e jovem)	0.8	0.81	0.82	0.74
Rácio Rhs_REF	0.26	0.26	0.27	0.26
Custo médio mensal criança/jovem_AR (despesas correntes Acolhimento Residencial)	AL 18/19	AL 19/20		
	1610.86	1805.78	1900.77	2012.42
Custo médio mensal criança/jovem_RE F	AL 18/19	AL 19/20		
	602.04	705.23	701.14	747.95
Taxa de execução da receita Cofinanciada	0.55	29.01	50.82	73.95
Unid: %				
Taxa de execução da receita própria (sem saldo)	13.81	46.74	68.53	92.45
Unid: %				
Taxa execução do Acordo de Cooperação com o IEFP	n.a.	27.94	n.a.	86.1
Unid: %				
Taxa de redução do volume financeiro circulante	54.6	60.33	55.16	50.6
Unid: %				

QUAR 2019

	VA	Meta
Tx crianças/jovens AR com Livro Vida	93,37%	70%
Crianças/jovens AR envolvidos em ações animação agroambiental	166	150
Tx sucesso escolar final ciclos ens. básico	90,96%	83%
Tx. sucesso formativo final de curso/nível	75,58%	71%
N.º UFCD adaptadas por área de formação	8	8
Nº de medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar implementadas	2	2
(N.º de trabalhadores com acréscimo no mês seguinte / N.º total de trabalhadores com valorização até à data em referência) x 100	98,80%	90%
Nº espaços aprendizagem renovados	22	20



■ Superação ■ Cumprimento ■ Incumprimento



Anexo 3



Painel de Indicadores de Respostas
Educativas e Formativas



Nº de crianças e jovens

	Creche	EPE Heterogénea 3/4/5 anos	1º CEB				2º CEB		3º CEB			CEF		C.Ens.Sec.	CA	CP	CET	Total
			1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	Tipo 2	Tipo 3					
JRP*	13	37	14	15	10	21	15	19	14	14	14	26		47				259
NSC		109	35	39	37	45	47	40	44	34	26							456
NAP		115	38	38	39	38	50	49	30	31	31	71				25		555
MP		99	35	42	52	38	41	42	38	28	28	40				152		635
PM												127	63		54	618	17	879
Total	13	360	122	134	138	142	153	150	126	107	99	264	63	47	54	795	17	2784
Total Nível Ensino	13	360	536				303		332			327		47	54	795	17	

Média de Idades

	Creche	EPE Heterogénea 3/4/5 anos	1º CEB				2º CEB		3º CEB			CEF		C.Ens.Sec.	CA	CP	CET	Média
			1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	Tipo 2	Tipo 3					
JRP*	1,69	4,05	6,29	7,47	8,40	9,14	11,40	12,42	13,00	14,29	15,07	16,23		18,34				11,34
NSC		4,17	6,11	7,18	8,08	9,22	10,23	11,25	12,56	13,50	14,42							8,73
NAP		4,11	6,08	7,21	8,21	9,16	10,54	11,76	12,83	13,90	14,74	16,24				17,76		10,12
MP		4,11	6,11	7,31	8,31	9,34	10,32	11,64	12,89	13,61	14,64	16,58				17,72		11,44
PM												16,39	16,63		18,76	17,70	19,65	17,54
Média	1,69	4,13	7,78				11,07		13,65			16,42		18,34	18,76	17,70	19,65	12,65

Taxa de Feminização

	Creche	EPE Heterogénea 3/4/5 anos	1º CEB				2º CEB		3º CEB			CEF		C.Ens.Sec.	CA	CP	CET	Taxa de Fem.
			1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	Tipo 2	Tipo 3					
JRP*	30,77%	45,95%	71,43%	40,00%	50,00%	57,14%	33,33%	42,11%	42,86%	50,00%	78,57%	30,77%		29,79%				43,63%
NSC		41,28%	62,86%	41,03%	35,14%	48,89%	55,32%	60,00%	43,18%	52,94%	30,77%							46,71%
NAP		46,96%	47,37%	63,16%	33,33%	52,63%	46,00%	42,86%	50,00%	58,06%	61,29%	43,66%				52,00%		48,47%
MP		56,57%	40,00%	40,48%	53,85%	42,11%	53,66%	50,00%	36,84%	60,71%	46,43%	50,00%				53,95%		50,39%
PM												19,69%	49,21%		14,81%	40,29%	47,06%	36,52%
Total	30,77%	47,78%	47,76%				49,50%		49,70%			35,17%		29,79%	14,81%	43,27%	47,06%	44,40%

Fonte: SIREF, 03-01-2020

*No CED JRP as crianças do 2º/3º/4º E são contabilizadas no 4º ano



Painel de Sistemas de Informação

Ano	2019
Trimestre	4.º trim.

	Nº de crianças e jovens Sistemas de Informação			
	SIGE	SIREF	SIF	SIGO
JRP	260	259	261	147
NSC	467	456	453	183
NAP	552	555	552	280
MP	622	635	622	368
PM	890	879	888	923
Total	2791	2784	2776	1901

	Saídas 4.º trim.		Total de Saídas	
	SIGE	SIREF	SIGE	SIREF
JRP	7	5	9	14
NSC	0	2	3	12
NAP	14	12	21	14
MP	14	1	18	7
PM	47	50	55	59
Total	82	70	106	106

			Nº de crianças e jovens comuns aos Sistemas de Informação							Total
			Comuns		Não Comuns					
			SIF/SIGE/SIREF	SIGE/SIREF	SIGE/SIF	SIREF/SIF	SIGE	SIREF	SIF	
JRP	SIGE	260	254	0	4	0	2	0	0	6
	SIREF	259		0	0	2	0	3	0	5
	SIF	261		0	4	2	0	0	1	7
NSC	SIGE	467	429	16	11	0	11	0	0	38
	SIREF	456		16	0	11	0	0	0	27
	SIF	453		0	11	11	0	0	2	24
NAP	SIGE	552	546	3	3	0	0	0	0	6
	SIREF	555		3	0	1	0	5	0	9
	SIF	552		0	3	1	0	0	2	6
MP	SIGE	622	616	5	0	0	1	0	0	6
	SIREF	635		5	0	6	0	8	0	19
	SIF	622		0	0	6	0	0	0	6
PM	SIGE	890	875	2	11	0	2	0	0	15
	SIREF	879		2	0	0	0	2	0	4
	SIF	888		0	11	0	0	0	2	13

Fonte: SIGE, 03-01-2020; SIREF, 03-01-2020; SIF, 10-01-2020 e SIGO, 06-01-2020

SIF: Dados reportados pela UAF



Anexo 4

Balanço Social CPL, I.P. 2019





Casa Pia
Lisboa

BALANÇO SOCIAL 2019

Casa Pia de Lisboa, I.P.

março 2020



FICHA TÉCNICA

EQUIPA RESPONSÁVEL:

Unidade de Recursos Humanos

DATA:

18-03-2020

Índice

Parte 1 Enquadramento	6
Introdução	6
Orgânica da Casa Pia de Lisboa	7
Missão	9
Parte 2 Recursos Humanos da Casa Pia de Lisboa	10
2.1. Grupo/Carreira Profissional	10
2.2. Modalidades de Vinculação	12
2.3. Género e Escalão Etário	14
2.4. Nível de Antiguidade	16
2.5. Estrutura Habilitacional	17
2.6. Trabalhadores com deficiência	18
2.7. Admissões/Regressos e Saídas de Pessoal	18
2.8. Postos de trabalho previstos e não ocupados, segundo a dificuldade de recrutamento.....	23
2.9. Modalidades de Horário	24
2.10. Trabalho Extraordinário	25
2.11. Ausências ao trabalho	28
2.12. Greve	31
Parte 3 Encargos com Pessoal	32
Parte 4 Segurança e Saúde no Trabalho	35
4.1. Acidentes de trabalho e incapacidades	35
4.2. Medicina no trabalho e prevenção de acidentes e doenças profissionais	36
4.3. Ações de sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho	37
Parte 5 Formação Profissional	38
5.1. Ações de Formação	38
5.2. Horas investidas em Formação Profissional	40
5.3. Trabalhadores envolvidos por grupo/carreira profissional	41
5.4. Encargos com Formação Profissional	42
Parte 6 Relações Profissionais e Disciplina	44
6.1. Relações Profissionais	44
6.2. Disciplina	44
Parte 7 Painel de Indicadores – Evolução 2014-2019	46
Parte 8 Considerações finais	48
Parte 9 Anexos	52

Índice de tabelas

Tabela 1 – N.º de trabalhadores que detêm uma relação jurídica de emprego público com a CPL, por grupo/carreira profissional (variação face a 2018)	10
Tabela 2 – N.º de trabalhadores por modalidade de vinculação e grupo/carreira	13
Tabela 3 – N.º de trabalhadores por grupo profissional/carreira e escalão etário	15
Tabela 4 – N.º de trabalhadores por estrutura habilitacional (variação face a 2018)	17
Tabela 5 – N.º de trabalhadores com deficiência por género	18
Tabela 6 – Movimentos de Pessoal: n.º de admissões/regressos e n.º de saídas por grupo profissional/carreira (variação face a 2018)	19
Tabela 7 – Postos de trabalho (PT) previstos e não ocupados durante o ano, segundo a dificuldade de recrutamento	23
Tabela 8 – N.º de trabalhadores por modalidade de horário segundo o género (variação face a 2018).....	25
Tabela 9 – N.º de horas de trabalho extraordinário por modalidade de prestação de trabalho segundo o género (variação face a 2018).....	26
Tabela 10 – N.º de dias de ausências ao trabalho segundo o motivo de ausência e género	28
Tabela 11 – N.º de trabalhadores em greve, por período normal de trabalho e tempo de paralisação	31
Tabela 12 – Total de encargos com pessoal durante o ano (variação face a 2018)	32
Tabela 13 – Distribuição dos encargos com pessoal (2019).....	33
Tabela 14 – Acidentes de trabalho ocorridos em 2019 e dias de trabalho perdidos, por género	35
Tabela 15 – N.º de ações de formação, por tipo de ação (variação face a 2018)	39
Tabela 16 – N.º de participações em ações de formação, por tipo de ação (variação face a 2018).....	39
Tabela 17 – N.º de horas investidas em ações de formação, por tipo de ação (variação face a 2018)	40
Tabela 18 – Despesas anuais com formação, por tipo de ação (variação face a 2018)	42
Tabela 19 – N.º de processos disciplinares, por tipo (variação face a 2018)	44

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Distribuição dos efetivos por grupo profissional (%)	11
Gráfico 2 – Evolução do nº de trabalhadores por ano (2014-2019)	11
Gráfico 3 – Evolução de efetivos (2018-2019)	12
Gráfico 4 – Distribuição dos efetivos por modalidade de vinculação (%)	12
Gráfico 5 – Distribuição dos efetivos por género (%)	14
Gráfico 6 – Distribuição de efetivos por escalão etário (%)	14
Gráfico 7 – Distribuição de efetivos por anos de antiguidade (%)	16
Gráfico 8 – Nível de Escolaridade (%)	17
Gráfico 9 – Admissões e regressos em 2019, por grupo profissional (%)	19
Gráfico 10 – Entradas na CPL em 2019, por motivo (%)	20
Gráfico 11 – Saídas da CPL em 2019, por grupo profissional (%)	21
Gráfico 12 – Saídas da CPL em 2019, por motivo (%)	22
Gráfico 13 – Postos de trabalho previstos e não ocupados	24
Gráfico 14 – Distribuição dos efetivos por modalidade de horário (%)	24
Gráfico 15 - Modalidades de horário (2018-2019)	25
Gráfico 16 – Evolução das horas de trabalho extraordinário (2018-2019)	26
Gráfico 17 – Evolução das horas de trabalho extraordinário por grupo/carreira	27
Gráfico 18 – Ausências ao serviço, por motivo (%)	29
Gráfico 19 – Ausências ao serviço, por género (%)	29
Gráfico 20 - Evolução dos encargos com pessoal (2018-2019)	33
Gráfico 21 – Evolução do n.º de acidentes de trabalho (2018-2019)	35
Gráfico 22 - Evolução do n.º de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos no ano (2018-2019)	36
Gráfico 23 – Nº de atividades formativas (2018-2019)	38
Gráfico 24 – Nº trabalhadores envolvidos em formação (2018-2019)	38
Gráfico 25 – Taxa de abrangência em formação (2018-2019)	39
Gráfico 26 – Participações em ações de formação (2019)	40
Gráfico 27 - Distribuição dos formandos, por tipo de ação (%)	40
Gráfico 28 - Taxa de abrangência por carreira (2018-2019)	41
Gráfico 29 - Evolução da despesa com formação profissional (2018-2019)	42
Gráfico 30 - Relações profissionais (%)	44
Gráfico 31 - Processos disciplinares decididos (%)	45

Parte 1 | Enquadramento

1.1. Introdução

Inserido no ciclo anual de gestão, o **Balanço Social** é numa Organização o instrumento privilegiado de informação, planeamento e gestão de recursos humanos, na medida em que permite avaliar o seu desenvolvimento social e a evolução do seu potencial humano, tendo por referência um conjunto de indicadores nas áreas de recursos humanos e financeira.

Com a publicação do Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro, regulamentou-se a elaboração do Balanço Social na Administração Pública, tornando-o obrigatório para todos os serviços e organismos da administração pública central, regional e local com 50 ou mais trabalhadores.

O presente documento, que consubstancia o Balanço Social da Casa Pia de Lisboa, I.P., abreviadamente designada por CPL, tem por referência a data de 31 de Dezembro de 2019, e é parte integrante do Relatório de Atividades e Contas no âmbito do sistema de gestão e avaliação de desempenho na Administração Pública (SIADAP 1), nos termos do disposto na alínea e) do artigo 8º, da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro.

A informação constante deste documento reporta ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2019 e está organizada de acordo com a estrutura geral consignada no diploma atrás referenciado, assim como com as orientações definidas pela Direção-Geral da Administração e Emprego Público.

O seu conteúdo compreende informação estatística essencial, relativa ao potencial humano da CPL, a respetiva análise, qualitativa e quantitativa, ilustrada por diferentes referências gráficas, que, de forma agregada, evidencia um conjunto de indicadores considerados relevantes para o efeito, pretendendo-se que seja um instrumento de suporte à otimização e racionalização dos recursos disponíveis.

O universo em análise são os trabalhadores em funções na CPL a 31 de Dezembro de 2019, num total de 1018.

A elaboração deste documento tem como fontes de informação o Sistema de Recursos Humanos (SRH) e a informação disponibilizada trimestralmente no âmbito do Sistema de Informação e Organização do Estado (SIOE).

A regulação interna da CPL, nesta matéria, tem por referência o Sistema de Gestão Integrada de Qualidade e Ambiente (SGIQA) que inclui, enquanto processos de suporte, o processo S01 - Gestão de Recursos Humanos e S03 – Segurança e Ambiente.

1.2 Orgânica da Casa Pia de Lisboa

Atualmente, enquanto Instituto Público, a CPL está integrada na administração indireta do Estado, sob a tutela do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, é dotada de autonomia administrativa e financeira, com património próprio. É ainda dotada de autonomia técnica e pedagógica, que compreende a capacidade de intervenção nas áreas sociais, educativas e formativas, com observância das orientações definidas pelo Ministério da Tutela e das que sejam seguidas no Ministério da Educação, com garantia do reconhecimento oficial para todos os ciclos, níveis e formas de ensino ministrados, nos termos da lei em vigor.

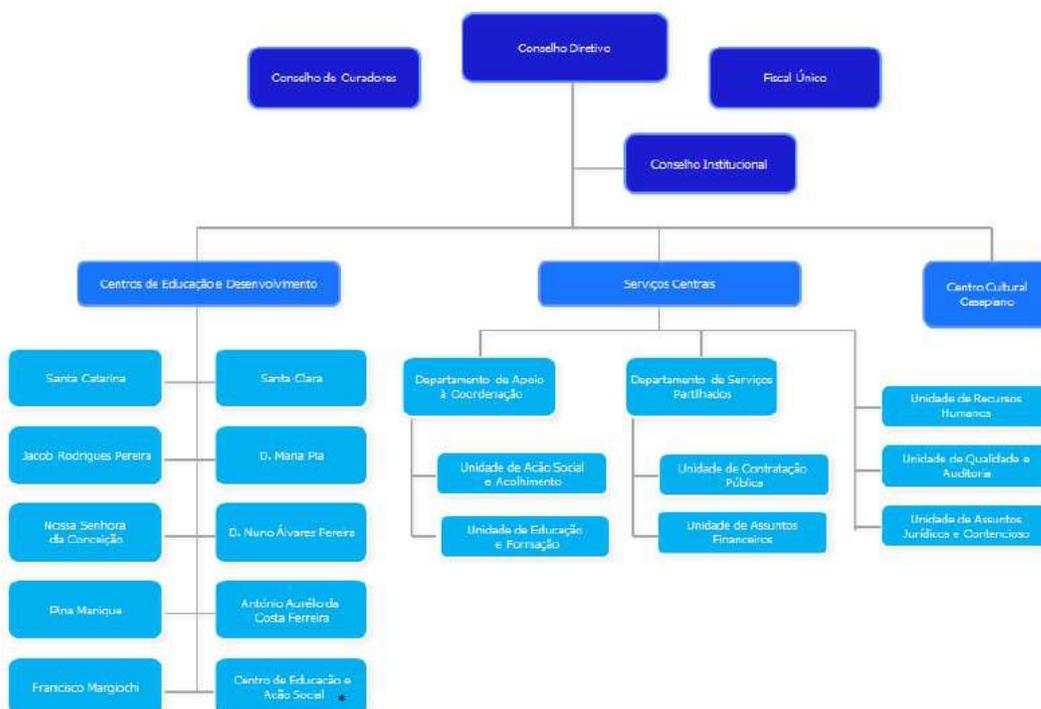
A Missão, as atribuições e a organização interna da Instituição encontram-se definidas no Decreto-Lei n.º 77/2012, de 26 de Março, que aprovou a Lei Orgânica, e na Portaria n.º 24/2013, de 24 de Janeiro, que aprovou os respetivos Estatutos.

Os órgãos diretivos da CPL compreendem o Conselho Diretivo, constituído por um presidente, um vice-presidente e por um vogal. São ainda órgãos o fiscal único, o conselho institucional e o conselho de curadores.

Em termos de organização interna, é composta por Centros de Educação e Desenvolvimento, Serviços Centrais e Centro Cultural Casapiano.

A estrutura da CPL, I.P. é representada no seguinte organograma:

Organograma



* Em processo de extinção: Despacho 170/2015/SESS, de 18/02/2015

Os Serviços Centrais dispõem dos seguintes Departamentos e Unidades:

Departamento de Apoio à Coordenação	Departamento de Serviços Partilhados
Unidade de Ação Social e Acolhimento	Unidade de Assuntos Financeiros
Unidade de Educação e Formação	Unidade de Contratação Pública

Unidades na dependência hierárquica e funcional do Conselho Diretivo
Unidade de Assuntos Jurídicos e Contencioso
Unidade de Qualidade e Auditoria
Unidade de Recursos Humanos

Os Centros de Educação e Desenvolvimento estão organizados em função da natureza das respostas que asseguram:

<p>CED Tipo 1</p> <p>Acolhimento residencial de crianças e jovens em perigo</p>	<p>Santa Catarina</p> <p>Santa Clara</p>
<p>CED Tipo 2</p> <p>Educação e formação nos diferentes ciclos e níveis: creche, educação pré-escolar, ensino básico (1º, 2º e 3º ciclos) ensino integrado da música, cursos vocacionais, CEF tipo 2 e 3, ensino secundário artístico especializado, cursos de aprendizagem, curso de especialização tecnológica, cursos profissionais, apoio à inserção profissional.</p>	<p>Jacob Rodrigues Pereira</p> <p>D. Maria Pia</p> <p>Nossa Senhora da Conceição</p> <p>D. Nuno Álvares Pereira</p> <p>Pina Manique</p>
<p>CED Tipo 3</p> <p>Habilitação e apoio à inserção escolar e profissional de pessoas com deficiências sensoriais, designadamente pessoas surdo-cegas e/ou com problemas graves de comunicação, privilegiando o acesso às crianças e jovens.</p> <p>Desenvolvimento integrado de competências sociais, visando a autonomização de agregados familiares carenciados e apoio socioeducativo a crianças e jovens.</p> <p>Educação ambiental.</p> <p> Animação ambiental e campos de férias.</p>	<p>António Aurélio da Costa Ferreira</p> <p>Centro de Educação e Ação Social (CEAS) *</p> <p>Francisco Margiochi</p>

* Respostas educativas encerradas em 31/08/2015 e, atualmente, em processo de extinção.

O modelo de gestão adoptado aposta numa gestão orientada por processos, tendo as crianças e os jovens no centro de toda a atividade da CPL, e numa estrutura e funcionamento dos serviços em rede, promotora da coesão institucional e garante da qualidade técnica das suas respostas.

1.3 Missão

Missão do organismo

A Casa Pia de Lisboa tem como missão integrar crianças e jovens, designadamente os desprovidos de meio familiar adequado, garantindo-lhes percursos educativos inclusivos, assentes, nomeadamente, numa escolaridade prolongada, num ensino profissional de qualidade e numa aposta na integração profissional e, sempre que necessário, acolhendo-os.

Visão

Ser uma referência nacional no Acolhimento, Educação, Formação e Inclusão de Crianças e Jovens.

Principais serviços prestados

No âmbito das respostas sociais: casa de acolhimento, casa de acolhimento temporário, casa de acolhimento com programa de pré-autonomia, apartamento de autonomização, lar de apoio, lar residencial, centro de apoio familiar e aconselhamento parental (CAFAP), centro de atividades ocupacionais (CAO), centro de férias e de lazer.

No âmbito das respostas educativas e formativas: creche, educação pré-escolar, ensino básico (inclui ensino regular e ensino básico de música), ensino secundário, educação especial e reabilitação, formação de dupla certificação (inclui cursos de educação e formação (CEF), cursos profissionais e cursos de aprendizagem), curso de especialização tecnológica, apoio à inserção profissional.

Outras respostas: educação não formal na área agro-ambiental, educação e formação de adultos, Centro Qualifica, centro de recursos e núcleo museológico.

Parte 2 | Recursos Humanos da Casa Pia de Lisboa

2.1 Grupo/Carreira Profissional

A caracterização dos recursos humanos da Casa Pia de Lisboa, I.P. reflete o enquadramento legal introduzido pela Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas, aprovada pela Lei n.º 35/2014, de 20 de Junho, com a redação em vigor, no que respeita à denominação das carreiras gerais.

Nestes termos, apresenta-se na tabela 1 a distribuição de efetivos por grupo profissional/carreira, e respetiva variação face ao ano de 2018:

Tabela 1 – N.º de trabalhadores que detêm relação jurídica de emprego público com a CPL, por grupo/carreira profissional (variação face a 2018)

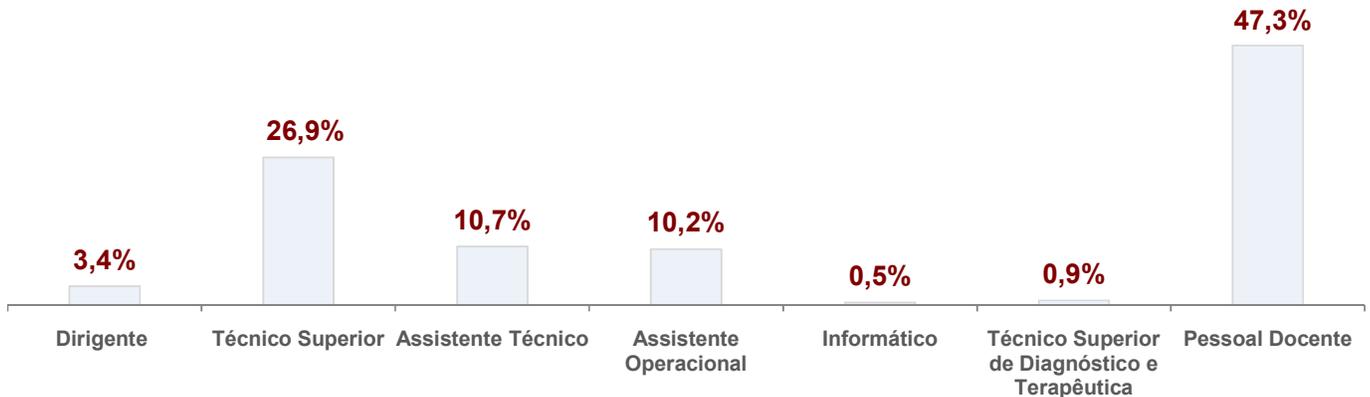
Grupo Profissional / Carreira (LTFP)	Efetivos		Variação	
	2019	2018	N.º	%
Dirigente	35	35	0	0,0
Técnico Superior	274	279	-5	-1,8
Assistente Técnico	109	120	-11	-9,2
Assistente Operacional	104	110	-6	-5,5
Informático	5	4	1	25,0
Técnico Superior de Diagnóstico e Terapêutica	9	9	0	0,0
Pessoal Docente	482	485	-3	-0,6
Total	1018	1042	-24	-2,3

A CPL contava, em 31 de Dezembro de 2019, com 1018 trabalhadores, o que representa uma redução de 24 efetivos comparativamente com 2018.

À semelhança do que se tem registado em anos anteriores, o maior número de efetivos concentra-se nas carreiras docente (47,3%) e de técnico superior (26,9%).

Em termos de representatividade, seguem-se as carreiras de assistente técnico (10,7%), assistente operacional (10,2%) e, com menor expressão percentual, as carreiras de técnico superior de diagnóstico e terapêutica (0,9%) e informático (0,5%) – Gráfico 1.

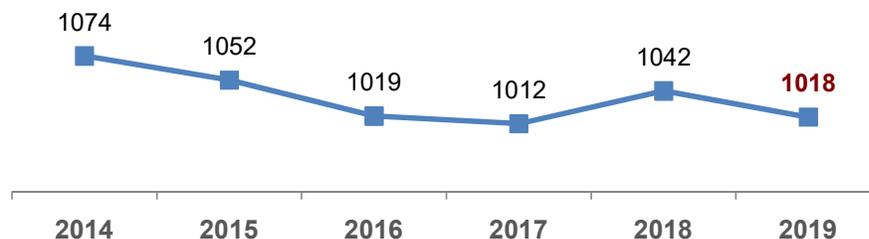
Gráfico 1 - Distribuição dos efetivos por grupo profissional (%)



Dos 35 dirigentes, 3 ocupam cargos de direção superior de 1º e de 2º grau, 9 de direção intermédia de 1º grau, 9 de direção intermédia de 2º grau e os restantes 14 de direção intermédia de 3º grau.

Conforme se observou anteriormente, assinala-se um decréscimo do total de efetivos, face ao ano anterior, o que representa uma inversão da tendência de crescimento registada no último ano, em que o número de entradas prevaleceu sobre o de saídas, dada a concretização de procedimentos concursais para reforço das equipas, nomeadamente o procedimento concursal externo para recrutamento de técnicos superiores para o acolhimento residencial.

Gráfico 2 - Evolução do n.º trabalhadores por ano (2014-2019)

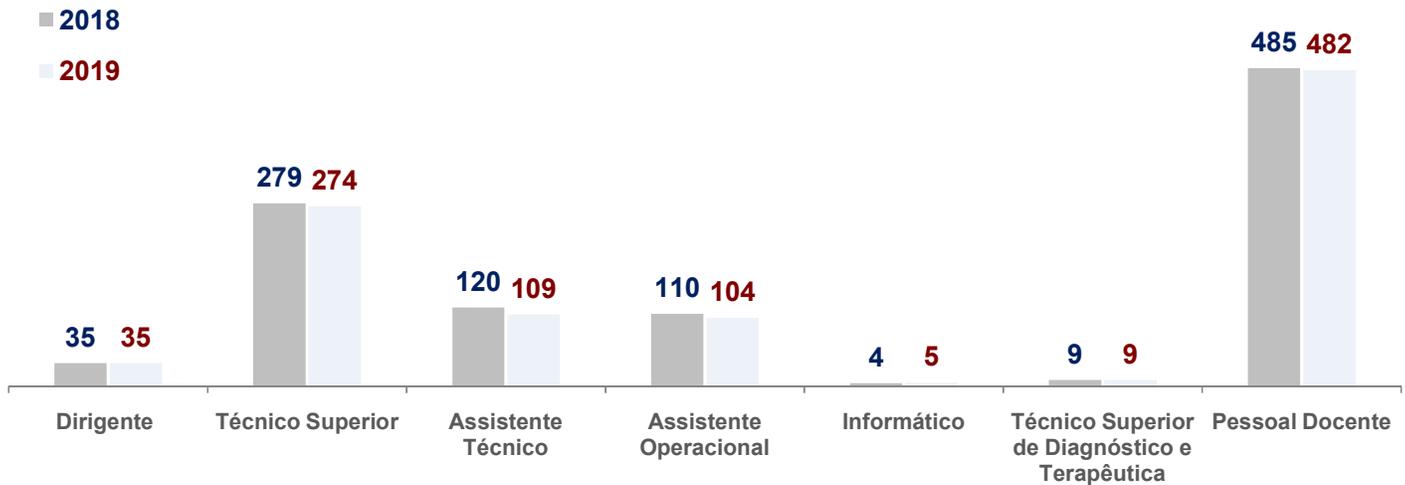


Em termos gerais, a redução de efetivos ocorre na maioria das carreiras, sendo que o maior decréscimo surge nas carreiras de assistente técnico (-9,2%) e assistente operacional (-5,5%), decorrente da prevalência de saídas face às entradas.

Pelo contrário, verifica-se um incremento na carreira de informático (25%), resultante do regresso de um trabalhador em cedência de interesse público noutro organismo.

No que respeita aos dirigentes e técnicos superiores de diagnóstico e terapêutica, o número de efetivos mantém-se, conforme se pode observar no Gráfico 3.

Gráfico 3 – Evolução de Efetivos (2018-2019)

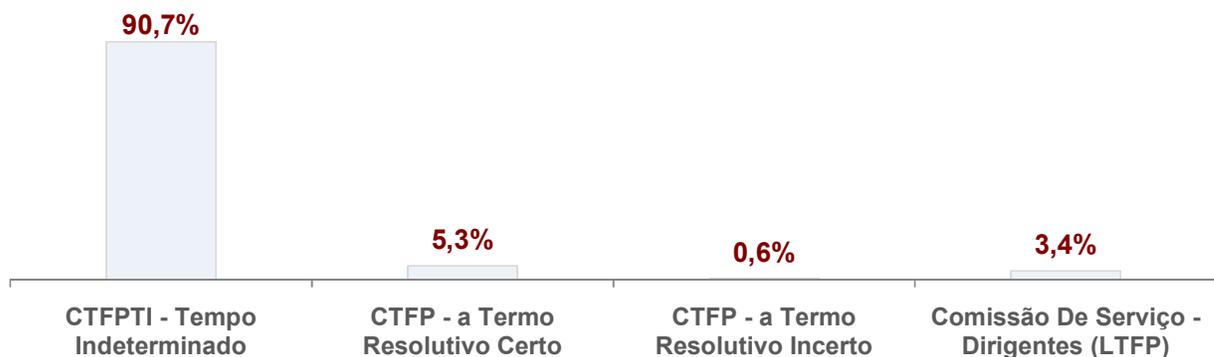


2.2. Modalidades de Vinculação

Em 2019, a modalidade de vinculação predominante na CPL era o contrato de trabalho em funções públicas, com uma taxa de 90,7%, seguida do contrato de trabalho em funções públicas a termo resolutivo certo (5,3%).

Segue-se a modalidade de comissão de serviço de dirigentes (3,4%) e, com reduzida expressão, o contrato a termo resolutivo incerto (0,6%), referente a docentes em situação de substituição temporária - Gráfico 4.

Gráfico 4 – Distribuição dos efetivos por modalidade de vinculação (%)



Assinale-se que todos os contratados a termo resolutivo certo pertencem ao grupo de pessoal docente, abrangendo esta modalidade de vínculo 11,2% do total dos docentes da CPL.

A modalidade de contrato a termo resolutivo incerto, igualmente circunscrita ao pessoal docente, representa 1,2% dos docentes que exercem atividade profissional na CPL. Os restantes docentes, e que têm expressão numa maioria de 87,6%, possuem contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado (CTFPTI).

Tabela 2 – N.º de trabalhadores por modalidade de vinculação e grupo profissional/carreira

Modalidade de Vinculação / Grupo Profissional /Carreira (LTFP)	Dirigente	Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional	Informático	Técnico Sup. Diagnóstico e Terapêutica	Pessoal Docente	Total
CTFPTI - Tempo Indeterminado		274	109	104	5	9	422	923
CTFP - a Termo Resolutivo Certo							54	54
CTFP - a Termo Resolutivo Incerto							6	6
Comissão De Serviço - Dirigentes (LTFP)	35							35
Total	35	274	109	104	5	9	482	1018

Os 35 dirigentes, em regime de comissão de serviço (LTFP), representam 3,4% do total de trabalhadores da CPL.

À exceção dos dirigentes e docentes, os trabalhadores que integram as restantes carreiras profissionais possuem contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado.

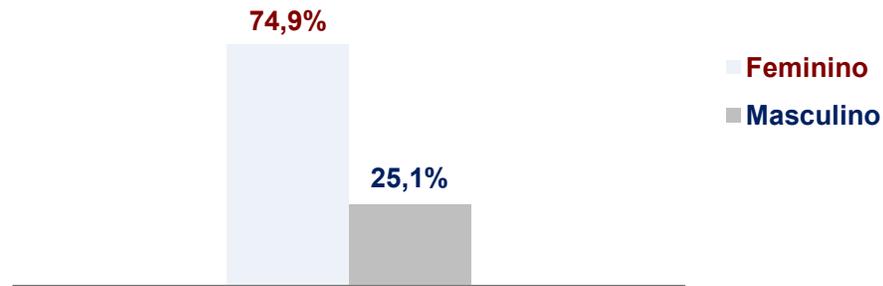
Alguns Indicadores

Taxa de enquadramento 3,4%	Relaciona o pessoal dirigente com o pessoal não dirigente, ou seja, reflete a proporção de dirigentes relativamente ao número total de trabalhadores.
Taxa de tecnicidade 75,6%	Relaciona o número de técnicos superiores com o número total de trabalhadores. (considera: Técnico Superior + Informático + Técnico Superior de Diagnóstico e Terapêutica + Pessoal Docente).
Taxa de contratação a termo 5,3%	Relaciona o número de trabalhadores contratados a termo certo com o número total de trabalhadores.

2.3. Género e Escalão Etário

Dos 1018 trabalhadores da CPL, 762 são do género feminino e 256 do género masculino.

Gráfico 5 – Distribuição dos efetivos por género (%)

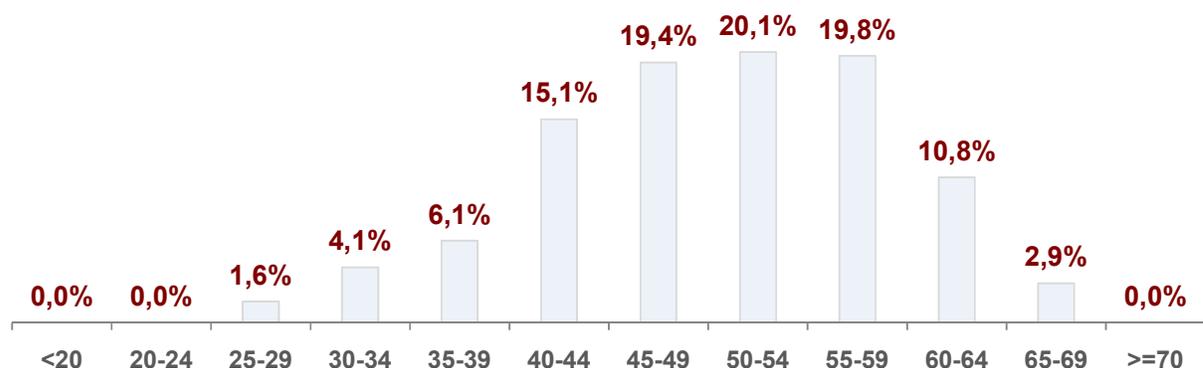


Conforme se observa no gráfico anterior, o universo de trabalhadores da CPL é predominantemente feminino, como revela a taxa de feminização de 74,9%.

Numa análise mais detalhada, constata-se que à exceção do grupo profissional de informática, composto exclusivamente por efetivos do género masculino e do grupo dos técnicos superiores de diagnóstico e terapêutica, constituído apenas por trabalhadores do género feminino, todos os restantes grupos profissionais/carreiras integram elementos de ambos os géneros, ainda que com preponderância dos trabalhadores do género feminino.

No que respeita à estrutura etária, o intervalo dos 50 aos 54 anos de idade reúne 20,1% do total de trabalhadores da CPL, seguido, com valores muito próximos, pelo escalão etário dos 55 aos 59 anos, com 19,8%, e do intervalo dos 45 aos 49 anos, com 19,4%. Em conjunto, estes três níveis integram 59,3% dos trabalhadores – Gráfico 6 e Tabela 3.

Gráfico 6 – Distribuição de efetivos por escalão etário (%)



Conforme se constata anteriormente, os trabalhadores com idade até aos 44 anos representam 26,9% do total de efetivos da CPL, o que se traduz numa diminuição relativamente ao registado em 2018 (-3,1%), confirmando a tendência de envelhecimento apurada nos últimos anos.

Pelo contrário, os trabalhadores com idade igual ou superior a 55 anos totalizam, em 2019, 33,6% do total de efetivos, registando-se um incremento de 3% relativamente ao valor apurado em 2018 (30,6%)

De assinalar que os trabalhadores destes escalões etários são, maioritariamente, docentes, técnicos superiores e assistentes operacionais (42,4%, 18,7% e 18,1% respetivamente).

Tabela 3 – Nº de trabalhadores por grupo profissional/carreira e escalão etário

Escalão etário/ Grupo Profissional / Carreira	<20	20- 24	25- 29	30- 34	35- 39	40- 44	45- 49	50- 54	55- 59	60- 64	65- 69	>=70	Total
Dir. Superior 1º grau	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Dir. Superior 2º grau	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Dir. Interm. 1º grau	0	0	0	0	0	0	2	3	2	2	0	0	9
Dir. Interm. 2º grau	0	0	0	0	1	3	0	2	3	0	0	0	9
Dir. Interm. 3º grau	0	0	0	0	2	1	5	2	2	2	0	0	14
Técnico Superior	0	0	10	16	19	63	60	42	40	20	4	0	274
Assistente Técnico	0	0	1	7	2	14	11	21	29	20	4	0	109
Assistente Operacional	0	0	0	0	0	6	13	23	34	21	7	0	104
Assistente Informático	0	0	0	0	1	0	2	0	2	0	0	0	5
Técnico Superior de Diagnóstico e Terapêutica	0	0	0	1	1	3	2	0	1	1	0	0	9
Pessoal Docente	0	0	5	18	36	64	102	112	87	43	15	0	482
Total	0	0	16	42	62	154	197	205	202	110	30	0	1018

Em 2019, o trabalhador mais novo tem 26 anos e o trabalhador com maior idade tem 68 anos.

O nível etário médio dos trabalhadores situa-se nos 50 anos, assinalando-se, em termos de evolução, um aumento de 3,5 anos relativamente a 2014.

Tendo em conta a progressão da média etária nos últimos anos, o índice de envelhecimento (29,8%) apresenta, face a 2014, um aumento de 14,1%, apesar da admissão de novos trabalhadores, nomeadamente através de procedimentos concursais e mobilidades.

Este indicador assume especial relevo no caso da CPL, pelo facto de a sua missão consistir na intervenção direta junto de crianças e jovens, revelando-se premente a definição de estratégias de rejuvenescimento do efetivo.

Analisando o referido indicador por grupo/carreira, é de referir que os profissionais da CPL mais envelhecidos são os assistentes operacionais e assistentes técnicos, com uma média etária de 55,8 e 52,7 anos, respetivamente.

Pelo contrário, os técnicos superiores de diagnóstico e terapêutica apresentam a média etária mais baixa, com 45,7 anos.

Alguns Indicadores

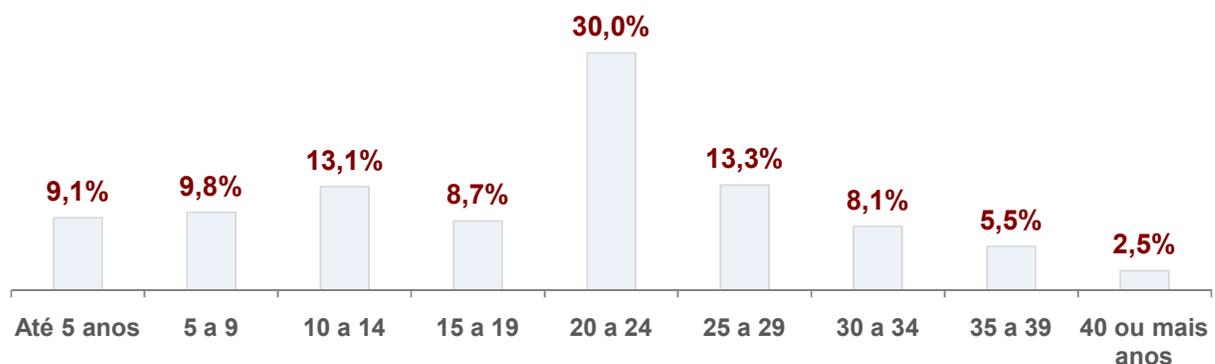
Taxa de feminização 74,9%	Relaciona o número de trabalhadores do género feminino com o número total de efetivos.
Nível médio de idades 50 anos	Relaciona a soma das idades com o número total de trabalhadores.
Índice de envelhecimento 29,8%	Relaciona o número de trabalhadores com idade superior a 55 anos , com o número total de trabalhadores. Considerando o aumento gradual da média etária nos últimos anos, a taxa de envelhecimento apresenta, face a 2014, um aumento de 14,1%.

2.4. Nível de Antiguidade

Os dados apurados, relativamente à antiguidade na Administração Pública, evidenciam que o tempo de serviço dos trabalhadores da CPL situa-se, em termos médios, nos 19,6 anos.

O intervalo da estrutura de antiguidade que reúne maior número de pessoas é o de 20 a 24 anos, com 30 % dos trabalhadores. Seguem-se, em termos de expressão, os intervalos de 25 a 29 anos, que reúne 13,3% dos trabalhadores e o de 10 a 14 anos, com 13,1%.

Gráfico 7 – Distribuição de efetivos por anos de antiguidade (%)



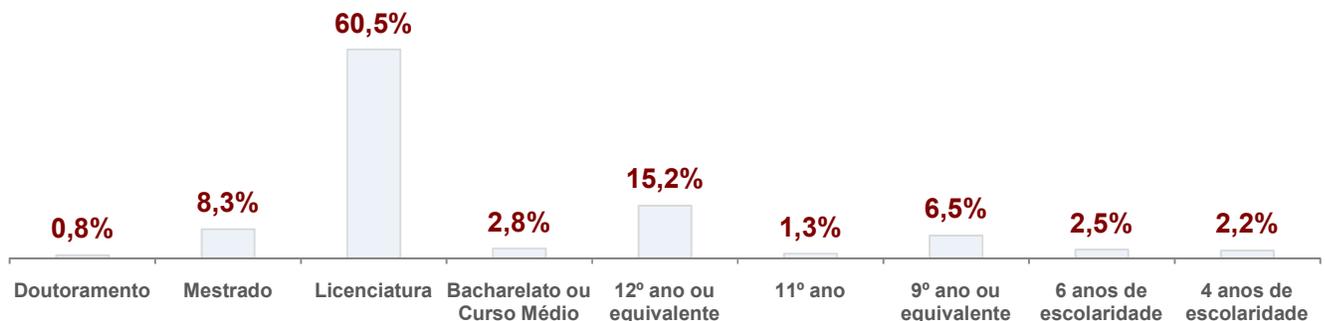
2.5. Estrutura Habilitacional

Analisando a estrutura habilitacional da CPL, o nível de escolaridade mais expressivo continua a ser a licenciatura, com 616 efetivos, abrangendo mais de metade dos trabalhadores (60,5%).

Seguem-se, em termos de representatividade, o 12º ano (15,2%), mestrado (8,3%) e o 9º ano (6,5%) - Gráfico 8.

Mantém-se a tendência assinalada nos últimos anos de aumento do número de trabalhadores com nível de habilitação superior, representando, em 2019, 72,4% do total do efetivo.

Gráfico 8 – Nível de Escolaridade (%)



Conforme se ilustra na Tabela 4, as variações dos níveis de escolaridade dos trabalhadores, relativamente a 2018, são pouco significativas e decorrem essencialmente dos fluxos de entradas e saídas.

Tabela 4 – N.º de trabalhadores por estrutura habilitacional (variação face a 2018)

Estrutura Habilitacional	Efetivos		Variação	
	2019	2018	N.º	%
Doutoramento	8	7	1	14,3
Mestrado	85	76	9	11,8
Licenciatura	616	633	-17	-2,7
Bacharelato ou Curso Médio	28	28	0	0,0
12º ano ou equivalente	155	160	-5	-3,1
11º ano	13	17	-4	-23,5
9º ano ou equivalente	66	70	-4	-5,7
6 anos de escolaridade	25	24	1	4,2
4 anos de escolaridade	22	27	-5	-18,5
Total	1018	1042	-24	-2,3

2.6. Trabalhadores com deficiêcia

Do universo de trabalhadores da CPL (1018), 77 são pessoas com deficiêcia, 21 dos quais do gênero masculino e 56 do gênero feminino.

Estes trabalhadores representam 7,6% do total dos efetivos, valor situado acima do previsto no nº 3 do art.º 28.º da Lei nº38/2004, de 18 de Agosto, que define uma quota de emprego de pessoas com deficiêcia, na Administração Pública, igual ou superior a 5%.

Tabela 5 – N.º de trabalhadores com deficiêcia, por gênero

Trabalhadores com deficiêcia	Homens	Mulheres	Total	% do Total dos Efetivos
	21	56	77	7,6

2.7. Admissões/Regressos e Saídas de Pessoal

Os dados relativos às entradas e saídas são apresentados de acordo com o previsto no âmbito da metodologia do SIOE (Sistema de Informação e Organização do Estado), encontrando-se assim assegurada a coerência de dados com este sistema.

Releve-se o facto de se entender por “admissão” o total de efetivos admitidos pela 1.ª vez entre 1 de janeiro e 31 de dezembro.

Consideraram-se igualmente neste campo os trabalhadores que regressaram à CPL, as situações de mobilidade intercarreiras e o início de funções dirigentes.

Importa referir que, neste âmbito, não foram contabilizados os movimentos de entradas e saídas, ocorridos ao longo do ano, de pessoal docente, contratado a termo resolutivo certo, mas apenas as novas entradas e saídas efetivas destes trabalhadores.

Nestes termos, entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2019, foram admitidos na CPL 49 trabalhadores, entre os quais 27 docentes e 14 técnicos superiores, representando 83,7% das entradas ocorridas ao longo do ano.

Por outro lado, em igual período, saíram da Instituição 73 efetivos, maioritariamente docentes (30) e técnicos superiores (19), concentrando estes dois grupos 67,1% das saídas da Instituição.

Tabela 6 – Movimentos de Pessoal: n.º de admissões/regressos e n.º de saídas por grupo profissional/carreira (variação face a 2018)

Grupo Profissional / Carreira (LTFP)	Admissões /Regressos		Variação		Saídas		Variação	
	2019	2018	N.º	%	2019	2018	N.º	%
Dirigente	3	3	0	0,0	3	4	-1	-25,0
Técnico Superior	14	49	-35	-71,4	19	24	-5	-20,8
Assistente Técnico	3	5	-2	-40,0	14	12	2	16,7
Assistente Operacional	1	1	0	0,0	7	4	3	75,0
Informático	1	1	0	0,0	0	1	-1	-100,0
Técnico Superior de Diagnóstico e Terapêutica	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0
Pessoal Docente	27	55	-28	-50,9	30	39	-9	-23,1
Total	49	114	-65	-57,0	73	84	-11	-13,1

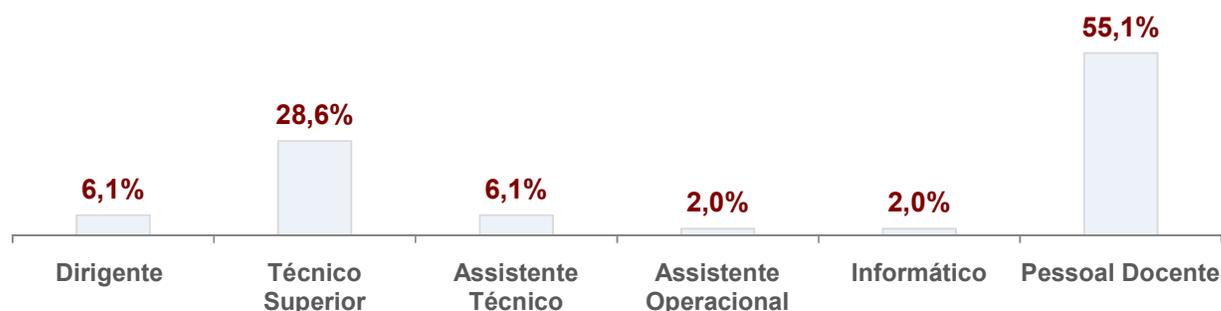
Em resumo, em 2019, o maior número de movimentações, quer ao nível de entradas quer das saídas, ocorreu nos grupos/carreiras de docente e técnico superior.

Invertendo a tendência que se vinha verificando desde 2017, assinala-se um decréscimo considerável do número de admissões/regressos, na ordem dos 57%, face ao ano anterior, o que se reflete também na redução da taxa de admissões, situada nos 4,8%, em 2019 (10,9%, em 2018).

Conforme se demonstra na tabela 6, na maioria dos grupos/carreiras, as admissões não compensaram todas as saídas ocorridas, situando-se a taxa de reposição nos 67,1%, o que representa uma descida acentuada de 68,6% face ao resultado alcançado por este indicador no ano transato – Parte 7| Painel de Indicadores 2014-19.

Esta questão é mais evidente nas carreiras de assistente operacional e assistente técnico, onde as taxas de reposição se situam nos 14,3% e 21,4%, respetivamente.

Gráfico 9 – Admissões e Regressos em 2019, por grupo profissional (%)

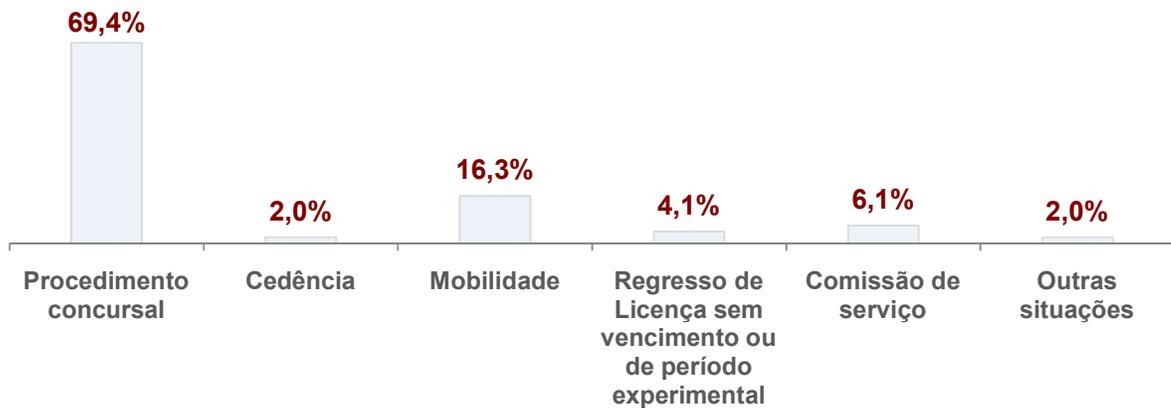


Conforme se observa no Gráfico 9, as entradas, nos termos atrás descritos, ocorreram com maior incidência nas carreiras de docente (55,1%) e técnico superior (28,6%), sendo de referir, face a 2018, uma redução do número de entradas em ambas as carreiras (-35, na de técnico superior e -28, na carreira docente).

A única carreira onde não se registou qualquer entrada foi a de técnico superior de diagnóstico e terapêutica.

As entradas por procedimento concursal representam a maioria das admissões (69,4%), como ilustra o Gráfico 10:

Gráfico 10 – Entradas na CPL em 2019, por motivo (%)



No que respeita aos trabalhadores admitidos e/ou regressados, em 2019, importa referir que:

- * Dos 3 Dirigentes intermédios de 3º grau que iniciaram funções, 2 são provenientes de outros organismos e um pertence à carreira docente do mapa de pessoal da CPL;
- * Durante o ano, foram admitidos por procedimento concursal, 8 técnicos superiores, maioritariamente para as áreas de suporte (6) – recursos humanos, qualidade e auditoria, contratação pública, planeamento e educação e formação, e os restantes para a área de acolhimento residencial (2);
- * 26 docentes iniciaram funções em contrato de trabalho a termo resolutivo certo ou incerto;
- * Verificou-se ainda o regresso de licença sem vencimento de 1 docente, assim como de 1 assistente técnico, em fase de período experimental noutra organização;
- * Assinala-se também a entrada, por mobilidade interna ou intercarreiras, de 5 técnicos superiores, 2 assistentes técnicos e 1 assistente operacional;
- * Verificou-se ainda o regresso à carreira de origem de 1 técnico superior, após desempenho de funções dirigentes na CPL;
- * Por fim, registou-se também o regresso de um técnico de informática, em regime de cedência de interesse público noutra organização.

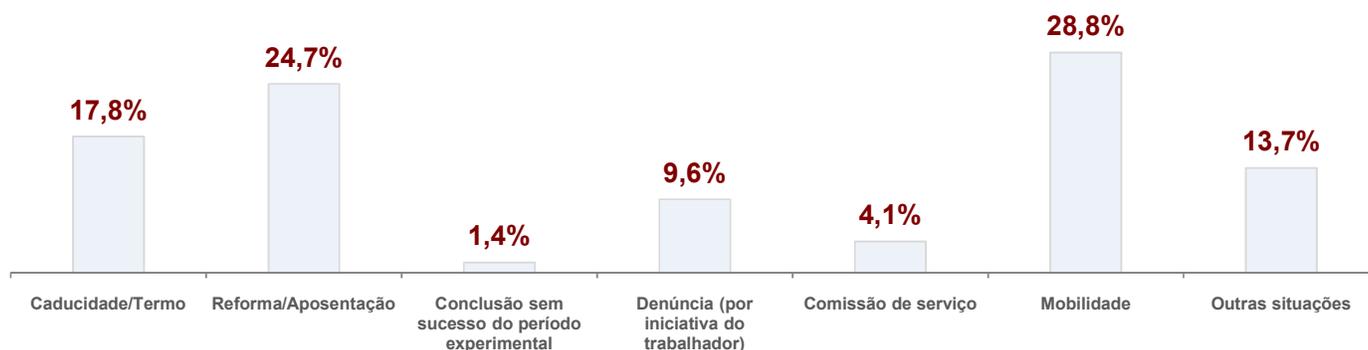
No que respeita às saídas de trabalhadores, e mantendo a tendência observada no ano anterior, o maior número de ocorrências concentra-se nas carreiras de docente (30), maioritariamente por caducidade do contrato de trabalho (43,3%), e de técnico superior (19), predominantemente por mobilidade (79%), representando, em conjunto, 67,1% do total de saídas da Instituição.

Segue-se, em termos percentuais, a carreira de assistente técnico (19,2%), cujas saídas são predominantemente por mobilidade e procedimento concursal – Gráficos 11 e 12.

Gráfico 11 – Saídas da CPL em 2019, por grupo profissional (%)



Gráfico 12 – Saídas da CPL em 2019, por motivo (%)



Quanto às saídas em 2019, constata-se que:

- * De entre os 3 Dirigentes que cessaram funções, de direção intermédia de 3º grau, 1 terminou a comissão de serviço na CPL e regressou ao serviço de origem, 1 iniciou funções dirigentes noutra organização e 1 regressou à carreira de origem;
- * Durante o ano, saíram da Instituição, por mobilidade ou cessação da mobilidade (regresso ao serviço de origem), 15 técnicos superiores, 4 assistentes técnicos e 1 assistente operacional;

- * 13 docentes cessaram funes por caducidade/termo dos respetivos contratos de trabalho a termo resolutivo certo ou incerto;
- * Por iniciativa prpria, 5 docentes, 1 tcnico superior e 1 assistente tcnico denunciaram o contrato com a CPL;
- * Saíram por aposentao 8 docentes, 5 assistentes operacionais, 3 assistentes tcnicos e 2 tcnicos superiores;
- * As restantes situaes de sada resultam de:
 - Início de período experimental noutros organismos de 2 assistentes tcnicos;
 - Início de licena sem vencimento de 3 assistentes tcnicos e 2 docentes;
 - Movimentaes de carreira, por concurso ou mobilidade, de 1 assistente tcnico e 1 docente;
 - Regresso ao servio de origem de 1 tcnico superior, durante o período experimental;
 - Despedimento, por facto imputável ao trabalhador, de 1 assistente operacional;
 - Início de funes dirigentes, de 1 docente do mapa de pessoal da CPL.

Alguns Indicadores

Taxa de admissões 4,8%	Relaciona o número de trabalhadores admitidos com o número total de trabalhadores
Taxa de saídas 7,2%	Relaciona o número de trabalhadores saídos da CPL com o número total de trabalhadores
Taxa de reposiço 67,1%	Relaciona o número de trabalhadores admitidos com o número de trabalhadores que saíram da CPL.
Pessoal Docente 90%	Atendendo às especificidades da carreira docente, optou-se por apresentar duas taxas de reposiço, uma para docentes e outra para pessoal não docente. Considerando apenas as entradas e saídas de docentes, a taxa de reposiço situa-se nos 90% .
Pessoal não docente 51,2%	A taxa de reposiço situa-se nos 51,2% , se apenas for considerado o pessoal não docente.

2.8. Postos de Trabalho previstos e não ocupados, segundo a dificuldade de recrutamento

Em 2019, ficaram por ocupar 82 postos de trabalho previstos em sede de Mapa de Pessoal, nos cargos/carreiras de dirigente intermédio de 3º grau, técnico superior, assistente técnico, técnico superior de diagnóstico e terapêutica, assistente operacional e docente, particularmente pelas dificuldades de recrutamento adiante assinaladas, na Tabela 7 e Gráfico 13.

Tabela 7 – Postos de trabalho (PT) previstos e não ocupados durante o ano, segundo a dificuldade de recrutamento

Postos de Trabalho previstos e não ocupados / Motivo	Dir Interm. 3º grau	Técnico Superior	Assistente Técnico	Técnico Superior de Diagnóstico e Terapêutica	Assistente Operacional	Informático	Docente	Total
Não abertura de procedimento	2		1			1	4	8
Falta de autorização da entidade competente		21	9					30
Procedimento concursal improcedente		5	2		14		4	25
Procedimento concursal em desenvolvimento		8	8	2			1	19
Total	2	34	20	2	14	1	9	82

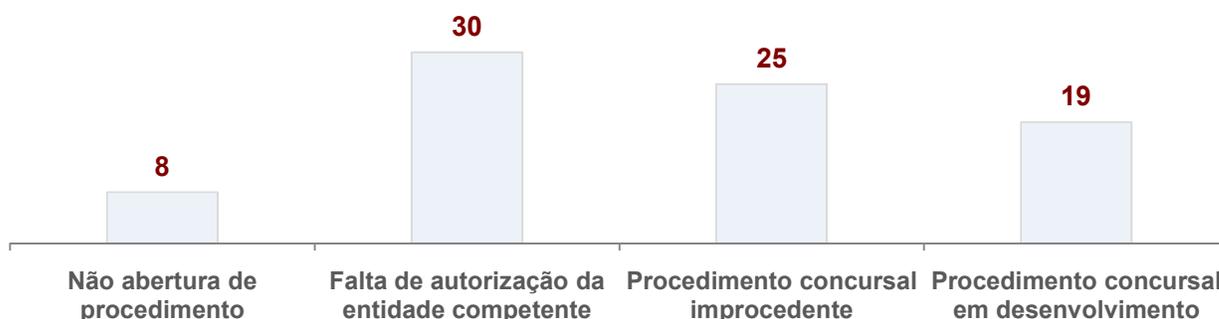
Durante o ano, ficaram por preencher, devido a improcedência de procedimentos concursais, 25 postos de trabalho para as carreiras de assistente operacional (14 PT), nas áreas de acolhimento residencial e educação e formação; de técnico superior, nas áreas de acolhimento residencial (3 PT), segurança e saúde no trabalho (1 PT) e língua gestual portuguesa (1 PT); de assistente técnico (2 PT), na área de recursos humanos, e carreira docente (4 PT), nos grupos de recrutamento 120 – Inglês 1º ciclo do Ensino Básico, 250 – Educação Musical, 400 – História e 560 – Ciências Agro-pecuárias.

Para além destes, aguarda-se autorização da entidade competente para abertura de procedimento concursal, ao abrigo do art. 30 n.º 5 e art. 28º n.º 3 da LTFP, para preenchimento de 21 postos na carreira de técnico superior e de 9 postos na carreira de assistente técnico, para as áreas de missão da CPL, através de recrutamento externo previsto no plano anual de recrutamento.

Durante o ano, encontrava-se em curso o desenvolvimento de 7 procedimentos concursais para preenchimento de 19 postos vagos, designadamente 1 posto na carreira docente, para a área de cozinha/pastelaria, 2 postos na carreira de técnico superior de diagnóstico e terapêutica, 8 postos de assistente técnico, para as áreas de missão e suporte, e 8 postos na carreira de técnico superior, para as áreas de serviço social (2), psicologia (2), recursos humanos (2), qualidade e auditoria (1) e assuntos jurídicos e contencioso (1).

Assinala-se ainda, neste âmbito, a não abertura de procedimentos para ocupação de 2 cargos de dirigente intermédio de 3º grau, 1 posto de coordenador técnico, 1 posto na carreira de informática e 4 postos de docente.

Gráfico 13 – Postos de trabalho previstos e não ocupados



2.9. Modalidades de Horário

As modalidades de horário de trabalho predominantemente praticadas na CPL, no período em análise, foram o horário específico (47,5%), aplicável à maior parte do pessoal docente, horário rígido (18,4%) e horário flexível (15,7%), conforme distribuição representada infra.

Importa referir que os docentes foram maioritariamente integrados na modalidade de 'horário específico', por não se enquadrarem em nenhuma das restantes opções apresentadas nos mapas de suporte da DGAEP.

Gráfico 14 – Distribuição de efetivos por modalidade de horário (%)

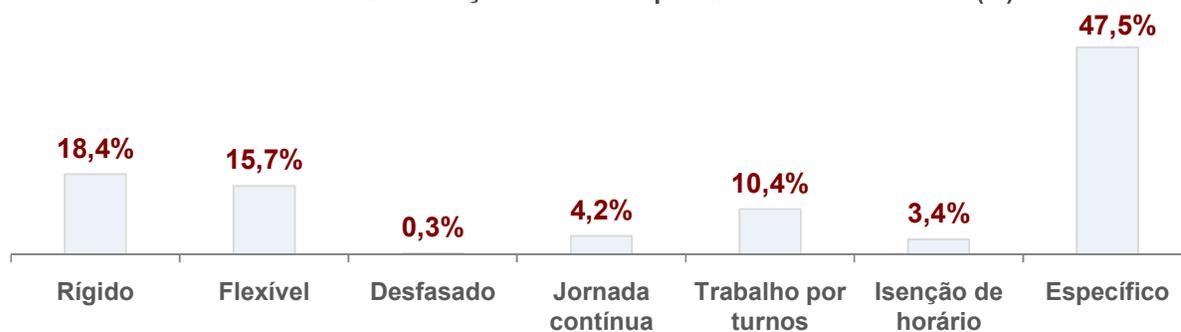
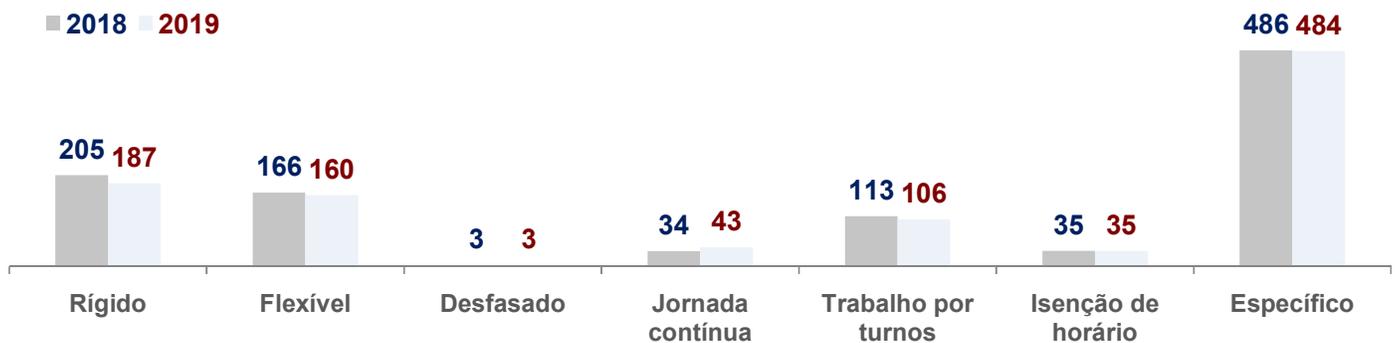


Tabela 8 – N.º de trabalhadores por modalidade de horário segundo o género (variação face a 2018)

Modalidades de Horários	2019		2018		Variação	
	Masculino	Feminino	Total	Total	N.º	%
Rígido	52	135	187	205	-18	-8,8
Flexível	41	119	160	166	-6	-3,6
Desfasado	1	2	3	3	0	0,0
Jornada contínua	2	41	43	34	9	26,5
Trabalho por turnos	34	72	106	113	-7	-6,2
Isenção de horário	10	25	35	35	0	0,0
Específico	116	368	484	486	-2	-0,4
Total	256	762	1018	1042	-24	-2,3

Assinala-se sobretudo, comparativamente com 2018, um acréscimo do número de trabalhadores na modalidade de jornada contínua (mais 9) e uma diminuição de trabalhadores com horário rígido (menos 18), resultantes não só do fluxo de entradas e saídas, mas também da promoção da conciliação da vida pessoal e profissional na CPL. – Gráfico 15.

Gráfico 15 – Modalidades de horário (2018-2019)



2.10. Trabalho Extraordinário

No decurso do ano de 2019, foram realizadas 7823 horas de trabalho suplementar, maioritariamente em dias feriados (3707 horas) e dias úteis diurnos (3464 horas), conforme se apresenta na Tabela 9.

Com valores menos significativos, surge o trabalho extraordinário prestado em dias de descanso semanal complementar, com 450 horas, o realizado em dias de descanso semanal obrigatório, com um total de 184 horas e, com menor expressão, o trabalho extraordinário noturno, com 18 horas.

Tabela 9 – N.º de horas de trabalho extraordinário por modalidade de prestação de trabalho segundo o género (variação face a 2018)

Horas de trabalho extraordinário	2019			2018	Variação	
	Masculino	Feminino	Total	Total	N.º	%
Trabalho extraordinário diurno	1236,0	2228,0	3464,0	3048,4	415,6	13,6
Trabalho extraordinário noturno	-	18,0	18,0	0,0	18,0	n.a.
Em dias de descanso semanal obrigatório	89,0	95,0	184,0	327,0	-143,0	-43,7
Em dias de descanso complementar	305,0	145,0	450,0	552,3	-102,3	-18,5
Em dias feriados	1432,0	2275,0	3707,0	3307,0	400,0	12,1
Total	3062,0	4761,0	7823,0	7234,7	588,3	8,1

Gráfico 16 – Evolução das horas de trabalho extraordinário (2018-2019)



O trabalho extraordinário foi prestado maioritariamente por trabalhadores integrados nas carreiras de técnico superior (55,3%), docente (20,4%), e, com menor expressão, nas carreiras de assistente técnico (12,8%), assistente operacional (11,3%) e informático (0,2%).

Destaca-se, face ao ano anterior, um aumento de 8,1% no número total de horas extraordinárias realizadas, o que se traduz em mais 588,5 horas.

Este incremento, mais notado nas carreiras de assistente técnico e técnico superior, resulta principalmente da necessidade de suprir carências de recursos humanos em algumas áreas, de modo a garantir o cumprimento das atividades.

Pelo contrário, regista-se uma diminuição das horas extraordinárias prestadas, em particular pelos informáticos e, com menor expressão, pelos docentes e assistentes operacionais – Gráfico 17.

Gráfico 17 – Evolução das horas de trabalho extraordinário por grupo profissional/carreira (2018-2019)



Alguns Indicadores

Taxa de trabalho extraordinário
0,5%

Relaciona o número anual de horas de trabalho extraordinário com o número total de horas trabalháveis nesse ano.

2.11. Ausências ao trabalho

Durante o ano de 2019, registaram-se 27.550,5 dias de ausências ao trabalho, o que representa uma redução de 2,9% face aos valores apurados no ano transato, conforme apresentado na Tabela 10.

Tabela 10 – N.º de dias de ausências ao trabalho segundo o motivo de ausência e género

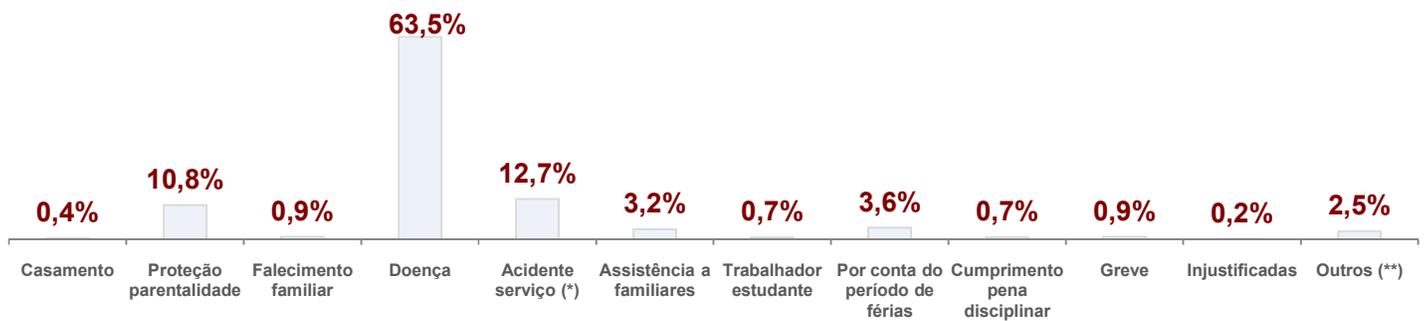
Ausências	2019		2018	Variação		
	Masculino	Feminino	Total	Total	N.º	%
Casamento	30,0	71,0	101,0	102,0	-1,0	-1,0
Proteção parentalidade	232,0	2.753,0	2.985,0	2.880,5	104,5	3,6
Falecimento familiar	57,0	187,0	244,0	234,0	10,0	4,3
Doença	3.299,5	14.191,0	17.490,5	18.439,0	-948,5	-5,1
Acidente serviço (*)	477,0	3.016,0	3.493,0	3.628,0	-135,0	-3,7
Assistência a familiares	151,0	720,0	871,0	1.087,0	-216,0	-19,9
Trabalhador estudante	39,0	141,0	180,0	103,5	76,5	73,9
Por conta do período de férias	219,5	782,5	1.002,0	886,0	116,0	13,1
Cumprimento pena disciplinar	174,0	21,0	195,0	0,0	195,0	n.a.
Greve	46,0	191,0	237,0	570,0	-333,0	-58,4
Injustificadas	2,0	54,5	56,5	49,0	7,5	15,3
Outros (**)	372,5	323,0	695,5	403,0	292,5	72,6
Total	5.099,5	22.451,0	27.550,5	28.382,0	-831,5	-2,9

(*) Integra 1799 dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos em anos anteriores, conforme registado no quadro 19 (em anexo)

(**) Inclui: cumprimento de obrigações, atividade sindical, doação de sangue ou socorrismo, dispensa para membros das mesas das assembleias de voto, motivos não imputáveis, deslocação à escola e prestação de provas de concurso.

Em 2019, a taxa de absentismo situou-se nos 10,8%, apresentando uma ligeira diminuição face a 2018 (menos 0,1%).

De entre os motivos que originam mais ausências ao serviço, continuam a prevalecer as faltas motivadas por doença (63,5%), as ausências resultantes de acidente em serviço (12,7%) e as ocorridas no âmbito da proteção da parentalidade (10,8%), como se ilustra no Gráfico 18.

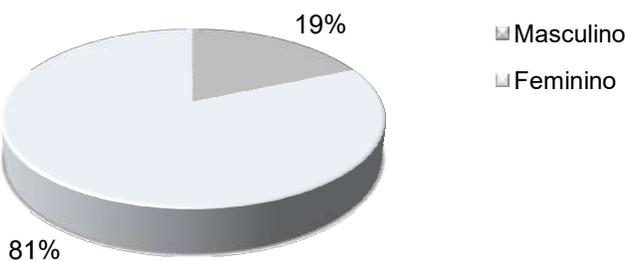
Gráfico 18 – Ausências ao serviço, por motivo (%)


Face a 2018, salienta-se o aumento das faltas por cumprimento de pena disciplinar, bem como das ausências relativas ao estatuto de trabalhador estudante (mais 73,9%) e 'outros motivos', elencados anteriormente (mais 72,6%).

Pelo contrário, registou-se uma diminuição considerável do número de faltas por motivo de greve (menos 58,4%) e assistência a familiares (menos 19,9%).

Ainda que continuem a constituir os motivos mais frequentes de ausências, é de assinalar também uma redução das faltas motivadas por doença (menos 5,1%) e por acidente em serviço (menos 3,7%), conforme descrito no ponto 4.1. Acidentes de trabalho e incapacidades.

Relativamente à análise do absentismo por género, predominam as ausências ao serviço por parte dos trabalhadores do género feminino (81%), mantendo-se o mesmo valor registado em 2018.

Gráfico 19 – Ausências ao serviço, por género (%)


Os motivos que mais contribuíram para este diferencial foram as ausências no âmbito da proteção na parentalidade, as faltas injustificadas e as relativas a acidentes de serviço.

Em termos globais, os grupos que contabilizam mais dias de ausência são os docentes e os técnicos superiores, com 9.689 dias (35,2%) e 8.143,5 dias (29,6%), respetivamente.

Pelo contrário, com valores menos relevantes, em termos de absentismo, surgem os dirigentes, os informáticos e os técnicos superiores de diagnóstico e terapêutica.

Alguns Indicadores

Taxa de absentismo
10,8%

Relaciona o número total de dias de ausência com o número total de dias trabalháveis no ano.

2.12. Greve

Durante o ano de 2019, registaram-se 237 dias de ausência ao serviço por motivo de greve, observando-se uma redução na ordem dos 58%, face ao ano anterior.

Conforme observado na tabela 11, estiveram ausentes, por motivo de greve, 235 trabalhadores das carreiras de técnico superior, assistente técnico, assistente operacional, docente e técnico superior de diagnóstico e terapêutica.

Tabela 11 – N.º de trabalhadores em greve, por período normal de trabalho e tempo de paralisação

Identificação	PNT	N.º trabalhadores em Greve	Duração da Paralisação
Greve Administração Pública – Sectorial (fevereiro)	35 horas	3	7h
Greve Administração Pública – Sectorial (fevereiro)	35 horas	116	7h
Greve Administração Pública – Sectorial (fevereiro)	35 horas	4	7h
Greve Administração Pública – Sectorial (março)	35 horas	1	7h
Greve Administração Pública – Sectorial (março)	35 horas	2	7h
Greve Administração Pública – Sectorial (março)	35 horas	14	7h
Greve Administração Pública – Sectorial (maio)	35 horas	4	7h
Greve Administração Pública – Sectorial (julho)	35 horas	6	7h
Greve Administração Pública – Sectorial (julho)	35 horas	3	7h
Greve Administração Pública – Sectorial (setembro)	35 horas	6	7h
Greve Administração Pública – Sectorial (novembro)	35 horas	1	7h
Greve Administração Pública – Sectorial (novembro)	35 horas	2	7h
Greve Administração Pública – Sectorial (novembro)	35 horas	73	7h
Total		235	

Em termos gerais, os motivos invocados respeitam às seguintes questões:

- Aumentos salariais;
- Classificação, enquadramento e carreiras;
- Outras reivindicações sobre condições de trabalho;
- Outras reivindicações salariais.

Parte 3 | Encargos com Pessoal

Os encargos globais com pessoal contabilizaram, em 2019, 28.122.072,60€, traduzindo um incremento de 3,4% (925.931,36€), considerando os valores de referência do ano anterior, conforme apresentado na Tabela 12 e Gráfico 20.

Tabela 12 - Total de encargos com pessoal durante o ano (variação face a 2018)

Total de encargos com pessoal durante o ano	Valor (euros)		Variação	
	2019	2018	N.º	%
Remuneração base (*)	21.071.442,98	20.354.219,59	717.223,4	3,5
Suplementos remuneratórios	548.686,62	541.625,09	7.061,5	1,3
Trabalho extraordinário (diurno e noturno)	53.232,09	46.169,96	7.062,13	15,3
Trabalho normal noturno	2.912,90	1.526,38	1.386,52	90,8
Trabalho em dias de descanso semanal, complementar e feriados	49.165,68	51.575,12	-2.409,44	-4,7
Disponibilidade permanente	-	-	-	-
Outros regimes especiais de prestação de trabalho	-	-	-	-
Trabalho por turnos	297.468,56	293.155,16	4.313,40	1,5
Abono para falhas	9.749,12	10.230,52	-481,40	-4,7
Ajudas de custo	15.533,26	13.495,03	2.038,23	15,1
Representação	112.819,57	112.937,36	-117,79	-0,1
Secretariado	1.399,56	1.399,56	0,00	0,0
Outros suplementos remuneratórios (**)	6.405,88	11.136,00	-4.730,12	-42,5
Prémios de desempenho	-	-	-	-
Prestações sociais	1.148.100,13	1.172.786,16	-24.686,0	-2,1
Subsídio no âmbito da proteção da parentalidade	9.616,94	30.374,18	-20.757,24	-68,3
Abono de família	27.713,67	43.369,85	-15.656,18	-36,1
Subsídio mensal vitalício	-	1.334,92	-1.334,92	n.a.
Subsídio para assistência de 3ª Pessoa	8.488,81	6.924,60	1.564,21	22,6
Subsídio de funeral	-	1.049,03	-1.049,03	n.a.
Subsídio por morte	-	1.263,96	-1.263,96	n.a.
Acidente de trabalho e doença profissional	32.426,16	19.517,40	12.908,76	66,1
Subsídio de refeição	1.025.254,18	1.027.219,90	-1.965,72	-0,2
Outras prestações sociais (incluindo pensões) (***)	44.600,37	41.732,32	2.868,05	6,9
Benefícios sociais	144.882,84	142.610,28	2.272,6	1,6
Grupos desportivos	-	-	-	-
Subsídio de estudos	-	-	-	-
Outros benefícios sociais	144.882,84	142.610,28	2.272,56	1,6
Outros encargos com pessoal (****)	5.208.960,03	4.984.900,12	224.059,9	4,5
Total	28.122.072,60	27.196.141,24	925.931,4	3,4

(*) Inclui subsídios de Férias e Natal

(**) Subsídios de transporte e lavagem de viatura

(***) Pensões pagas à CGA (incapacidade permanente)

(****) Inclui indemnizações por férias não gozadas, compensações por caducidade dos contratos, encargos da entidade patronal com a CGA e a Segurança Social e abonos pagos ao trabalhador a aguardar aposentação até que a pensão passe a ser paga pela entidade empregadora

Gráfico 20 – Evolução dos encargos com pessoal (2018-2019)



Não obstante a redução do número de efetivos atrás explicitada (Parte 2 | Recursos Humanos da Casa Pia de Lisboa), a despesa com pessoal foi incrementada, essencialmente devido ao descongelamento das progressões nas várias carreiras, iniciado em 2018 e com maior impacto em 2019, em especial na carreira docente (167), cujas mudanças de posição remuneratória implicaram, em muitos casos, retroativos do ano de 2018.

O acréscimo de despesa com pessoal relaciona-se igualmente, ainda que com menor expressão, com consolidações de mobilidade com reflexo na remuneração (8), com a transição de carreira dos técnicos superiores de diagnóstico e terapêutica (9) e a profissionalização de 10 docentes.

Realça-se também o acréscimo de despesa com acidentes de trabalho e doença profissional (66,1%), decorrente do aumento do número de acidentes ocorrido ao longo do ano, face a 2018, detalhado na Parte 4 | Segurança e Saúde no Trabalho.

Assinala-se ainda o incremento das despesas com trabalho extraordinário (15,3%), resultante do maior número de horas prestadas, principalmente por técnicos superiores.

Pelo contrário, assinala-se um decréscimo da despesa com subsídio no âmbito da proteção da parentalidade (menos 68,3%), abono de família (menos 36,1%) e outros suplementos remuneratórios, relativos a subsídios de transporte e lavagem de viatura (menos 42,5%).

Analisada a distribuição dos encargos com pessoal, verifica-se que a despesa com a remuneração base representa 74,9% do total desses encargos, seguida pela rubrica '*outros encargos com pessoal*', que totaliza 18,5% da despesa, conforme apresentado na Tabela 13.

Tabela 13 – Distribuição dos encargos com pessoal (2019)

Total de encargos com pessoal	Valor (euros)	%
Remuneração base	21.071.442,98	74,9%
Suplementos remuneratórios	548.686,62	2%
Prestações sociais	1.148.100,13	4,1%
Benefícios sociais	144.882,84	0,5%
Outros encargos com pessoal	5.208.960,03	18,5%
Total	28.122.072,60	

No que se refere à estrutura remuneratória na CPL, varia entre os escalões 501-1.000 euros e 4.501-4.750 euros. Parte representativa dos trabalhadores (45,7%) está situada nos escalões remuneratórios 1.501-1.750 euros e 1.751-2.000 euros.

Alguns Indicadores

Leque salarial ilíquido

7,1

Relaciona a maior remuneração base ilíquida com a menor remuneração base ilíquida.

No limite mínimo das remunerações auferidas pelos trabalhadores da CPL identificou-se o valor de 635,07€ e no limite máximo o vencimento de 4.512,09€.

Parte 4 | Segurança e Saúde no Trabalho

4.1. Acidentes de trabalho e incapacidades

Ao longo de 2019, registaram-se 48 acidentes. Destes, 35 ocorreram no local de trabalho e 13 *In itinere* – Tabela 14.

Tabela 14 – Acidentes de trabalho ocorridos em 2019 e dias de trabalho perdidos, por género

Acidentes	No Local de Trabalho						In Itinere					
	Total	Inferior a 1 dia (s/ baixa)	1 a 3 dias de baixa	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa	Mortal	Total	Inferior a 1 dia (s/ baixa)	1 a 3 dias de baixa	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa	
N.º total de acidentes de trabalho ocorridos	35	14	1	9	11	0	13	4	0	5	4	
N.º de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos no ano	Total											
		Masculino	419		0	34	385	0	0		0	0
	Feminino	897		3	140	754	0	378		0	83	295
	Total	1316	0	3	174	1139	0	378	0	0	83	295

Os acidentes ocorridos no local de trabalho implicaram a perda de 1316 dias de trabalho. Os acidentes ocorridos *In itinere* traduziram-se em 378 dias de ausência ao trabalho.

Conforme já assinalado no ponto 2.11. Ausências ao trabalho, as ausências por acidente continuam a representar o segundo motivo mais expressivo, em termos de faltas na CPL.

É de registar, relativamente ao observado em 2018 (39 acidentes), um incremento do número de acidentes, com especial incidência nos ocorridos *In Itinere* (mais 8), bem como dos dias de trabalho perdidos daí resultantes (gráficos 21 e 22).

Gráfico 21 - Evolução do n.º de acidentes de trabalho (2018-2019)

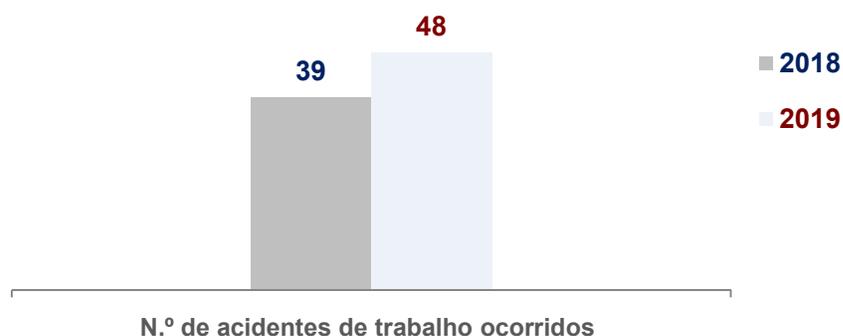


Gráfico 22 - Evolução do n.º de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos no ano (2018-2019)



Apesar do incremento de dias de ausência devido a acidentes ocorridos no ano, é de assinalar que, considerando também os dias perdidos por acidentes ocorridos em anos anteriores, o número de dias de ausência por acidente é menor, em termos globais (menos 135), face a 2018, conforme apresentado anteriormente na tabela 10, relativa ao número de dias de ausência por motivo (ponto 2.11 – Ausências ao trabalho).

No que respeita aos casos de incapacidade, foram declarados, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho:

- 32 casos de incapacidade temporária - absoluta (28) e parcial (4);
- Não foram registados, em 2019, casos de incapacidade permanente.

Para além disso, foi ainda confirmada, em 2019, uma situação de doença profissional, descrita no anexo correspondente a esta temática.

4.2. Medicina no trabalho e prevenção de acidentes e doenças profissionais

Durante o ano de 2019, foram realizadas, pelo serviço de saúde no trabalho, 950 consultas e 967 exames, onde se incluem exames de admissão (35), periódicos (871) e ocasionais (61).

As referidas atividades relativas à medicina no trabalho envolveram 905 trabalhadores e um encargo de 17.376,99€, explicitado no anexo correspondente.

Para além desta despesa, regista-se, ainda neste âmbito, um encargo de 7.337,14€, com aquisição de bens/equipamentos, de 1400€, com a realização de simulacros, bem como de 11.451,31€ com a implementação de medidas ao nível da segurança no trabalho, nomeadamente com a identificação de perigos e avaliação de riscos das atividades e instalações de 6 Unidades Orgânicas, elaboração das Medidas de Autoproteção de 11 Casas Acolhimento e da sede do CED de Santa Clara, e com a realização de formação em organização de emergência, destinada aos utilizadores dos espaços.

4.3. Ações de sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho

A CPL tem procurado investir na sensibilização e formação dos trabalhadores, em matéria de segurança e saúde no trabalho, promovendo para o efeito, ao longo do ano, as seguintes 11 ações de formação, com a participação de 413 trabalhadores da Instituição:

- Primeiros Socorros - Regras Gerais
- Regras de Segurança no Armazenamento e Utilização de Produtos Químicos
- Medidas de Autoproteção - SMPC
- Plano de Segurança Interno Para Estabelecimentos de Ensino
- Sensibilização às Medidas de Autoproteção
- Medidas de Autoproteção - Organização de Emergência
- Locais de Trabalho Seguros, Saudáveis e Sustentáveis - Uma Meta!
- Noções Básicas de Segurança e Saúde no Trabalho
- "Segurança Contra Incêndios em Edifícios - Medidas de Autoproteção
- Seminário 'Stresse no Trabalho' – Causas e Consequências
- Lançamento da Campanha Regresso às Aulas 2019 - Promoção da Segurança e Saúde no Trabalho em Meio Escolar

Alguns Indicadores

Taxa de Incidência de acidentes no local de trabalho
3,4%

Relaciona o número de acidentes ocorridos no local de trabalho com o número total de trabalhadores.

Parte 5 | Formação Profissional

5.1. Ações de Formação

A CPL aposta na valorização dos seus recursos humanos, promovendo, ao longo do ano, formação destinada aos seus trabalhadores, com vista a dotá-los dos conhecimentos e competências adequadas ao posto de trabalho e essenciais para o cumprimento da missão e desenvolvimento organizacional.

Com base no diagnóstico de necessidades, realizado anualmente, é elaborado o plano de formação, destinado a todos os trabalhadores da CPL, e organizado por áreas temáticas, de acordo com as áreas de atuação da instituição, nas suas vertentes de missão, gestão e suporte.

Ao longo de 2019, realizaram-se 186 ações de formação, 42 das quais foram organizadas internamente e 144 por entidades externas, envolvendo 746 trabalhadores – Gráficos 23 e 24.

Gráfico 23 – N.º de atividades formativas (2018-2019)

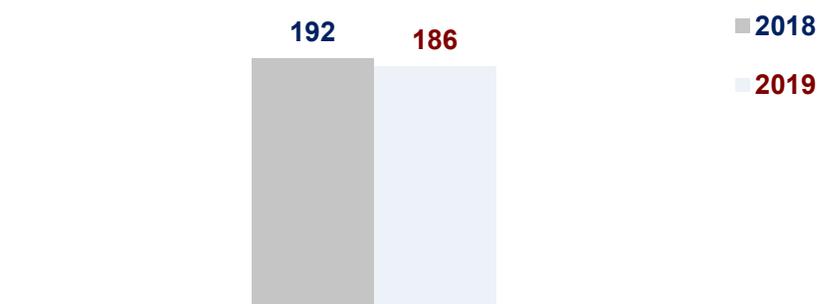
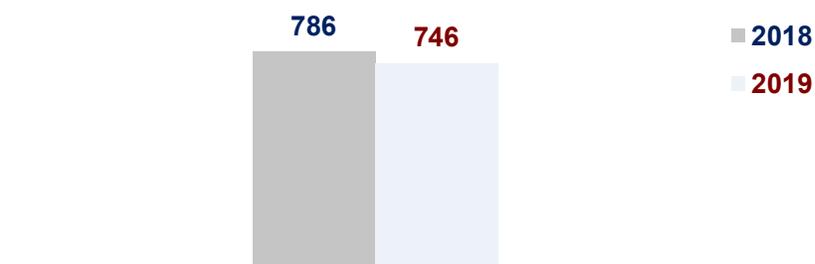


Gráfico 24 – N.º de trabalhadores envolvidos em formação (2018-2019)



O balanço da formação profissional promovida em 2019 revela uma média de 15,2 horas de formação por trabalhador, uma frequência média de 2 ações e uma taxa de abrangência de 73,3%, conforme se observa no gráfico seguinte:

Gráfico 25 – Taxa de abrangência em formação (2018-2019)

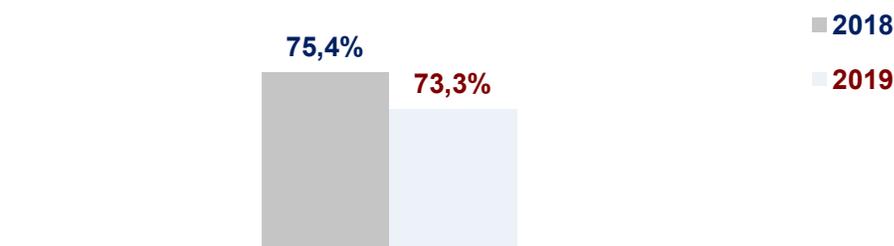


Tabela 15 – N.º de ações de formação, por tipo de ação (variação face a 2018)

Nº de Ações	Total		Variação	
	2019	2018	N.º	%
Internas	42	54	-12	-22,2
Externas	144	138	6	4,3
Total	186	192	-6	-3

Conforme se constata anteriormente, não se regista, em termos globais, uma variação significativa relativamente às ações desenvolvidas, comparativamente com o ano anterior (menos 6 ações).

Não obstante, assinala-se um decréscimo da atividade formativa interna, com menos 12 ações de formação, ainda que compensado pelo incremento das ações externas (mais 6 ações).

Esta questão reflete-se também numa ligeira diminuição do número de trabalhadores envolvidos em formação (-40), do número de participações (-266) e horas despendidas com formação profissional (-698,5h), como ilustram as tabelas e gráficos seguintes:

Tabela 16 – N.º de participações em ações de formação, por tipo de ação (variação face a 2018)

Participações em ações de formação	< 30 horas	De 30 a 59 horas	De 60 a 119 horas	120 horas ou mais	Total		Variação	
					2019	2018	N.º	%
Internas	1627	67	0	12	1706	1954	-248,0	-12,7
Externas	220	8	3	2	233	251	-18,0	-7,2
Total	1847	75	3	14	1939	2205	-266,0	-12,1

Durante o ano, registaram-se 1939 participações em ações de formação, o que representa uma redução de 12,1% face a 2018.

O maior número de participações (95%) ocorreu nas ações de duração inferior a 30 horas, internas e externas, totalizando 1847 participações.

Gráfico 26 – Participações em ações de formação (2019)



Mantém-se igualmente uma clara predominância de frequência de ações internas, que concentram 88% das participações dos trabalhadores – Gráfico 27.

Gráfico 27 – Distribuição dos formandos por tipo de ação (%)



5.2. Horas Investidas em Formação Profissional

No que se refere ao número de horas investidas em formação profissional, observa-se, em termos gerais, uma diminuição de 698,5 horas, face a 2018. Conforme é possível verificar na tabela seguinte, esta variação negativa prende-se com as participações em ações externas, já que, relativamente à formação interna, é verificado um incremento do número de horas despendidas.

A este propósito, assinala-se que, em 2019, a duração das ações de formação internas foi, em termos globais, superior, o que poderá ter influenciado os níveis de execução apresentados anteriormente.

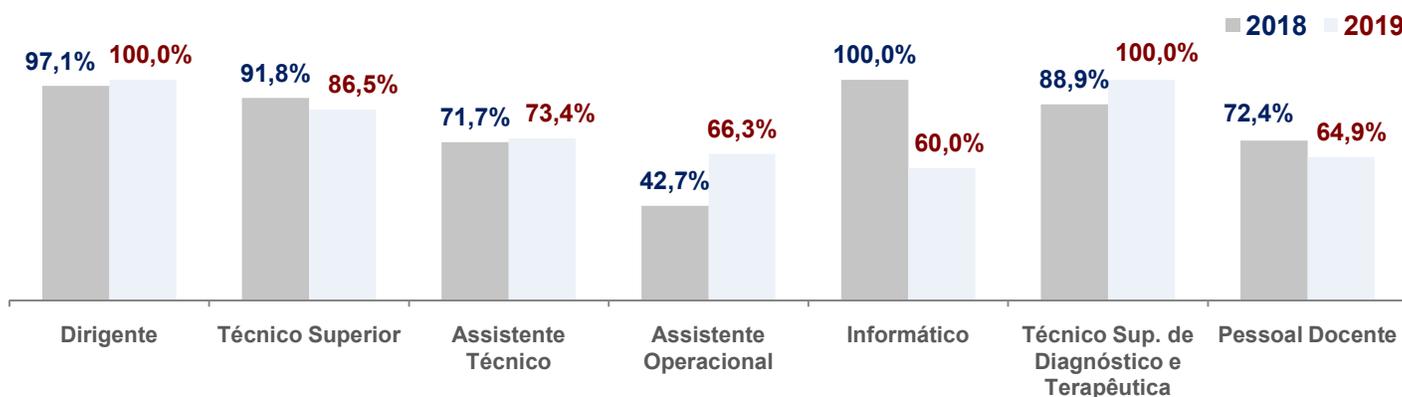
Tabela 17 – N.º de horas investidas em ações de formação, por tipo de ação (variação face a 2018)

Horas investidas	Total		Variação	
	2019	2018	N.º	%
Em ações internas	11.720,5	11.089,5	631,0	5,7
Em ações externas	3.725,5	5.055,0	-1.329,5	-26,3
Total	15.446,0	16.144,5	-698,5	-4,3

5.3. Trabalhadores envolvidos por grupo/carreira profissional

Ao longo do ano, participaram em ações de formação profissionais de todos os grupos/carreiras, conforme evidencia o Gráfico 28.

Gráfico 28 – Taxa de abrangência por carreira (2018-2019)



Em 2019, a maior taxa de participação situa-se nos grupos profissionais/carreiras de técnico superior de diagnóstico e terapêutica e dirigente, ambos com 100%, e técnico superior, com 86,5%, não obstante o decréscimo de participações verificado neste grupo, face ao ano anterior.

Ao invés, as taxas de participação mais reduzidas respeitam à carreira de informático e docente, com 60% e 64,9%, respetivamente.

Assinala-se, relativamente a 2018, o incremento da taxa de abrangência em algumas carreiras, com maior expressão nos assistentes operacionais, cujo nível de participação é o maior dos últimos anos (+23,6%, correspondente a + 22 trabalhadores).

Quanto a este ponto, refira-se que o incremento da taxa de abrangência na carreira de assistente operacional prende-se nomeadamente com o desenvolvimento, em 2019, de diversas ações de formação nas áreas do ambiente e da segurança e saúde no trabalho, que promoveu as participações destes profissionais.

Pelo contrário, realça-se o decréscimo de participações de docentes (-38), técnicos superiores (-19) e informática (-1).

5.4. Encargos com Formação Profissional

Em 2019, a promoção de formação envolveu um encargo de 37.437,39€, verificando-se, relativamente ao ano anterior, um aumento da despesa na ordem de 27,2%, apesar da diminuição do número de ações de formação realizadas ao longo do ano.

Conforme se observa na tabela 18, o incremento prende-se com o desenvolvimento de formação interna, cujos encargos representaram um aumento de 56,1%, correspondente a mais 13.373,09 €, relativamente ao ano anterior. Neste âmbito, realça-se que o maior investimento recaiu sobre a formação relacionada com as áreas de gestão, comunicação, acolhimento e educação e formação.

Tabela 18 – Despesas anuais com formação, por tipo de ação (variação face a 2018)

Encargos com formação (€)	Total		Variação	
	2019	2018	N.º	%
Com ações internas	37.197,39 €	23.824,30 €	13.373,09 €	56,1
Com ações externas	240,00 €	5.597,90 €	-5.357,90 €	-95,7
Total	37.437,39 €	29.422,20 €	8.015,19 €	27,2

Gráfico 29 – Evolução da despesa com formação profissional (2018-2019)



Alguns Indicadores

Taxa de execução do plano de formação

88,1%

Relaciona o número de ações planeadas e realizadas, com o número total de ações planeadas.

No âmbito do Plano de Formação aprovado para 2019, estavam previstas 42 ações, tendo-se realizado 37.

Importa referir que se realizaram, para além das referidas ações, 5 iniciativas, não previstas em plano, decorrentes de necessidades de formação identificadas ao longo do ano.

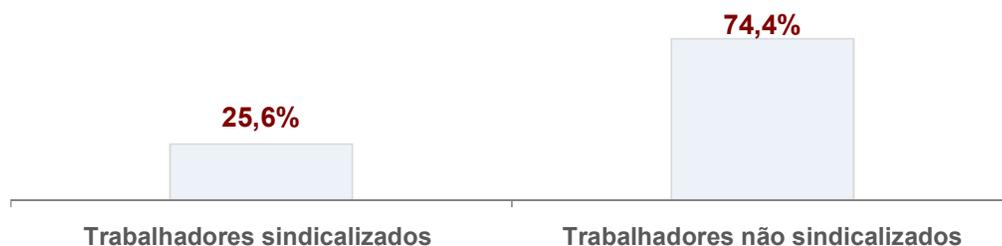
Taxa de participação em formação 73,3%	Relaciona o número de participantes em ações de formação com o número total de trabalhadores. Em 2019, frequentaram formação 746 trabalhadores da CPL.
Taxa de autoformação 60,2 %	Relaciona o número de ações de autoformação frequentadas com o número total de ações de formação frequentadas. 108 trabalhadores participaram em ações de formação profissional por iniciativa própria (112 ações).
Taxa de investimento em formação 0,13 %	Traduz o rácio entre as despesas com formação (37.437,39 €) e o total dos encargos com pessoal (28.122.072,60€)

Parte 6 | Relações Profissionais e Disciplina

6.1. Relações Profissionais

No que se refere às relações profissionais, constata-se que 261 trabalhadores da CPL efetuam descontos na remuneração para associações sindicais, representando 25,6% do universo dos trabalhadores da Instituição.

Gráfico 30 – Relações profissionais (%)



6.2. Disciplina

No âmbito da disciplina, e conforme se apresenta na tabela seguinte, verifica-se que, durante o ano de 2019, foram decididos 16 processos disciplinares.

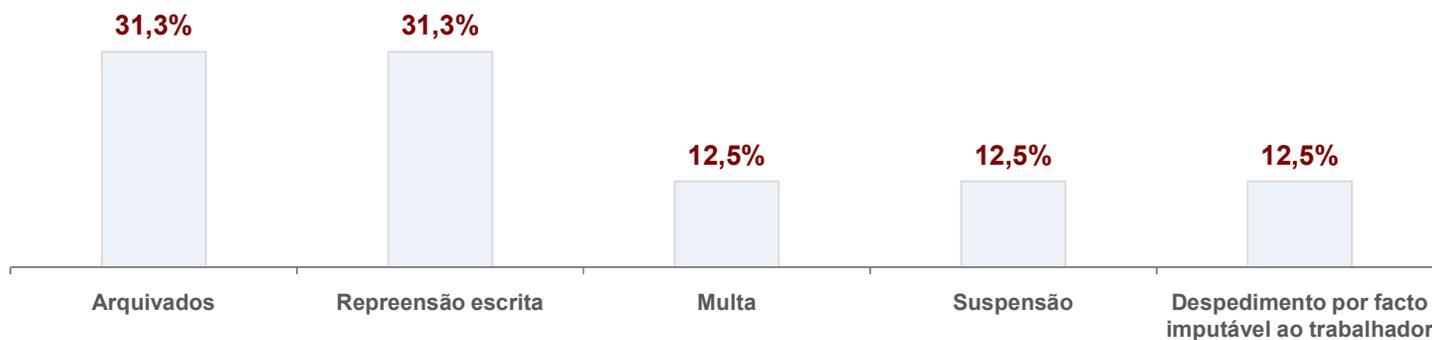
Face a 2018, é de registar um incremento de processos disciplinares instaurados (+4).

Tabela 19 – N.º de processos disciplinares, por tipo (variação face a 2018)

Disciplina	N.º processos		Variação	
	2019	2018	N.º	%
Processos transitados do ano anterior	7	3	4	133,3
Processos instaurados durante o ano	15	11	4	36,4
Processos transitados para o ano seguinte	6	7	-1	-14,3
Total	16	7	9	128,6
Arquivados	5	4	1	25,0
Repreensão escrita	5	0	5	0,0
Multa	2	3	-1	-33,3
Suspensão	2	0	2	n.a.
Demissão	0	0	0	0,0
Despedimento por facto imputável ao trabalhador	2	0	2	n.a.
Cessação da Comissão de serviço	0	0	0	0,0

De entre os processos que tiveram resolução em 2019, 5 foram arquivados, 5 deram origem a repreensão escrita, 2 resultaram em multa, 2 em suspensão e os restantes 2 motivaram o despedimento por facto imputável ao trabalhador.

Gráfico 31 – Processos Disciplinares decididos (%)



Em termos comparativos com o ano anterior, e refletindo o maior número de processos instaurados, regista-se um acréscimo do número de processos decididos e, por conseguinte, do total de penas aplicadas.

Parte 7 | Painel de Indicadores 2014-19

Indicadores	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Desvio face a 2018
ESTRUTURA PROFISSIONAL							
Evolução do efetivo Apresenta a evolução do número total de trabalhadores	1074	1052	1019	1012	1042	1018	-24
Taxa de enquadramento (%) Relaciona o pessoal dirigente com o pessoal não dirigente, ou seja, reflete a proporção de dirigentes relativamente ao número total de trabalhadores.	3,26	3,33	3,53	3,56	3,36	3,44	0,08
Taxa de tecnicidade (%) Relaciona o número de técnicos superiores com o número total de trabalhadores. (Considera: Técnico Superior + Informática + Técnico Superior de Diagnóstico e Terapêutica + Pessoal Docente).	68,7	71,3	72,3	72,7	74,6	75,6	1,1
Taxa de contratação a termo (%) Relaciona o número de trabalhadores contratados a termo certo com o número total de efetivos.	11,3	11,6	10,2	10,0	4,5	5,3	0,8
Taxa de feminização (%) Relaciona o número de trabalhadores do género feminino com o número total de trabalhadores.	74,6	74,8	74,4	74,6	74,4	74,9	0,5
Índice de trabalhadores com deficiência (%) Relaciona o número de trabalhadores com deficiência com o número total de trabalhadores.	5,4	6,2	6,1	6,2	6,4	7,6	1,1
ESTRUTURA ETÁRIA E ANTIGUIDADE							
Nível médio de idades (anos) Relaciona a soma das idades com o número total de trabalhadores.	46,5	47,4	48,3	48,9	49,2	50,0	0,8
Índice de envelhecimento (%) Relaciona o número de trabalhadores com idade superior a 55 anos, com o número total de trabalhadores.	15,7	17,4	23,9	22,9	26,4	29,8	3,4
Taxa de emprego jovem (%) Relaciona o número de trabalhadores com idade inferior a 25 anos com o número total de trabalhadores.	0,6	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Nível médio de antiguidade (anos) Relaciona a soma das antiguidades com o número total de trabalhadores.	16,0	17,0	17,9	17,3	18,8	19,6	0,8
ESTRUTURA HABILITACIONAL							
Taxa de habilitação superior (%) Relaciona o número de trabalhadores com nível de habilitação superior (bacharelato+licenciatura+mestrado+doutoramento) com o número total de trabalhadores.	66,0	68,0	68,8	70,0	71,4	72,4	1,0
MOVIMENTAÇÃO DE EFETIVOS							
Taxa de admissões (%) Relaciona o número de trabalhadores admitidos com o número total de trabalhadores.	5,0	6,2	4,8	7,5	10,9	4,8	-6,1
Taxa de saídas (%) Relaciona o número de trabalhadores saídos da CPL com o número total de trabalhadores.	7,4	8,3	7,9	8,2	8,1	7,2	-0,9
Taxa de reposição (%) Relaciona o número de trabalhadores admitidos com o número de trabalhadores que saíram da CPL.	67,5	74,7	61,3	91,6	135,7	67,1	-68,6
Pessoal Docente	103,6	96,2	89,3	93,8	141,0	90,0	-51,0
Pessoal Não Docente	48,1	65,6	46,2	90,2	131,1	51,2	-79,9

Indicadores	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Desvio face a 2018
ABSENTISMO							
Taxa de absentismo (%) Relaciona o número total de dias de ausência com o número total de dias trabalháveis no ano.	9,4	11,5	11,8	10,8	10,9	10,8	-0,1
ENCARGOS COM PESSOAL							
Taxa de trabalho extraordinário (%) Relaciona o número anual de horas de trabalho extraordinário com o número total de horas trabalháveis nesse ano.	0,2	0,3	0,4	0,5	0,4	0,5	0,05
Leque salarial ilíquido Relaciona a maior remuneração base ilíquida com a menor remuneração base ilíquida.	6,7	6,8	7,0	6,7	7,8	7,1	-0,7
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO							
Taxa de incidência de acidentes no local de trabalho (%) Relaciona o número de acidentes ocorridos no local de trabalho com o número total de trabalhadores.	3,4	3,8	5,3	4,4	3,3	3,4	0,18
FORMAÇÃO PROFISSIONAL							
Taxa de participação em formação (%) Relaciona o número de participantes em ações de formação com o número total de trabalhadores.	90,1	50,4	77,3	55,5	75,4	73,3	-2,15
Taxa de execução do plano de formação Relaciona o número de ações planeadas e realizadas, com o número total de ações planeadas.	74,3	63,0	75,5	59,1	92,7	88,1	-4,6
Taxa de autoformação Relaciona o número de ações de autoformação frequentadas com o número total de ações de formação frequentadas.	25,8	33,3	47,6	35,3	47,0	60,2	13,2
Taxa de investimento em formação Relaciona as despesas com formação com o total de encargos com pessoal.	0,03	0,07	0,06	0,05	0,11	0,13	0,02

Parte 8 | Considerações finais

Em resumo, evidenciam-se as principais tendências que sustentam a caracterização dos recursos humanos da Casa Pia de Lisboa, I.P.:

■ Em 2019, assinala-se um decréscimo do total de efetivos, face a 2018, o que representa uma inversão do crescimento registado nesse ano, em que o número de entradas prevaleceu sobre o de saídas, dada a concretização de procedimentos concursais para reforço das equipas, nomeadamente da área do acolhimento residencial.

Em 31 de Dezembro de 2019, a Instituição contava com 1018 trabalhadores, o que representa uma redução de 24 efetivos comparativamente com 2018.

A variação negativa de efetivos ocorre na maioria das carreiras, ainda que a maior incidência se note nas carreiras de assistente técnico e assistente operacional, decorrente da prevalência de saídas face às entradas.

■ A modalidade de vinculação predominante na CPL é o contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, com uma representatividade de 90,7%. Com menor expressão, surgem as modalidades de comissão de serviço de dirigentes (3,4%) e de contrato de trabalho em funções públicas a termo resolutivo certo (5,3%) ou incerto (0,6%), circunscritos à carreira docente.

■ O pessoal docente continua a representar o grupo com maior expressividade no universo de trabalhadores da CPL (47,3%), seguido dos técnicos superiores (26,9%).

■ O índice de tecnicidade, relativo à percentagem de técnicos superiores, docentes, pessoal de informática e técnicos superiores de diagnóstico e terapêutica, fixou-se nos 75,6%, mantendo-se a tendência de incremento verificada desde 2014, conforme se observa na parte 7| Painel de indicadores.

■ A taxa de enquadramento, referente à proporção de dirigentes face ao número total de trabalhadores, foi de 3,4%, mantendo-se o mesmo registo de 2018.

■ Continua a existir uma clara prevalência do género feminino, na ordem dos 74,9%, à semelhança do que se vem observando nos anos anteriores.

■ Do universo de trabalhadores da CPL, 77 são pessoas com deficiência, representando 7,6% do total dos efetivos, valor acima do definido para a Administração Pública, no âmbito da quota de emprego de pessoas com deficiência. De notar que este indicador tem vindo a crescer, apresentando o valor mais alto dos últimos anos, como se constata no painel de indicadores.

■ No que respeita à estrutura etária, o maior índice de trabalhadores situa-se no intervalo dos 50 aos 54 anos de idade, que reúne 20,1% do total de efetivos da CPL, seguido, com valores muito próximos, pelo escalão etário dos 55 aos 59 anos (19,8%) e do intervalo dos 45 aos 49 anos (19,4%). Em conjunto, estes três níveis integram 59,3% dos trabalhadores

O nível etário médio situa-se nos 50 anos, assinalando-se, em termos de evolução, um aumento de 3,5 anos relativamente a 2014, confirmando a tendência de envelhecimento verificada nos últimos anos.

Analisando a média etária por grupo/carreira, é de referir que os profissionais mais envelhecidos são os assistentes operacionais e assistentes técnicos, com uma média etária de 55,8 e 52,7 anos, respetivamente.

■ Relativamente à antiguidade na Administração Pública, 30% dos trabalhadores integram o intervalo entre os 20 e os 24 anos, 13,3% possui antiguidade entre os 25 e os 29 anos e 13,1% situam-se no intervalo entre os 10 e os 14 anos.

■ O tempo de serviço situa-se, em termos médios, nos 19,6 anos.

■ Do total de trabalhadores da CPL, a 31 de dezembro de 2019, 737 possuem habilitações de nível igual ou superior ao bacharelato, representando 72,4% do total de efetivos, Mantém-se a tendência de crescimento, assinalada nos últimos anos, do número de trabalhadores com nível de habilitação superior.

■ No que concerne à entrada de efetivos, verificaram-se, ao longo de 2019, 49 admissões/regressos, com maior incidência nas carreiras de docente (55,1%) e de técnico superior (28,6%), essencialmente através de procedimento concursal.

É de assinalar a inversão da tendência que se vinha registando desde 2017, assinalando-se um decréscimo considerável do número de admissões/regressos, na ordem dos 57%, face ao ano anterior.

■ No mesmo período, ocorreram 73 saídas, predominantemente nas carreiras docente (41,1%) e de técnico superior (26%), maioritariamente por caducidade do contrato de trabalho e mobilidade, respetivamente.

■ Na maioria dos grupos/carreiras, as admissões não compensaram todas as saídas ocorridas, situando-se a taxa de reposição nos 67,1%, o que representa uma descida acentuada de 68,6% face ao resultado alcançado por este indicador no ano transato.

Esta questão é mais evidente nas carreiras de assistente operacional e assistente técnico, onde as taxas de reposição se situam nos 14,3% e 21,4%.

■ Em 2019, ficaram por ocupar 82 postos de trabalho previstos em sede de Mapa de Pessoal, maioritariamente por falta da competente autorização de recrutamento (21 técnicos superiores e 9 assistentes técnicos, para as áreas de missão), e por improcedência de procedimentos concursais (14 assistentes operacionais, para as áreas de missão, 5 técnicos superiores (áreas de acolhimento, segurança e saúde e língua gestual portuguesa), 4 docentes e 2 assistentes técnicos, para a área de recursos humanos).

Para além destes, os restantes 27 postos encontram-se por preencher, devido ao desenvolvimento de alguns procedimentos concursais no ano subsequente (8 técnicos superiores, 8 assistentes técnicos, a técnicos de diagnóstico e terapêutica e 1 docente), bem como à não abertura de procedimento concursal (2 dirigentes intermédios de 3º grau, 1 coordenador técnico, 1 informático e 4 docentes).

■ As modalidades de horário de trabalho predominantemente praticadas na CPL, no período em análise, foram o horário específico (47,5%), aplicável à generalidade dos docentes, horário rígido (18,4%) e horário flexível (15,7%).

■ O trabalho extraordinário, maioritariamente realizado em dias feriados, totalizou, em 2019, 7.823 horas, registando-se, face ao ano anterior, um incremento de 8,1% do número de horas extraordinárias prestadas, traduzido numa variação positiva de 588,5 horas. Este incremento, mais notado nas carreiras de assistente técnico e técnico superior, resulta principalmente da necessidade de suprir carências de recursos humanos em algumas áreas, de modo a garantir o cumprimento das atividades.

■ Em 2019, a taxa de absentismo fixou-se nos 10,8%, apresentando uma ligeira diminuição relativamente ao ano transato (0,1%).

As ausências ao trabalho, durante o ano, totalizam 27.550,5 dias, traduzindo-se numa redução de 831,5 dias, face a 2018.

De entre os motivos que geraram mais ausências ao serviço, e mantendo a tendência dos últimos anos, continuam a destacar-se as faltas motivadas por doença (63,5%), bem como as ausências resultantes de acidente em serviço (12,7%), ambas com uma proporção inferior relativamente a 2018, e as ocorridas no âmbito da proteção da parentalidade (10,8%), que, pelo contrário, apresentam uma variação positiva de 3,6%.

■ No que respeita aos encargos com pessoal, assinala-se, comparativamente com os valores de referência de 2018, um incremento da despesa, na ordem dos 925.931,4€, resultante essencialmente do descongelamento das progressões nas várias carreiras, iniciado em 2018 e com maior impacto em 2019, em especial na carreira docente (167), cujas mudanças de posição remuneratória implicaram, em muitos casos, retroativos do ano de 2018.

- Durante o ano, registaram-se 48 acidentes de trabalho, 35 dos quais no local de trabalho e 13 *in itinere*.

Regista-se, relativamente ao observado em 2018 (39 acidentes), um aumento de 9 acidentes, com especial incidência nos ocorridos *In Itinere* (mais 8).

As ausências ao trabalho motivadas por acidentes ocorridos em 2019 perfazem 1694 dias. Considerando todas as ausências ao serviço por acidente, registam-se 3493 dias de ausência, o que representa uma diminuição do absentismo neste âmbito, na ordem dos 3,7%, apesar do incremento do número de acidentes.

- Ao longo do ano, foram realizadas, pelo serviço de saúde no trabalho, 950 consultas e 967 exames, tendo envolvido 905 trabalhadores e um encargo de 17.376,99€.

Para além desta despesa, regista-se também, neste âmbito, um encargo de 11.451,31€ com a implementação de medidas ao nível da segurança no trabalho, bem como de 7.337,14€, com aquisição de bens/equipamentos e de 1400€, com a realização de simulacros.

- A CPL promoveu, ao longo de 2019, a participação em 186 ações de formação, internas e externas, alcançando uma média de 15,2 horas de formação por trabalhador e uma taxa de abrangência de 73,3%, o que reflete um ligeiro decréscimo de 2,1% face a 2018.

Apesar do decréscimo dos níveis de participação globais, é de realçar, em relação a 2018, o incremento significativo da taxa de abrangência na carreira de assistente operacional, cuja taxa de participação é a maior dos últimos anos, resultante da frequência, durante o ano, de diversas ações nas áreas do ambiente e da segurança e saúde no trabalho.

- No que toca às relações profissionais, regista-se que 25,6% dos trabalhadores da CPL efetuam descontos na remuneração para associações sindicais.

- Durante o ano, registaram-se 237 dias de ausência ao serviço relacionados com 13 greves, todas setoriais, tendo aderido um total de 235 trabalhadores da CPL, das carreiras de técnico superior, assistente técnico, assistente operacional, docente e técnico superior de diagnóstico e terapêutica.

- Em matéria disciplinar, foram decididos durante o ano 16 processos. De entre estes, 5 foram arquivados, 5 deram origem a repreensão escrita, 2 resultaram em multa, 2 em suspensão e os restantes 2 motivaram o despedimento por facto imputável ao trabalhador.

Parte 9 | Anexos



Anexo 5

Índice Evolutivo do PAORH 2019



2019 | ÍNDICE EVOLUTIVO DO PLANO DE ATIVIDADES, ORÇAMENTO E RECURSOS HUMANOS DA CPL, I.P.

Superação	Cumprimento	Tolerância	Incumprimento	Variável Exógena	PAORH	V2
v.a. valor alcançado	Atv. Atividade	n.a. não aplicável	n.d. não disponível		Período de Monitorização	Dezembro
<input checked="" type="checkbox"/> Cumpre ou Supera	<input checked="" type="checkbox"/> Não Cumpre				Data de Extração	13-03-2020

Objetivo	Indicador/Fórmula de Cálculo	UO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Execução Global	Meta	
1.1.2. Consolidar a Intervenção Terapêutica no Acolhimento Residencial	"Taxa de cuidadores diretos e demais profissionais abrangidos por ações de formação orientadas para a intervenção terapêutica" = (Nº de cuidadores diretos e demais profissionais abrangidos por ações de formação / Nº total de cuidadores diretos e demais profissionais) x 100	AACF	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	n.a	0.00%	Atv.	0.00%	0.00%	Meta CPL: 75% de cuidadores diretos e demais profissionais abrangidos por ações de formação orientadas para a intervenção terapêutica	
		JRP	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	n.a	0.00%	Atv.	0.00%	0.00%		
		SCAT	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	n.a	0.00%	Atv.	0.00%	0.00%		
		SCL	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	n.a	0.00%	Atv.	0.00%	0.00%		
		UASA	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	n.a	0.00%	Atv.	0.00%	0.00%		
		URH	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	88.03%	n.a	n.a	n.a	88.03%	Atv.	88.03%	88.03%		
	Parcial													88.03%			
	"Taxa de crianças e jovens em Acolhimento Residencial com Livro de Vida" = (Nº de crianças/jovens em AR com 1 Livro de Vida / Nº total de crianças/jovens em AR) x100 (QUAR)	AACF	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00%	0.00%	Meta CPL: 70% de crianças e jovens em Acolhimento Residencial com Livro de Vida
		JRP	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00%	0.00%	
		SCAT	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00%	0.00%	
		SCL	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00%	0.00%	
		UASA	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	93.37%	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	93.37%	93.37%	
		Parcial													93.37%		
	Global CPL														<input checked="" type="checkbox"/>		
1.1.3. Melhorar a qualidade do Acolhimento Residencial na CPL	"Taxa de implementação das recomendações do estudo/medidas de avaliação de qualidade do Acolhimento Residencial" = (Nº de recomendações do estudo/medidas implementadas / Nº total de recomendações do estudo/medidas) x 100	DSP	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00%	0.00%	Meta CPL: 80% das recomendações do estudo/medidas de avaliação de qualidade do Acolhimento Residencial implementadas	
		SCAT	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00%	0.00%		
		SCL	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00%	0.00%		
		URH	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00%	0.00%		
		UASA	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	90.48%	90.48%		
		Parcial													90.48%		
	"Taxa de satisfação global das crianças e jovens em Acolhimento Residencial" = (Σ do nº de respostas "Satisfeito" e "Muito Satisfeito" / Nº Total de respostas válidas (todos os níveis)) x 100	JRP	n.a	Atv.	0.00%										0.00%	Meta CPL: 67,5% de satisfação global das crianças e jovens em Acolhimento Residencial	
		PLAN	n.a	Atv.	0.00%										0.00%		
		SCAT	n.a	Atv.	0.00%										0.00%		
		SCL	n.a	Atv.	0.00%										0.00%		
		UASA	n.a	Atv.	70.53%										70.53%		
		Parcial													70.53%		
	Global CPL														<input checked="" type="checkbox"/>		
	1.1.5. Promover competências parentais e/ou de autonomia em Acolhimento Residencial	"Data de apresentação da proposta de reestruturação da intervenção" = Data de apresentação ao CD	SCAT	n.a	Atv.	Atv.	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	Atv.	29-11-2019		29-11-2019	Meta CPL: 1 Proposta de reestruturação da intervenção até novembro
SCL			n.a	Atv.	Atv.	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	Atv.	29-11-2019		29-11-2019		
UASA			n.a	Atv.	Atv.	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	Atv.	29-11-2019		29-11-2019		
Parcial															29-11-2019		
Global CPL															<input checked="" type="checkbox"/>		
1.1.6. Potenciar a educação ambiental e cívica das crianças e jovens	"Nº de crianças e jovens em Acolhimento Residencial envolvidos em ações de Animação agroambiental" = Σ de crianças e jovens em AR envolvidos em ações de Animação agroambiental (QUAR)	AACF	Atv.	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	0.00	Meta CPL: 150 crianças e jovens em Acolhimento Residencial envolvidos em ações de Animação agroambiental	
		JRP	Atv.	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	0.00		
		SCAT	Atv.	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	0.00		
		SCL	Atv.	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	0.00		
		FM	Atv.	n.a	20.00	n.a	n.a	55.00	n.a	n.a	146.00	n.a	n.a	166.00	166.00		
		Parcial													166.00		
	"Nº de crianças e jovens em Acolhimento Residencial envolvidos em ações de voluntariado" = Σ de crianças e jovens em AR envolvidos em ações de voluntariado	AACF	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	3.00	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	6.00	6.00	Meta CPL: 40 crianças e jovens em Acolhimento Residencial envolvidos em ações de voluntariado/ Meta UO: 5
		JRP	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	3.00	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	5.00	5.00	Meta CPL: 40 crianças e jovens em Acolhimento Residencial envolvidos em ações de voluntariado / Meta UO: 5
		SCAT	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	37.00	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	41.00	41.00	Meta CPL: 40 crianças e jovens em Acolhimento Residencial envolvidos em ações de voluntariado / Meta UO: 15
		SCL	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	7.00	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	15.00	15.00	Meta CPL: 40 crianças e jovens em Acolhimento Residencial envolvidos em ações de voluntariado / Meta UO: 15
Parcial													67.00				
Global CPL														<input checked="" type="checkbox"/>			



2019 | ÍNDICE EVOLUTIVO DO PLANO DE ATIVIDADES, ORÇAMENTO E RECURSOS HUMANOS DA CPL, I.P.

Superação	Cumprimento	Tolerância	Incumprimento	Variável Exógena	PAORH	V2
v.a. valor alcançado	Atv. Atividade	n.a. não aplicável	n.d. não disponível		Período de Monitorização	Dezembro
<input checked="" type="checkbox"/> Cumpre ou Supera	<input checked="" type="checkbox"/> Não Cumpre				Data de Extração	13-03-2020

Objetivo	Indicador/Fórmula de Cálculo	UO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Execução Global	Meta	
1.2.7. Implementar projetos holísticos de forma sistemática que promovam ambientes favoráveis às aprendizagens	"Taxa de abrangência de EE, de educandos até aos 16 anos (completos até 31 de dez), em projetos de reforço de competências parentais implementados nos CED tipo2, por equipas multidisciplinares" = (Nº de EE, de educandos até aos 16 anos (completos até 31 dez), abrangidos por projetos de reforço de competências parentais / Nº total de EE, de educandos até aos 16 anos) x 100	JRP	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	35.57%	35.57%	Meta CPL: 20% de abrangência de EE, de educandos até aos 16 anos (completos até 31 de dez), em projetos de reforço de competências parentais implementados nos CED Tipo 2, por equipas multidisciplinares	
		MP	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	44.60%	44.60%		
		NAP	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	20.37%	20.37%		
		NSC	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	23.43%	23.43%		
		PM	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	22.32%	22.32%		
		Parcial												27.23%	27.23%		
	"Taxa de abrangência de crianças e jovens, a partir do 1º CEB (inclusive), em projetos de reforço de competências sociais e de autonomia implementados nos CED Tipo2, por equipas multidisciplinares" = (Nº de crianças e jovens, a partir do 1º CEB (inclusive), abrangidos por projetos de reforço de competências sociais e de autonomia / Nº total de crianças e jovens a partir do 1º CEB) x 100	JRP	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	39.23%	39.23%	Meta CPL: 20% de abrangência de crianças e jovens, a partir do 1º CEB (inclusive), em projetos de reforço de competências sociais e de autonomia implementados nos CED Tipo 2, por equipas multidisciplinares
		MP	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	93.56%	93.56%	
		NAP	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	27.40%	27.40%	
		NSC	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	35.74%	35.74%	
		PM	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	25.30%	25.30%	
		Parcial													43.46%	43.46%	
Global CPL														<input checked="" type="checkbox"/>			
1.2.8. Assegurar a inserção escolar/profissional dos jovens que saem da CPL	"Taxa de crianças e jovens em Acolhimento Residencial inseridos em contexto escolar/profissional, aquando da integração em MNV" = (Nº de crianças e jovens inseridos em contexto escolar/profissional aquando da integração em MNV / Nº total educandos que integram MNV) x 100	SCAT	n.a	n.a	81.82%	Atv.	n.a	100.00%	Atv.	n.a	100.00%	Atv.	n.a	77.78%	86.21%	Meta CPL: 90% de crianças e jovens em Acolhimento Residencial inseridos em contexto escolar/profissional, aquando da integração em MNV	
		SCL	n.a	n.a	100.00%	Atv.	n.a	100.00%	Atv.	n.a	100.00%	Atv.	n.a	100.00%	100.00%		
		Parcial												91.84%	91.84%		
	"Taxa de jovens em respostas formativas (CEF,CA,CP,ESAE,CET) que saem da CPL, inseridos em contexto escolar/ profissional" = (Nº de jovens em respostas formativas que saem da CPL inseridos em contexto escolar/profissional / Nº total de jovens em respostas educativas e formativas que saem da CPL) x 100	JRP	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	91.30%	91.30%	Meta CPL: 75% de jovens em respostas formativas (CEF,CA,CP, C. Ens. Secundário, CET) que saem da CPL, inseridos em contexto escolar/ profissional
		MP	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	95.92%	95.92%	
		NAP	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	79.17%	79.17%	
		PM	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	76.52%	76.52%	
	Parcial													79.27%	79.27%		
	Global CPL														<input checked="" type="checkbox"/>		
	1.2.10. Redefinir a intervenção psicossocial dos CED Tipo 2	"Data de apresentação do documento técnico relativo à redefinição da intervenção psicossocial dos CED Tipo 2" = Data de apresentação ao CD	JRP	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	29-11-2019		29-11-2019	Meta CPL: Apresentação do documento técnico relativo à redefinição da intervenção psicossocial dos CED Tipo 2, até novembro
MP			n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	29-11-2019		29-11-2019		
NAP			n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	29-11-2019		29-11-2019		
NSC			n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	29-11-2019		29-11-2019		
PM			n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	29-11-2019		29-11-2019		
UASA			n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	29-11-2019		29-11-2019		
Parcial															29-11-2019		
Global CPL														<input checked="" type="checkbox"/>			
1.3.11. Alargar o modelo de aprendizagem reforçando as práticas pedagógicas ativas na construção de percursos educativos inclusivos e de inovação	"Taxa de salas/turmas abrangidas pelo modelo de aprendizagem" = (Nº de salas/turmas abrangidos pelo modelo de aprendizagem no AL n / Nº total de salas/turmas no AL n) x 100	JRP	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00%					0.00%	Meta CPL: 60% de salas/turmas abrangidas pelo modelo de aprendizagem	
		MP	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00%					0.00%		
		NAP	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00%				0.00%		
		NSC	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00%				0.00%		
		PM	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00%				0.00%		
		UEF	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	75.57%						75.57%
		Parcial													75.57%		
Global CPL														<input checked="" type="checkbox"/>			



2019 | ÍNDICE EVOLUTIVO DO PLANO DE ATIVIDADES, ORÇAMENTO E RECURSOS HUMANOS DA CPL, I.P.

Superação	Cumprimento	Tolerância	Incumprimento	Variável Exógena	PAORH	V2
v.a. valor alcançado	Atv. Atividade	n.a. não aplicável	n.d. não disponível		Período de Monitorização	Dezembro
<input checked="" type="checkbox"/> Cumpre ou Supera	<input checked="" type="checkbox"/> Não Cumpre				Data de Extração	13-03-2020

Objetivo	Indicador/Fórmula de Cálculo	UO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Execução Global	Meta
1.3.12. Identificar e avaliar as competências sociais e pessoais das crianças e jovens no final de cada ciclo do ensino e nível formativo	"Taxa de crianças e jovens em REF com registos de certificados relativos a participações cívicas e/ou de voluntariado" = (Nº de crianças e jovens com registos de certificados relativos a participações cívicas e/ou de voluntariado (anos terminais) / Nº total de crianças e jovens em REF (anos terminais)) x 100	JRP	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00%	0.00%	Meta CPL: 20% de crianças e jovens em REF com registos de certificados relativos a participações cívicas e/ou de voluntariado
		MP	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00%	0.00%	
		NAP	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00%	0.00%	
		NSC	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00%	0.00%	
		PM	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00%	0.00%	
		UEF	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	39.08%	39.08%	
		Parcial														
Global CPL														<input checked="" type="checkbox"/>		
1.3.14. Promover a cooperação e reforçar as relações com outras entidades, valorizando o mentoring empresarial	"N.º de novos protocolos estabelecidos com entidades estratégicas" = Σ de novos protocolos	MP	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	0.00	0.00	Meta CPL: 1 novo protocolo estabelecido com entidades estratégicas
		NAP	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	0.00	0.00	
		PM	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	0.00	0.00	
		EIP	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	0.00	0.00	
		Parcial													0.00	
	"Taxa de áreas de formação abrangidas por planos de mentoring" = (Nº de áreas de formação abrangidas por planos de mentoring / Nº total de áreas de formação) x 100	JRP	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	0.00%	n.a.	n.a.	0.00%	0.00%	Meta CPL: 30% das áreas de formação abrangidas por planos de mentoring
		MP	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	0.00%	n.a.	n.a.	0.00%	0.00%	
		NAP	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	0.00%	n.a.	n.a.	0.00%	0.00%	
		PM	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	0.00%	n.a.	n.a.	0.00%	0.00%	
		EIP	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	55.56%	n.a.	n.a.	55.56%	55.56%	
Parcial													55.56%			
Global CPL														<input checked="" type="checkbox"/>		
1.4.15. Garantir a qualidade das aprendizagens e o sucesso educativo e formativo das crianças e jovens que frequentam a CPL	"Taxa de sucesso escolar no final dos ciclos do ensino básico" = [Nº crianças e jovens que concluíram o EB (1º, 2º e 3º ciclo) no ano letivo n / Nº total de crianças e jovens que frequentaram o ano terminal do EB (1º, 2º e 3º ciclo) no ano letivo n] x 100 (QUAR)	JRP	74.55%	n.a.	n.a.	58.33%	n.a.	83.33%	n.a.	n.a.	88.33%				88.33%	Meta CPL: 83% de sucesso escolar no final dos ciclos do ensino básico / Meta UO: 81.00
		MP	67.02%	n.a.	n.a.	80.85%	n.a.	92.55%	n.a.	n.a.	91.49%				91.49%	Meta CPL: 83% de sucesso escolar no final dos ciclos do ensino básico / Meta UO: 77.00
		NAP	74.23%	n.a.	n.a.	72.16%	n.a.	88.66%	n.a.	n.a.	84.54%				84.54%	Meta CPL: 83% de sucesso escolar no final dos ciclos do ensino básico / Meta UO: 87.00
		NSC	86.99%	n.a.	n.a.	90.32%	n.a.	95.20%	n.a.	n.a.	96.80%				96.80%	Meta CPL: 83% de sucesso escolar no final dos ciclos do ensino básico / Meta UO: 92.00
		Parcial													90.96%	
	"N.º crianças e jovens em REF envolvidos em ações de Educação e Animação agroambiental" = Σ de crianças e jovens envolvidas em ações de Educação e Animação agroambiental	JRP	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	0.00	0.00	Meta CPL: 1500 crianças e jovens em REF envolvidos em ações de Educação e Animação agroambiental
		MP	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	0.00	0.00	
		NAP	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	0.00	0.00	
		NSC	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	0.00	0.00	
		PM	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	0.00	0.00	
		FM	n.a.	n.a.	599.00	n.a.	n.a.	1004.00	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	1626.00	1626.00	
	Parcial													1626.00		
	"Taxa de sucesso formativo no final de cada curso/nível (CEF, CA, CP, ESAE e CET)" = (Nº de jovens que concluíram o curso no ano letivo n / Nº total de jovens que frequentaram o curso (ano terminal) no ano letivo n) x 100 (QUAR)	JRP	n.a.	n.a.	82.61%	n.a.	n.a.	95.65%	n.a.	n.a.	91.30%	n.a.	n.a.	91.30%	91.30%	Meta CPL: 71% sucesso formativo no final de cada curso/nível (CEF, CA, CP, C. Ens. Secundário e CET) / Meta UO: 87.00
		MP	n.a.	n.a.	80.39%	n.a.	n.a.	88.24%	n.a.	n.a.	94.12%	n.a.	n.a.	96.08%	96.08%	Meta CPL: 71% sucesso formativo no final de cada curso/nível (CEF, CA, CP, C. Ens. Secundário e CET) / Meta UO: 80.00
		NAP	n.a.	n.a.	88.24%	n.a.	n.a.	70.59%	n.a.	n.a.	82.35%	n.a.	n.a.	82.35%	82.35%	Meta CPL: 71% sucesso formativo no final de cada curso/nível (CEF, CA, CP, C. Ens. Secundário e CET) / Meta UO: 76.00
		PM	n.a.	n.a.	71.05%	n.a.	n.a.	71.05%	n.a.	n.a.	60.53%	n.a.	n.a.	71.58%	71.58%	Meta CPL: 71% sucesso formativo no final de cada curso/nível (CEF, CA, CP, C. Ens. Secundário e CET) / Meta UO: 71.00
		Parcial													75.58%	
	"Taxa de satisfação global das crianças e jovens em REF" = (Σ do nº de respostas "Satisfeito" e "Muito Satisfeito" / Nº Total de respostas válidas (todos os níveis)) x 100	JRP	n.a.	Atv.	0.00%										0.00%	Meta CPL: 60% de satisfação global das crianças e jovens em REF
		MP	n.a.	Atv.	0.00%										0.00%	
		NAP	n.a.	Atv.	0.00%										0.00%	
NSC		n.a.	Atv.	0.00%										0.00%		
PLAN		n.a.	Atv.	0.00%										0.00%		
PM		n.a.	Atv.	0.00%										0.00%		
UEF		n.a.	Atv.	62.45%										62.45%		
Parcial													62.45%			
Global CPL														<input checked="" type="checkbox"/>		



2019 | ÍNDICE EVOLUTIVO DO PLANO DE ATIVIDADES, ORÇAMENTO E RECURSOS HUMANOS DA CPL, I.P.

Superação	Cumprimento	Tolerância	Incumprimento	Variável Exógena	PAORH	V2
v.a. valor alcançado	Atv. Atividade	n.a. não aplicável	n.d. não disponível		Período de Monitorização	Dezembro
<input checked="" type="checkbox"/> Cumpre ou Supera	<input checked="" type="checkbox"/> Não Cumpre				Data de Extração	13-03-2020

Objetivo	Indicador/Fórmula de Cálculo	UO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Execução Global	Meta	
1.4.17. Garantir a atualização dos planos curriculares para melhor responder às necessidades do mercado de trabalho	"Nº de UFCD adaptadas às necessidades do mercado de trabalho" = Nº de UFCD adaptadas (QUAR)	MP	n.a.	Atv.	n.a.	Atv.	Atv.	0.00	n.a.	n.a.	0.00	Atv.	n.a.	0.00	0.00	Meta CPL: 8 UFCD adaptadas às necessidades do mercado de trabalho	
		NAP	n.a.	Atv.	n.a.	Atv.	Atv.	0.00	n.a.	n.a.	0.00	Atv.	n.a.	0.00	0.00		
		PM	n.a.	Atv.	n.a.	Atv.	Atv.	0.00	n.a.	n.a.	0.00	Atv.	n.a.	0.00	0.00		
		UEF	n.a.	Atv.	n.a.	Atv.	Atv.	3.00	n.a.	n.a.	4.00	Atv.	n.a.	8.00	8.00		
		Parcial													8.00		
Global CPL															<input checked="" type="checkbox"/>		
1.4.18. Combater o abandono escolar dos jovens sem certificação escolar e/ou profissional	"Taxa de redução do abandono escolar dos jovens com idades entre 18 e 24 anos (completos até 31 de dez)" = [(Nº de jovens que abandonaram o sistema no ano letivo n-1 / Nº total de jovens, entre os 18 e os 24 anos, que frequentaram as respostas formativas no ano letivo n-1) - (Nº de jovens que abandonaram o sistema no ano letivo n / Nº total de jovens, entre os 18 e os 24 anos, que frequentaram as respostas formativas no ano letivo n)] / [(Nº de jovens que abandonaram o sistema no ano letivo n-1 / Nº total de jovens, entre os 18 e os 24 anos, que frequentaram as respostas formativas no ano letivo n-1) x 100]	JRP	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	47.059%	n.a.	n.a.	Atv.	47.059%	Meta CPL: 0,60% de redução do abandono escolar dos jovens com idades entre 18 e 24 anos (completos até 31 de dez)	
		MP	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.466%	n.a.	n.a.	Atv.	0.466%		
		NAP	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-22.222%	n.a.	n.a.	Atv.		-22.222%
		PM	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	40.865%	n.a.	n.a.	Atv.		40.865%
		Parcial										34.72%					34.72%
Global CPL															<input checked="" type="checkbox"/>		
1.5.21. Consolidar o Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social das Pessoas com Deficiência (CAARPD)	"N.º de utentes do Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social das pessoas com Deficiência (CAARPD)" = Nº de utentes do Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social da Pessoa com Deficiência (CAARPD)	UASA	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00	Atv.	n.a.	0.00	n.a.	Atv.	0.00	0.00	Meta CPL: 20 utentes no Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social das pessoas com Deficiência (CAARPD)	
		AACF	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	15.00	Atv.	n.a.	16.00	n.a.	Atv.	20.00	20.00		
		Parcial													20.00		
Global CPL															<input checked="" type="checkbox"/>		
1.5.22. Consolidar a Academia de Língua Gestual Portuguesa	"Nº de materiais bilingues elaborados (relativos a conteúdos das disciplinas)" = Nº de materiais bilingues elaborados	UEF	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	Atv.	n.a.	0.00	0.00	Meta CPL: 2 materiais bilingues elaborados (relativos a conteúdos das disciplinas)	
		JRP	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	Atv.	n.a.	2.00	2.00		
		Parcial													2.00		
Global CPL															<input checked="" type="checkbox"/>		
2.6.23. Reforçar a implementação de medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar dos trabalhadores	"Nº de medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar implementadas" = Σ de medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar implementadas (QUAR)	URH	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	1.00	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	2.00	2.00	Meta CPL: 2 Medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar implementadas	
		URH	n.a.	n.a.	n.a.	3.79									3.79		
	"Índice anual de satisfação dos trabalhadores na dimensão "condições de trabalho" = Média de todas as respostas válidas na dimensão "condições de trabalho"	"Taxa de execução do plano de melhoria na dimensão "condições de trabalho" = Nº de propostas de melhoria concretizadas no ano n na dimensão "condições de trabalho" / Nº total de propostas de melhoria referenciadas no plano para o ano n) x 100	UQA	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00%	0.00%	Meta CPL: 90% Execução do plano de melhoria na dimensão "condições de trabalho"
			URH	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	14.29%	14.29%	
			Parcial													14.29%	
Global CPL															<input checked="" type="checkbox"/>		



2019 | ÍNDICE EVOLUTIVO DO PLANO DE ATIVIDADES, ORÇAMENTO E RECURSOS HUMANOS DA CPL, I.P.

Superação	Cumprimento	Tolerância	Incumprimento	Variável Exógena	PAORH	V2
v.a. valor alcançado	Atv. Atividade	n.a. não aplicável	n.d. não disponível		Período de Monitorização	Dezembro
<input checked="" type="checkbox"/> Cumpre ou Supera	<input checked="" type="checkbox"/> Não Cumpre				Data de Extração	13-03-2020

Objetivo	Indicador/Fórmula de Cálculo	UO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Execução Global	Meta	
2.6.24. Diminuir o absentismo dos trabalhadores	"Taxa de redução anual de absentismo dos trabalhadores" = [1 - (Taxa de absentismo no ano n / Taxa de absentismo no ano n-1) x 100]	AACF	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00%	0.00%	Meta CPL: 2% Redução anual de absentismo dos trabalhadores	
		FM	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00%		0.00%
		JRP	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00%		0.00%
		MP	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00%		0.00%
		NAP	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00%		0.00%
		NSC	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00%		0.00%
		PM	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00%		0.00%
		SCAT	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00%		0.00%
		SCL	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00%		0.00%
		URH	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	5.50%		5.50%
Global CPL														5.50%	<input checked="" type="checkbox"/>		
2.6.26. Promover projetos e atividades inovadoras apresentadas pelos trabalhadores	"Nº de projetos e atividades inovadores aprovados e executados, enquadrados no OBP" = Σ de projetos e atividades inovadoras aprovados e executados	CCC	n.a.	n.a.	Atv.	Atv.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00	0.00	Meta CPL: 2 Projetos e atividades inovadores aprovados e executados, enquadrados no OBP	
		DAC	n.a.	n.a.	Atv.	Atv.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00		0.00
		DSP	n.a.	n.a.	Atv.	Atv.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00		0.00
		URH	n.a.	n.a.	Atv.	Atv.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00		0.00
		Parcial													0.00		<input checked="" type="checkbox"/>
Global CPL														0.00	<input checked="" type="checkbox"/>		
2.6.27. Recrutar e selecionar trabalhadores com perfil de competências adequadas aos novos desafios	"Nº de perfis de competências definidos" = Σ de perfis de competências definidos	AACF	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	Atv.	0.00	0.00	Meta CPL: 4 Perfis de competências definidos	
		DAC	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	Atv.	0.00	0.00		
		URH	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	Atv.	6.00	6.00		
		Parcial													6.00		<input checked="" type="checkbox"/>
Global CPL														6.00	<input checked="" type="checkbox"/>		
2.6.A. Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE (redação provisória).	"Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho (SIADAP3)" = (N.º de trabalhadores com acréscimo no mês seguinte / N.º total de trabalhadores com valorização até à data em referência) x 100 (QUAR)	URH	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100.00%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	98.80%	98.80%	Meta CPL: 90% Trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho (SIADAP3).	
2.7.28. Fomentar a partilha de conhecimentos entre os profissionais	"Taxa de disponibilização de conteúdos de formação" = (Nº de conteúdos de formação disponibilizados / Nº total de conteúdos de formação) x 100	CCC	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00%	0.00%	Meta CPL: 60% Disponibilização de conteúdos de formação.	
		URH	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	26.19%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	61.90%	61.90%		
		Parcial													61.90%		<input checked="" type="checkbox"/>
	"Nº de encontros temáticos internos realizados" = Σ de encontros temáticos internos	CCC	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00	0.00	Meta CPL: 2 Encontros temáticos internos realizados.
		URH	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	2.00	2.00	
		Parcial													2.00	<input checked="" type="checkbox"/>	
	"Taxa de mentorias implementadas em situação de mobilidade intercarreiras e/ou interserviços" = (Nº de mentorias implementadas / Nº total de mentorias planeadas) x 100	URH	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	77.78%	n.a.	77.78%	77.78%	Meta CPL: 50% Mentorias implementadas em situação de mobilidade intercarreiras e/ou interserviços.
Global CPL															<input checked="" type="checkbox"/>		
2.7.29. Assegurar o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através de formação de carácter estratégico	"Taxa de execução das ações de formação profissional estratégicas identificadas nos PAORH" = (Nº de ações de formação profissional realizadas / Nº total de ações de formação profissional planeadas) x 100	URH	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	60.87%	n.a.	n.a.	Atv.	95.65%	95.65%	Meta CPL: 95% Execução das ações de formação profissional estratégicas identificadas nos PAORH	



2019 | ÍNDICE EVOLUTIVO DO PLANO DE ATIVIDADES, ORÇAMENTO E RECURSOS HUMANOS DA CPL, I.P.

Superação	Cumprimento	Tolerância	Incumprimento	Variável Exógena	PAORH	V2
v.a. valor alcançado	Atv. Atividade	n.a. não aplicável	n.d. não disponível		Período de Monitorização	Dezembro
<input checked="" type="checkbox"/> Cumpre ou Supera	<input checked="" type="checkbox"/> Não Cumpre				Data de Extração	13-03-2020

Objetivo	Indicador/Fórmula de Cálculo	UO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Execução Global	Meta	
2.7.30. Promover e incentivar medidas para a autoformação/desenvolvimento dos trabalhadores e das equipas	"Nº de medidas de incentivo ao autodesenvolvimento dos trabalhadores implementadas" = Σ de medidas de incentivo ao autodesenvolvimento dos trabalhadores	URH	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	3.00	3.00	Meta CPL: 1 Medida de incentivo ao autodesenvolvimento dos trabalhadores implementadas.	
	"Taxa de ações em regime de autoformação" = (Nº de ações em regime de autoformação realizadas / Nº total de ações executadas) x 100	URH	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	60.22%	60.22%	Meta CPL: 5% Ações em regime de autoformação	
	"Nº de trabalhadores envolvidos em teambuilding internos" = Σ de trabalhadores envolvidos em teambuilding	AACF	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	0.00	0.00	Meta CPL: 200 Trabalhadores envolvidos em teambuilding internos.	
		CCC	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	0.00	0.00		
		DAC	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	0.00	0.00		
		DSP	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	0.00	0.00		
		JRP	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	0.00	0.00		
		MP	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	0.00	0.00		
		NAP	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	0.00	0.00		
		NSC	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	0.00	0.00		
		PM	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	0.00	0.00		
		SCAT	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	0.00	0.00		
		SCL	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	0.00	0.00		
		UAJC	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	0.00	0.00		
		UQA	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	0.00	0.00		
URH	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	0.00	0.00				
FM	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	112.00	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	315.00	315.00			
Parcial														315.00			
Global CPL														<input checked="" type="checkbox"/>			
2.7.31. Implementar planos de sucessão para os postos de trabalho críticos	"Data de apresentação do mapeamento dos postos de trabalho críticos" = Data de apresentação ao CD	URH	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	30-11-2019	30-11-2019	Meta CPL: Data de apresentação do mapeamento dos postos de trabalho críticos		
2.8.32. Promover a progressiva desmaterialização com vista ao "Papel zero"	"Taxa de redução de aquisição de papel (material de escritório)" = [1 - (valor da despesa € de aquisição de papel no ano n / valor da despesa € de aquisição de papel no ano n-1) x 100]	UCP	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	8.66%	8.66%	Meta CPL: 4% Redução de aquisição de papel (material de escritório)	
	"Nº de iniciativas de desmaterialização implementadas" = Σ de iniciativas de desmaterialização	DSP	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	2.00	2.00	Meta CPL: 2 Iniciativas de desmaterialização implementadas	
Global CPL														<input checked="" type="checkbox"/>			
2.8.33. Reforçar as medidas no âmbito do ambiente, segurança e saúde no trabalho	"Taxa de execução de consultas no âmbito da medicina no trabalho" = (Nº de consultas realizadas / Nº total de consultas planeadas) x 100	URH	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	94.88%	94.88%	Meta CPL: 90% Execução de consultas no âmbito da medicina no trabalho	
	"Taxa de implementação de medidas preventivas e/ou corretivas no âmbito da segurança no trabalho" = (Nº de medidas preventivas e/ou corretivas implementadas / Nº total de medidas preventivas e/ou corretivas planeadas) x 100	DSP	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00%	n.a.	0.00%	0.00%	Meta CPL: 75% Implementação de medidas preventivas e/ou corretivas no âmbito da segurança no trabalho
		URH	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	57.89%	n.a.	59.84%	59.84%	
	Parcial														59.84%		
	"Nº de iniciativas de promoção da saúde no trabalho realizadas" = Σ de iniciativas de promoção da saúde no trabalho	URH	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	2.00	2.00	Meta CPL: 2 Iniciativas de promoção da saúde no trabalho realizadas
"Taxa de redução de aquisição de água engarrafada" = [1 - (valor da despesa € de aquisição de água engarrafada no ano n / valor da despesa € de aquisição de água engarrafada no ano n-1) x 100]	UCP	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100.00%	100.00%	Meta CPL: 10% Redução de aquisição de água engarrafada	
Global CPL														<input checked="" type="checkbox"/>			



2019 | ÍNDICE EVOLUTIVO DO PLANO DE ATIVIDADES, ORÇAMENTO E RECURSOS HUMANOS DA CPL, I.P.

Superação	Cumprimento	Tolerância	Incumprimento	Variável Exógena	PAORH	V2
v.a. valor alcançado	Atv. Atividade	n.a. não aplicável	n.d. não disponível		Período de Monitorização	Dezembro
<input checked="" type="checkbox"/> Cumpre ou Supera	<input checked="" type="checkbox"/> Não Cumpre				Data de Extração	13-03-2020

Objetivo	Indicador/Fórmula de Cálculo	UO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Execução Global	Meta	
2.8.34. Desenvolver medidas no âmbito da responsabilidade social	"Nº de ações de responsabilidade social realizadas" = Σ de ações de responsabilidade social	URH	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	3.00	n.a.	n.a.	Atv.	4.00	4.00	Meta CPL: 3 Ações de responsabilidade social realizadas	
2.8.35. Promover a eficiência energética de edifícios	"Nº de iniciativas realizadas para tornar o edificado mais eficiente" = Σ de iniciativas para tornar o edificado mais eficiente	DSP	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	2.00				2.00	Meta CPL: 2 Iniciativas realizadas para tornar o edificado mais eficiente	
	"Taxa de redução do consumo energético" = [1 - (consumo energético Kwatt no ano n / consumo energético Kwatt no ano n-1) x 100]	DAC	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	0.00%	0.00%	Meta CPL: 1% Redução do consumo energético	
		URH	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	0.00%	0.00%		
		DSP	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	18,57%	18,57%		
Global CPL		Parcial													18,57%		
3.9.36. Definir e executar um plano de marketing institucional	"Data de apresentação do plano de marketing institucional" = Data de apresentação ao CD	CCC	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	20-12-2019		20-12-2019	Meta CPL: Data de apresentação do plano de marketing institucional até novembro de 2019	
3.9.37. Melhorar a imagem da CPL junto da opinião pública	"Nº de estudos de opinião realizados" = Nº de estudos de opinião	CCC	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00					1.00	1.00	Meta CPL: 1 estudo de opinião realizado	
3.9.38. Promover a divulgação externa de atividades, projetos realizados e prémios obtidos ao longo do ano	"Nº de notícias divulgadas nos órgãos de comunicação" = Σ de notícias divulgadas	CCC	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	26.00	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	86.00	86.00	Meta CPL: 50 notícias divulgadas nos órgãos de comunicação	
		AACF	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	0.00	0.00	Meta CPL: 150 iniciativas divulgadas em suportes internos (Intranet, Facebook e website)	
	DAC	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	0.00	0.00			
	FM	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	0.00	0.00			
	JRP	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	0.00	0.00			
	MP	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	0.00	0.00			
	NAP	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	0.00	0.00			
	NSC	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	0.00	0.00			
	PM	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	0.00	0.00			
	SCAT	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	0.00	0.00			
SCL	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	0.00	n.a.	n.a.	0.00	0.00				
Global CPL		CCC	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00	0.00	Meta CPL: 1 encontro técnico-científico realizado na área da missão.	
3.9.39. Realizar encontros técnico-científicos na área da missão	"Nº de encontros técnico-científicos realizados na área da missão" = Σ de encontros técnico-científicos	URH	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00	0.00		
		UEF	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	1.00	1.00		
Global CPL		Parcial													1.00		
Global CPL																<input checked="" type="checkbox"/>	
3.10.41. Assegurar a afetação mínima de 5 % da dotação orçamental de receitas próprias, incluindo a dotação do OSS a projetos de investimento	"Taxa da dotação do agrupamento de despesas de capital" = (Dotação do agrupamento de despesas 07 " Despesas de capital" / Total de receitas próprias) x 100	UAF	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	8.00%	8.00%	Meta CPL: 3% de dotação do agrupamento de despesas de capital.	



2019 | ÍNDICE EVOLUTIVO DO PLANO DE ATIVIDADES, ORÇAMENTO E RECURSOS HUMANOS DA CPL, I.P.

Superação	Cumprimento	Tolerância	Incumprimento	Variável Exógena	PAORH	V2
v.a. valor alcançado	Atv. Atividade	n.a. não aplicável	n.d. não disponível		Período de Monitorização	Dezembro
<input checked="" type="checkbox"/> Cumpre ou Supera	<input checked="" type="checkbox"/> Não Cumpre				Data de Extração	13-03-2020

Objetivo	Indicador/Fórmula de Cálculo	UO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Execução Global	Meta	
3.10.42. Definir um plano anual de aquisição de bens e serviços	"Data de apresentação do Plano Anual de Aquisições" = Data de apresentação ao CD	UCP	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	28-11-2019		28-11-2019	Meta CPL: Apresentação do Plano Anual de Aquisições até novembro de 2019	
3.10.44. Definir um plano plurianual de investimento	"Data de apresentação do plano plurianual de investimento" = Data de apresentação ao CD	DSP	n.a.	n.a.	29-03-2019										29-03-2019	Meta CPL: Apresentação do plano plurianual de investimento até março de 2019	
3.10.45. Renovar progressivamente os espaços de aprendizagem das respostas educativas e formativas	"Nº de espaços de aprendizagem renovados" = Σ de espaços de aprendizagem renovados (QUAR)	DSP	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	22.00				22.00	Meta CPL: 20 espaços de aprendizagem renovados	
3.10.46. Renovar progressivamente as condições de bem-estar e segurança das instalações afetas ao acolhimento	"Nº de instalações afetas ao acolhimento renovadas" = Σ de instalações afetas ao acolhimento renovadas	DSP	n.a.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	0.00				0.00	Meta CPL: 2 instalações afetas ao acolhimento renovadas	
3.11.47. Garantir a atualização do parque tecnológico	"Antiguidade média dos computadores" = Σ anos de antiguidade computadores / Total computadores	SIC	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	4.46		4.46	Meta CPL: Antiguidade média dos computadores de 6,2 anos	
	"Antiguidade média dos equipamentos tecnológicos afetos às REF" = Σ anos de antiguidade de equipamentos tecnológicos afetos às REF / Total equipamentos tecnológicos afetos às REF	JRP	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00		0.00	Meta CPL: Antiguidade média dos equipamentos tecnológicos afetos às REF de 7 anos
		MP	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00		0.00	
		NAP	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00		0.00	
		NSC	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00		0.00	
		PM	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00		0.00	
		SIC	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	4.07		4.07	
	Parcial														4.07		
	"Antiguidade média dos equipamentos alocados ao "Espaço de Convergência Tecnológica" das unidades de acolhimento" = Σ anos de antiguidade de equipamentos alocados ao "Espaço de Convergência Tecnológica" das unidades de acolhimento / Total equipamentos afetos ao "Espaço de Convergência Tecnológica" das unidades de acolhimento	AACF	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00		0.00	Meta CPL: Antiguidade média dos equipamentos alocados ao "Espaço de Convergência Tecnológica" das unidades de acolhimento de 5 anos
		JRP	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00		0.00	
		SCAT	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00		0.00	
		SCL	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00		0.00	
		SIC	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	2.00		2.00	
Parcial															2.00		
Global CPL															<input checked="" type="checkbox"/>		
3.11.48. Implementar salas de elevada tecnologia (Hi-Tech) para as respostas educativas e formativas	"Nº de salas Hi-tech implementadas" = Σ de salas Hi-tech implementadas	MP	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00		0.00	Meta CPL: 1 Sala Hi-Tech implementada	
		DSP	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	Atv.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0.00		0.00		
		Parcial													0.00		
Global CPL															<input checked="" type="checkbox"/>		



2019 | ÍNDICE EVOLUTIVO DO PLANO DE ATIVIDADES, ORÇAMENTO E RECURSOS HUMANOS DA CPL, I.P.

<input checked="" type="checkbox"/>	Superação	<input checked="" type="checkbox"/>	Cumprimento	<input type="checkbox"/>	Tolerância	<input type="checkbox"/>	Incumprimento	<input type="checkbox"/>	Variável Exógena	PAORH	V2
v.a.	valor alcançado	Atv.	Atividade	n.a.	não aplicável	n.d.	não disponível			Período de Monitorização	Dezembro
<input checked="" type="checkbox"/>	Cumpre ou Supera	<input checked="" type="checkbox"/>	Não Cumpre							Data de Extração	13-03-2020

Objetivo	Indicador/Fórmula de Cálculo	UO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Execução Global	Meta	
3.12.50 Promover a racionalização dos arquivos da CPL	"Quantidade de documentação (kg) eliminada em arquivo de preservação não obrigatória" = Σ da quantidade de documentação (Kg) eliminada em arquivo de preservação não obrigatória Revisto	AACF	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a						0.00	Meta CPL: 200KG de documentação eliminada em arquivo de preservação não obrigatória	
		DAC	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a						0.00		
		FM	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a						0.00		
		JRP	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a						0.00		
		MP	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a						0.00		
		NAP	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a						0.00		
		NSC	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a						0.00		
		PM	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a						0.00		
		SCAT	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a						0.00		
		SCL	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a						0.00		
		UCP	n.a	n.a	Atv.	n.a	0.00	n.a	n.a						0.00		
		URH	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a						0.00		
		CCC	n.a	Atv.	Atv.	n.a	2850.00	n.a	n.a						2850.00		
	Parcial													2850.00			
	"Quantidade de documentação (kg) eliminada em arquivo de preservação não obrigatória" = Σ da quantidade de documentação (Kg) eliminada em arquivo de preservação não obrigatória	AACF									n.a	n.a	n.a	n.a	0.00	0.00	Meta CPL: 5000KG de documentação eliminada em arquivo de preservação não obrigatória
		DAC									n.a	n.a	n.a	n.a	0.00	0.00	
		FM									n.a	n.a	n.a	n.a	0.00	0.00	
		JRP									n.a	n.a	n.a	n.a	0.00	0.00	
		MP									n.a	n.a	n.a	n.a	0.00	0.00	
		NAP									n.a	n.a	n.a	n.a	0.00	0.00	
		NSC									n.a	n.a	n.a	n.a	0.00	0.00	
		PM									n.a	n.a	n.a	n.a	0.00	0.00	
		SCAT									n.a	n.a	n.a	n.a	0.00	0.00	
SCL										n.a	n.a	n.a	n.a	0.00	0.00		
UCP									n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	0.00			
URH									n.a	n.a	n.a	n.a	0.00	0.00			
CCC									n.a	Atv.	n.a	n.a	6230.00	6230.00			
Parcial													6230.00				
Global CPL													<input checked="" type="checkbox"/>				

PAORH 2019_Execução dezembro

	Superação	Cumprimento	Tolerância	Incumprimento	Variável Exógena	Não aplicável	N.º Total Objetivos
Valores alcançados	10	16	0	2	0	11	40
Atividades	0	1	0	0	0		

PAORH 2019_Execução anual

	Superação	Cumprimento	Tolerância	Incumprimento	Variável Exógena	Não aplicável	N.º Total Objetivos
Valores alcançados	13	22	1	4	0	0	40
Atividades	0	0	0	0	0		



Anexo 6

Quadro de Avaliação e Responsabilização
CPL, I.P.

Ciclo de Gestão

2019

Designação do Serviço/Organismo:

Casa Pia de Lisboa I.P.

Missão:

A CPL, I.P. tem como missão integrar crianças e jovens, designadamente as desprovidas de meio familiar adequado, garantindo-lhes percursos educativos inclusivos, assentes, nomeadamente, numa escolaridade prolongada, num ensino profissional de qualidade e numa aposta na integração profissional e, sempre que necessário, acolhendo-os.

Objetivos Estratégicos (OE)

- OE1: Assegurar que a CPL seja reconhecida como referência nacional no Acolhimento de crianças e jovens em perigo.
- OE2: Promover o reconhecimento da CPL como uma marca de excelência na educação e formação de crianças e jovens.
- OE3: Incrementar uma cultura organizacional para a motivação e captação de trabalhadores.
- OE4: Redefinir prioridades na afetação de recursos orçamentais e sua articulação com as grandes opções estratégicas.

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA

PESO: 40%

OP1: Consolidar a Intervenção Terapêutica no Acolhimento Residencial.

Peso: 40%

Observações

Indicadores		Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização (%)	Objetivo Superado
Ind.1	Taxa de crianças e jovens em Acolhimento Residencial com Livro de Vida	-	-	-	70%	5%	83%	100%	$(N^{\circ} \text{ de crianças/jovens em AR com 1 Livro de Vida} / N^{\circ} \text{ total de crianças/jovens em AR}) \times 100$	93,37%	144,9	A superação do valor crítico encontra-se fundamentada no anexo enviado no e-mail.
Taxa de Realização do OP1											144,9	

OP2: Potenciar a educação ambiental e cívica das crianças e jovens.

Peso: 15%

Observações

Indicadores		Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização (%)	Objetivo Superado
Ind.2	Nº crianças e jovens em Acolhimento Residencial envolvidos em ações de Animação agroambiental	-	-	-	150	15	182	100%	Nº de crianças e jovens em Acolhimento Residencial envolvidos em ações de Animação Agroambiental	166	112,5	Resultado acima do limite superior do intervalo definido para a meta
Taxa de Realização do OP2											112,5	

OP3: Garantir a qualidade das aprendizagens e o sucesso educativo e formativo das crianças e jovens que frequentam a CPL.										Peso:	45%	Observações
Indicadores		Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização (%)	Objetivo Superado
Ind.3	Taxa de sucesso escolar no final dos ciclos do ensino básico.	-	-	-	83%	5%	97%	50%	(Nº crianças e jovens que concluíram o EB no anoletivo n / Nº total de crianças e jovens que frequentaram o ano terminal do EB no ano letivo n) x 100	90,96%	114,2	Resultado acima do limite superior do intervalo definido para a meta
Ind.4	Taxa de sucesso formativo no final de cada curso/nível (CEF, CA, CP, Cursos Ens. Secundário e CET).	-	-	-	71%	5%	84%	50%	(Nº de jovens que concluíram o curso no ano letivo n / Nº total de jovens que frequentaram o curso (ano terminal) no ano letivo n) x 100	75,58%	100,0	Resultado situado entre os limites inferior e superior do intervalo definido para a meta
Taxa de Realização do OP3											107,11	
EFICIÊNCIA										PESO:	50%	
OP4: Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE (redação provisória).										Peso:	60%	Observações
Indicadores		Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização (%)	Objetivo Superado
Ind.5	Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho (SIADAP3).	-	-	-	90%	-	100%	100%	(N.º de trabalhadores com acréscimo no mês seguinte / N.º total de trabalhadores com valorização até à data em referência) x 100.	98,80%	122,0	Resultado acima do limite superior do intervalo definido para a meta
Taxa de Realização do OP4											122,0	
OP5: Reforçar a implementação de medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar dos trabalhadores.										Peso:	40%	Observações
Indicadores		Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização (%)	Objetivo Atingido
Ind.6	Nº de medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar implementadas.	-	-	-	2	1	4	100%	Nº de medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar implementadas	2	100,0	Resultado situado entre os limites inferior e superior do intervalo definido para a meta
Taxa de Realização do OP5											100,0	
QUALIDADE										PESO:	10%	
OP6: Garantir a atualização dos planos curriculares para melhor responder às necessidades do mercado de trabalho.										Peso:	50%	Observações
Indicadores		Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização (%)	Objetivo Atingido
Ind.7	Nº de UFCD adaptadas às necessidades do mercado de trabalho por área de formação.	-	-	-	8	1	11	100%	Nº de UFCD adaptadas às necessidades do mercado de trabalho por área de formação	8	100,0	Resultado situado entre os limites inferior e superior do intervalo definido para a meta
Taxa de Realização do OP6											100,0	

OP7: Renovar progressivamente os espaços de aprendizagem das respostas educativas e formativas.										Peso:	50%	Observações
Indicadores		Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização (%)	Objetivo Atingido
Ind.8	Nº de espaços de aprendizagem renovados.	-	-	-	20	2	24	100%	Nº de espaços de aprendizagem renovados	22	100,0	Resultado situado entre os limites inferior e superior do intervalo definido para a meta
Taxa de Realização do OP7											100,0	
Objectivos Estratégicos vs Operacionais matriz de enquadramento				OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7		
Objetivo Estratégico 1				x	x							
Objetivo Estratégico 2						x			x			
Objetivo Estratégico 3							x	x				
Objetivo Estratégico 4										x		
OBJETIVOS RELEVANTES nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12				Peso dos parâmetros na avaliação final		Peso dos objetivos no respetivo parâmetro		Peso de cada objetivo na avaliação final		Objetivos Relevantes		
Eficácia												
OP1	Consolidar a Intervenção Terapêutica no Acolhimento Residencial.					40%		16%			x	
OP2	Potenciar a educação ambiental e cívica das crianças e jovens.				40%	15%		6%				
OP3	Garantir a qualidade das aprendizagens e o sucesso educativo e formativo das crianças e jovens que frequentam a CPL.					45%		18%			x	
Eficiência												
OP4	Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE (redação provisória).				50%	60%		30%			x	
OP5	Reforçar a implementação de medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar dos trabalhadores.					40%		20%			x	
Qualidade												
OP6:	Garantir a atualização dos planos curriculares para melhor responder às necessidades do mercado de trabalho.				10%	50%		5%				
OP7:	Renovar progressivamente os espaços de aprendizagem das respostas educativas e formativas.					50%		5%				
Total								100%				

RECURSOS HUMANOS								Dias úteis 2019 (só considerados feriados)			230
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2019			Pontuação efetivos Executados para 2019			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP	
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada				
Dirigentes - Direção Superior	20	3	690	60	3	690	60	0	100,00%	100,00%	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	34	7820	544	33	18496	528	-1	97,06%	236,52%	
Técnico Superior/Especialista de Informática	12	309	71070	3708	275	1145772	3300	-34	89,00%	1612,17%	
Coordenador Técnico	9	1	230	9	0	9	0	-1	0,00%	3,91%	
Assistente Técnico	8	128	29440	1024	109	131072	872	-19	85,16%	445,22%	
Assistente Operacional	5	118	27140	590	104	69620	520	-14	88,14%	256,52%	
Docente		491	112930	0	481	0	0	-10	#DIV/0!	0,00%	
Técnico Superior de Diagnóstico e Terapêutica		11	2530	0	9	0	0	-2	#DIV/0!	0,00%	
Informático (não inclui Especialista de Informática)	8	5	1150	40	4	200	32	-1	80,00%	17,39%	
		1.100	253.000	5.975	1.018	1.365.859	5.312	-82	88,90%	539,87%	

RECURSOS FINANCEIROS

DESIGNAÇÃO	Planeado	Corrigido	Execução (30.jun.19)	Execução (31.dez.19)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)
Orçamento de Funcionamento (OF)	41307041,00	41382800,00	16622069,82	36682598,08	88,80%	88,64%
Despesas c/Pessoal	29238700,00	29314459,00	13907412,17	28122072,60	96,18%	95,93%
Aquisições de Bens e Serviços	6797500,00	6797500,00	1804861,59	5397471,08	79,40%	79,40%
Juros e Outros Encargos	22000,00	22000,00	4378,75	9118,28	41,45%	41,45%
Transferências correntes	500,00	20500,00	0,00	7714,50	1542,90%	37,63%
Subsídios	55000,00	55000,00	10390,07	26965,55	49,03%	49,03%
Outras despesas correntes *	2397773,00	2363773,00	566619,25	1013872,37	42,28%	42,89%
Despesas de Capital	2795568,00	2809568,00	328407,99	2105383,70	75,31%	74,94%
Orçamento de Investimento (OI)	1090000,00	1090000,00	0,00	297500,00	27,29%	27,29%
Despesas correntes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
Despesas de capital	1090000,00	1090000,00	0,00	297500,00	27,29%	27,29%
Outras	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
Total (OF+OI+OV)	42397041,00	42472800,00	16622069,82	36980098,08	87,22%	87,07%

* Foram desagregados alguns agrupamentos de despesa que estavam incorretamente afetos a "Outras despesas correntes".



Anexo 7

Parâmetros de Análise do Sistema de
Controlo Interno



Tabela – Parâmetros de Análise do Sistema de Controlo Interno

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X			As especificações técnicas constam dos processos do Sistema de Gestão Integrada da CPL,I.P. e encontram-se sistematizadas no Manual do Sistema de Gestão Integrada da Qualidade e do Ambiente (SGIQA).
1.2 É efectuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			No ponto 4.3.1 intitulada “ <i>Ambiente de Controlo</i> ”, apresentam-se as ações de auditoria interna e externa que decorreram ao longo do ano de 2019.
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	X			As competências nesta matéria são trabalhadas quer a nível de formação quer a nível da própria prática profissional. Os requisitos e competências aplicáveis encontram-se definidos no Manual do SGIQA.
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			Previstos no documento “A carta, um compromisso para a ação” objeto de publicação na página eletrónica da CPL I.P.. Os Manuais de Processos das áreas de Missão estão sustentados nos princípios da Convenção dos Direitos da Criança. A nível da auditoria interna, a mesma rege-se pelos princípios de auditoria constantes da NP EN ISO 19011 (Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão). O Plano de Prevenção e Integridade da CPL, I.P., aprovado em abril de 2019, contempla um Código de Ética e de Conduta.
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			Anualmente é aprovado um Plano de Formação elaborado com base no diagnóstico decorrente do Levantamento de Necessidades de Formação (LNF) efetuado por questionário eletrónico enviado a todos os trabalhadores e dirigentes, tendo em conta: - as carreiras e áreas de atuação, de acordo com as características do posto de trabalho identificadas no mapa de pessoal, bem como dos perfis profissionais internos e/ou referenciais de competências; - o Plano Anual da SG, do MTSSS (Plano Form@r), que contempla ações de formação em áreas estratégicas de âmbito transversal aos vários serviços e organismos do ministério. O Plano de Formação da CPL faz parte integrante do Plano de Atividades, Orçamento e Recursos Humanos (PAORH), e está alinhado com os demais instrumentos estratégicos, designadamente Plano Estratégico 2019-2023 e Mapa de Pessoal da CPL aprovado, no âmbito do ciclo de gestão. Para além das ações contempladas em Plano, é aprovada tranche orçamental para comparticipação no financiamento de formação externa solicitada pelos trabalhadores (considerada institucionalmente estratégica para a promoção das respetivas competências), são promovidas medidas de incentivo à autoformação (ex: profissionalização dos docentes, Qualifica AP/RVCC) e divulgada, na intranet, oferta formativa externa.
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direcção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			O Conselho Institucional reúne mensalmente, nos termos previstos nos Estatutos da CPL I.P. (Portaria n.º24/2013, de 24 de janeiro)

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X			<p>Auditorias externas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 ação executada pela SGS, ICS: auditoria de 1.º acompanhamento da certificação do Sistema de Gestão Integrada da Qualidade e do Ambiente da CPL, I.P. de acordo as normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. <p>Auditorias internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ação 001/2019: SGI_S05 Contratação Pública: Verificar a conformidade dos processos de aquisição com os requisitos legais e normativos internos (Incluindo processos de contratação no âmbito dos acordos de cooperação CPL-IEFP) - Ação 002/2019: SGI_R02 Acolhimento residencial de crianças e jovens em perigo: Verificar a implementação das medidas para tratamento das constatações identificadas em sede da ação de auditoria n.º 004/2016; Verificar o processamento de abonos e descontos face aos turnos executados - Ação 003/2019: Sistema de Gestão Integrada da Qualidade e Ambiente (SGIQA): verificar a conformidade do SGIQA com os requisitos das Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Auditoria interna realizada via aquisição de serviços; - Ação 004/2019: SGI_S05 Contratação Pública: Verificar a conformidade dos processos de aquisição com os requisitos legais e normativos internos - Auditoria de conformidade legal: verificar o cumprimento dos requisitos legais e outros aplicáveis na área do ambiente à CPL, I.P. Auditoria interna realizada via aquisição de serviços.
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			Em conformidade com a Lei Orgânica CPL I.P. (Decreto-Lei n.º 77/2012, de 26 de março) e Estatutos da CPL, I.P. (Portaria n.º24/2013, de 24 de janeiro).
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X			<p>No que respeita à aplicação do SIADAP 3 no ciclo avaliativo em curso, relativo ao biénio de 2017/18, foram identificados 518 trabalhadores com os requisitos formais para avaliação do desempenho, nos termos do art. 42º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, na redação vigente.</p> <p>O SIADAP 2 foi aplicado e considerado para a renovação da comissão de serviço de 8 Dirigentes intermédios, conforme artº 23º do estatuto do Pessoal Dirigente da Administração Pública, Estatutos da CPL,IP e Lei do SIADAP.</p>
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X			73,3% dos colaboradores frequentaram ações de formação, de acordo com o Balanço Social 2019.
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			<p>Existem Manuais de Procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de Comunicação Escrita; - Manual do Sistema de Gestão Integrada da Qualidade e do Ambiente; - Manual de Acolhimento de Trabalhadores; - Manual de Gestão de Stocks; - Manual de Avaliação de Fornecedores; - Manual de Inventário de Stocks; - Manual do Utilizador SIF_SAP-MM2 Compras (Manual Externo).
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada e prevista nos Estatutos da CPL, I.P. e nos diversos despachos de

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				delegação de competências.
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X			A CPL, I.P. elaborou um plano de aquisições anuais dos bens necessários ao funcionamento da Instituição, nos termos do enquadramento legal em vigor.
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X			Nas áreas de missão nem sempre é desejável a rotação de funções dos trabalhadores, quer no âmbito do acolhimento residencial, quer nas respostas educativas e formativas, pelo que se considera não aplicável. Nas áreas administrativas tem sido feita a afetação dos efetivos em função das necessidades, verificando-se por vezes a rotatividade de funções.
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			Questões 3.5 e 3.6 encontram-se descritas nos processos do SGIQA e disponíveis para consulta dos trabalhadores na Intranet.
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			Constantes dos processos do SGIQA e do Manual de Comunicação Escrita. Existe um Plano de Prevenção e Integridade, instrumento de gestão que agrega o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas e o Código de Ética e de Conduta. O Plano de Prevenção e Integridade encontra-se publicado no <i>site institucional</i> e na página da Intranet.
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			O Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC) da CPL, I.P é executado e monitorizado. Em 2019 foi elaborado um relatório de avaliação anual. O relatório foi remetido às entidades competentes.
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			Aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente nas áreas financeira e de gestão documental: - Solução Integrada dos módulos SIF/SAP; - Sistema de gestão documental (<i>Smartdocs</i>).
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			Solução Integrada dos módulos SIF/SAP
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X			No âmbito da articulação com entidades externas de controlo, auditoria, inspeção e fiscal único.
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			A informação extraída dos sistemas (SIF/SAP, SSD-RH, SPC, SIGE e SIREF) é analisada e utilizada nos processos de decisão.
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou activos do serviço?	X			Instituídos requisitos de segurança para acesso a dados, assegurados pelos username e password, definição de diferentes níveis de acessibilidades, em função do respetivo perfil de utilizador, bem como firewalls instalados nos servidores da CPL, I.P
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	X			Informação salvaguardada, pois existem <i>Backup</i> regulares
4.7 A segurança na troca de informações e <i>software</i> está garantida?	X			A segurança está garantida - <i>Firewall</i>



Anexo 8



Relatório de Satisfação das Crianças e Jovens em Acolhimento Residencial





Relatório

Avaliação da Satisfação das Crianças e Jovens em Acolhimento Residencial

2019

DAC/UASA

Grupo de Trabalho

(Carina Faria, Elisabete Almeida, Ilda Serrano, Lucinda Correia e Sandra Valdeira)

Março 2020



Índice

1. Introdução.....	2
2. Metodologia.....	3
3. Avaliação da Satisfação – Casas de Acolhimento	8
3.1. Caracterização da População	8
3.1.1. População-alvo	8
3.1.2. Distribuição por sexo.....	8
3.1.3. Distribuição por faixa etária	9
3.1.4. Tempo de permanência na Casa	9
3.2. Análise dos dados	9
3.3. Análise conclusiva	19
4. Avaliação da Satisfação – Apartamentos de Autonomização.....	24
4.1. Caracterização da População	24
4.1.1. População-alvo	24
4.1.2. Distribuição por sexo.....	24
4.1.3. Distribuição por faixa etária	25
4.1.4. Tempo de permanência no Apartamento de Autonomização	25
4.1.5. Acolhimento Anterior.....	26
4.2. Análise dos dados	26
4.3. Análise Conclusiva - Apartamentos de Autonomização.....	32
5. Avaliação Global da Satisfação em Acolhimento Residencial (CA e AA)	34
Siglas e abreviaturas.....	36
ANEXOS	37



1. Introdução

A Casa Pia de Lisboa, I.P. atenta à importância da participação de todos os envolvidos no desenvolvimento da sua intervenção, tem vindo a implementar diferentes metodologias de auscultação das diferentes partes envolvidas nos seus serviços, as quais têm vindo a constituir-se como práticas integradas nos processos de fluxo de atividades da instituição.

Atenta ainda à importância de garantir o direito à participação das crianças e jovens, há já alguns anos que a CPL efetua a recolha de avaliação da satisfação dos principais interessados na intervenção na instituição, as crianças e jovens.

Os resultados obtidos anualmente não só se constituem como um importante indicador de desempenho da atividade da instituição no âmbito do QUAR (Quadro Referencial da Avaliação de Desempenho), como têm tido também impacto na definição anual de medidas para melhorar a qualidade do acolhimento, a par de outros inputs, como avaliações externas, por exemplo.

Desta forma, apresenta-se mais uma avaliação da satisfação através do presente relatório.



2. Metodologia

A aplicação do questionário de avaliação da satisfação das crianças/jovens em acolhimento residencial na CPL iniciou-se em 2014, tendo vindo a ser melhorado ao nível da sua estrutura e conteúdo. A última revisão foi feita em fevereiro de 2018, tendo no presente ano sido aplicada a mesma versão do questionário. A aplicação foi feita através de inquérito online, tendo para isso sido solicitado ao Serviço de Informação Comunicação (SIC) a realização do mesmo, em formato específico para este efeito. A aplicação neste formato apresenta como vantagens:

- Tratar-se de um modelo de aplicação mais apelativo para os participantes;
- Embora o anonimato e a privacidade sejam sempre assegurados às crianças e jovens, este formato torna mais evidente esta garantia;
- Não existe o risco de haver esquecimento ou lapso na resposta a todas as questões, uma vez que o próprio questionário provoca um aviso, que impede a continuação do questionário, quando tal acontece;
- Constituir-se como uma das formas mais económicas de recolha de dados;
- As respostas são automaticamente organizadas em ficheiro Excel, permitindo uma fácil análise dos dados e permitindo poupança de tempo na introdução de dados;
- Os dados podem ser obtidos em tempo real.

Ressalva-se que apesar da auscultação ter decorrido em formato online, a aplicação do questionário foi dinamizada pelos técnicos do DAC/UASA, garantindo a clarificação dos objetivos do questionário, clareza na instrução, esclarecimento de dúvidas, bem como a imparcialidade, isenção e confidencialidade do preenchimento.

A aplicação dos questionários de satisfação decorreu entre os dias 3 e 11 de fevereiro de 2020, tendo cada resposta de acolhimento informado os jovens da realização deste momento, reorganizando as rotinas e um espaço para a sua aplicação. Optou-se este ano por adaptar o questionário através do recurso a língua gestual portuguesa, para aplicação ao



Lar de Apoio. O mesmo encontra-se ainda em adaptação, em articulação com o CED JRP e com o apoio do Serviço de Informação e Comunicação (SIC), pelo que os dados não foram ainda recolhidos e não constam deste relatório.

O questionário de satisfação foi aplicado às crianças e jovens acolhidas em todas as Casas de Acolhimento (CA), onde se incluem as Casas de Acolhimento com Programa de Pré Autonomia e é constituído por 56 questões, distribuídas por 7 dimensões, nomeadamente: “Condições da Casa de Acolhimento”, “Integração na Casa de Acolhimento”, “Privacidade”, “O Quotidiano na Casa de Acolhimento”, “Acompanhamento escolar”, “Bem-estar e Segurança” e “Satisfação Geral” (quadro 1).

No que diz respeito à resposta Apartamentos de Autonomização (AA), o questionário é constituído por 28 questões, organizadas em 6 dimensões: “Admissão no Apartamento”, “Integração no Apartamento”, “Condições do Apartamento”, “Privacidade”, “Quotidiano e Bem-estar no Apartamento” e “Satisfação Geral” (quadro 2).

A resposta às questões é realizada através de uma escala de 6 respostas possíveis: “Muito Insatisfeito”, “Insatisfeito”, “Nem satisfeito, nem insatisfeito”, “Satisfeito”, “Muito Satisfeito” e “Não acontece comigo”.

Salienta-se ainda que ambos os questionários apresentam no final um campo aberto, que permite que as crianças e os jovens possam dar sugestões, ideias ou fazer comentários livremente.



Quadro 1- Organização das questões por Dimensões do Questionário de Satisfação Crianças e Jovens em Acolhimento residencial

Dimensão	n.º	Questões: Indica o teu grau de satisfação com ...
Dimensão 1: Condições da Casa de Acolhimento	1	a localização da tua casa de acolhimento
	2	a tua casa de acolhimento estar perto de tudo (escolas, centro de saúde, bombeiros, atividades extracurriculares, etc.)
	3	o teu quarto
	4	a sala de refeições
	5	a sala de estar
	6	a cozinha
	7	as casas de banho
	8	o espaço exterior
	9	o espaço para brincar, e/ou jogar
	10	a limpeza dos espaços da tua casa de acolhimento
	11	a arrumação dos espaços da tua casa de acolhimento
Dimensão 2: Integração na Casa de Acolhimento	12	a forma como foste recebido na tua casa de acolhimento pelos adultos
	13	a forma como foste recebido na tua casa de acolhimento pelos teus colegas
	14	o facto de teres sido recebido pelo teu educador de referência
	15	o facto de teres sido recebido pelo teu par de referência
Dimensão 3: Privacidade	16	os espaços na casa onde podes estar em privacidade (p. ex. quarto ou outro espaço da casa)
	17	o espaço, só teu, onde podes guardar os teus pertences
	18	a forma como te entregam correspondência e te apoiam na compreensão da mesma
	19	o espaço da casa onde podes estar com a tua família ou amigos, sempre que te visitam
Dimensão 4: O quotidiano na Casa de Acolhimento	20	as Assembleias da casa de acolhimento
	21	as sessões de CSI
	22	a forma como são distribuídas as tarefas domésticas na tua casa de acolhimento (pôr a mesa, limpar a casa, etc.)
	23	as atividades organizadas pelos adultos nos teus tempos livres
	24	a comida da casa
	25	a forma como decorrem as refeições
	26	a forma como decorre a hora de acordar
	27	a forma como decorre a hora de deitar
	28	a forma como recebem a tua família na casa
	29	a forma como recebem os teus amigos na casa
	30	a organização dos momentos em que podes
	31	as atividades desenvolvidas na casa durante o fim de semana
	32	as colónias de férias no Arrife e na Areia Branca
	33	as colónias de férias externas (com outras instituições)
	34	os programas de férias acompanhados pelos teus educadores
35	a forma como cuidam de ti quando estás doente	



Dimensão 5: Acompanhamento escolar	36	o apoio que tens na casa para fazer os trabalhos de casa e estudar
	37	a participação dos adultos da casa, na tua escola (reuniões, festas, etc)
	38	as conversas que os adultos da casa têm contigo sobre a escola
	39	as conversas que os adultos da casa têm com a tua família sobre a escola
	40	com os elogios que dão quando recebes uma boa nota ou quando melhoras uma nota
Dimensão 6: Bem-estar e segurança	41	o facto de estar sempre presente um adulto na casa para te acompanhar
	42	a segurança que a casa te proporciona
	43	a forma como os adultos te tratam
	44	o respeito que os adultos mostram perante as tuas ideias e opiniões
	45	o respeito que os teus colegas mostram perante as tuas ideias e opiniões
	46	a ajuda que tens por parte dos adultos da casa para resolver problemas
	47	a ajuda que tens por parte dos teus colegas para resolver problemas
	48	a forma como os adultos resolvem os problemas da casa e do grupo
	49	a participação que tens na definição do teu PDP (Projeto de Desenvolvimento Pessoal)
	50	a existência de um adulto de confiança na casa, com quem podes conversar, partilhar ideias e contar os teus problemas
	51	a tua festa de aniversário na casa de acolhimento
	52	os momentos em que os adultos conversam contigo sobre a tua família
	53	os momentos em que os adultos conversam contigo sobre o tempo que vais estar a viver na casa
	54	os momentos em que os adultos conversam contigo sobre como correu o teu dia
	55	a construção do teu livro de vida
Dimensão 7: Satisfação Geral	56	No geral, como é o teu grau de satisfação com o acolhimento na CPL?
Sugestões, ideias ou comentários:		



Quadro 2- Organização das questões por Dimensões do Questionário de Satisfação aos jovens em Apartamento de Autonomização

Dimensão	n.º	Questões: Indica o teu grau de satisfação com ...
Dimensão 1: Admissão no Apartamento	1	a apresentação do programa pela equipa dos Apartamentos de Autonomização antes de teres integrado a resposta
	2	a oportunidade de decidires sobre a integração ou não num Apartamento de Autonomização
Dimensão 2: Integração no Apartamento	3	o modo como o espaço estava preparado para te receber
	4	a forma como os teus colegas te mostraram os espaços e te explicaram o funcionamento do Apartamento
	5	a informação disponibilizada pelo educador acerca dos recursos existentes na zona (p.ex. transportes, centro saúde, etc.)
	6	a forma como foste recebido pelos teus colegas
	7	a forma como foste recebido pela equipa
Dimensão 3: Condições do Apartamento	8	a localização do teu apartamento
	9	o apartamento estar perto de tudo (escolas, centro saúde, polícia, bombeiros, espaços de lazer, outros)
	10	o teu quarto
	11	os espaços comuns do apartamento (p.ex. cozinha, sala de estar, casa de banho, outros)
	12	os serviços de que o apartamento dispõe (p.ex. contratos de água, luz, gás, internet)
Dimensão 4: Privacidade	13	o modo como a tua privacidade é respeitada pelos teus colegas
	14	o modo como a tua privacidade é respeitada pela equipa dos apartamentos
	15	o espaço do apartamento onde podes estar com a tua família ou amigos, sempre que te visitam
Dimensão 5: Quotidiano e bem-estar no Apartamento	16	a disponibilidade que o educador demonstra para falar e estar comigo
	17	a tua participação na definição do teu PDP (Projeto de Desenvolvimento Pessoal)
	18	o acompanhamento do teu educador na gestão do quotidiano do apartamento (p.ex. refeições, horários, gestão do dinheiro, outros)
	19	o acompanhamento do teu educador na gestão dos contactos com a tua família
	20	o acompanhamento do teu educador ao nível do teu percurso escolar/formativo/laboral
	21	o acompanhamento do educador ao nível da tua saúde
	22	a forma como podes tratar de assuntos do teu interesse com a equipa dos apartamentos
	23	a forma como o educador te responsabiliza pelas consequências dos teus comportamentos
	24	a forma como o programa dos apartamentos de autonomização está adequado às tuas necessidades
	25	a forma como os teus amigos e família são recebidos no apartamento
	26	as sessões de CSI
Dimensão 6: Satisfação Geral	27	a segurança que o apartamento te proporciona
	28	No geral, como é o teu grau de satisfação com o acolhimento nos Apartamentos de Autonomização

Sugestões, ideias ou comentários:



3. Avaliação da Satisfação – Casas de Acolhimento

3.1. Caracterização da População

3.1.1. População-alvo

N.º de crianças/jovens acolhidos			N.º de crianças/jovens que responderam ao questionário			Motivos do não preenchimento do questionário (2019)
2017	2018	2019	2017	2018	2019	
120	118	115	106	104	104	<ul style="list-style-type: none"> - Situação de doença (1) - Indisponibilidade para participar o questionário (5) - Ausência da resposta de acolhimento por permanência na casa da família (3) - Impossibilidade de conciliação de horários laborais/escolares (1) - Integração no Lar de Apoio S. Marçal (1)

Não foi possível fazer a recolha dos questionários de satisfação no caso de 11 crianças e jovens devido a situações de doença, incompatibilidade de horário e ausência da resposta de acolhimento ou em alguns casos devido ao facto de terem optado por não participar na auscultação. A recolha de dados abrangeu ainda assim a avaliação da satisfação de 90,5% da população acolhida, sendo por isso representativa do total da população alvo.

3.1.2. Distribuição por sexo

	2019		2018	
	N	%	N	%
Masculino	74	71,15%	73	70,19%
Feminino	30	28,85%	31	29,81%
Total	104		104	

Tal como tem vindo a acontecer, a percentagem de crianças e jovens do sexo masculino, é bastante mais elevada do que as do sexo feminino.



3.1.3. Distribuição por faixa etária

	2019		2018	
	N	%	N	%
5 e os 9 anos	7	6,73%	3	2,88%
10 a 14 anos	42	40,38%	43	41,35%
15 ou mais anos	55	52,88%	58	55,77%
Total	104		104	

Tal como previsto e de acordo com os critérios de admissão em acolhimento residencial na Casa Pia de Lisboa, também a maioria das crianças e jovens que responderam ao questionário de satisfação encontram-se maioritariamente na faixa etária a partir dos 15 anos, seguida pela faixa etária dos 10 aos 14 anos.

3.1.4. Tempo de permanência na Casa

	2019		2018	
	N	%	N	%
Menos de 2 anos	58	55,77%	52	50,00%
Entre 2 e 4 anos	26	25,00%	26	25,00%
Mais de 4 anos	20	19,23%	26	25,00%
Total	104		104	

Embora de forma ligeira, tem-se verificado nos últimos anos um aumento das crianças e jovens com permanência em acolhimento residencial inferior a dois anos, a par de uma diminuição do número de crianças e jovens que permanecem em acolhimento residencial por mais de quatro anos.

3.2. Análise dos dados

Seguidamente apresentam-se os dados relativos à taxa de satisfação e insatisfação relativamente aos diferentes itens e dimensões do questionário, bem como os contributos das crianças e jovens no campo aberto do mesmo.



A taxa de satisfação foi calculada, tendo em conta as respostas Satisfeito e Muito Satisfeito e a taxa de insatisfação, com as respostas Muito Insatisfeito e Insatisfeito. As respostas “não acontece comigo” não foram contabilizadas no cálculo das taxas.

Nesta análise situa-se o grau de satisfação dos inquiridos por comparação com o observado no ano anterior.

Dimensão 1: Condições físicas da Casa (espaço, limpeza e conforto) – Casas de Acolhimento

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO
a localização da tua casa de acolhimento	66,35%	11,54%	70,19%	10,58%
a tua casa de acolhimento estar perto de tudo (escolas, centro saúde, bombeiros, atividades extracurriculares, etc.)	59,62%	10,58%	73,08%	7,69%
o teu quarto	60,58%	26,92%	73,08%	10,58%
a sala de refeições	65,38%	11,54%	72,12%	11,54%
a sala de estar	73,08%	7,69%	77,88%	8,65%
a cozinha	64,42%	12,50%	74,04%	12,50%
a casas de banho	49,04%	31,73%	59,62%	24,04%
o espaço exterior	59,62%	15,38%	68,27%	12,50%
o espaço para brincar, e/ou jogar	60,58%	17,31%	71,15%	12,50%
a limpeza dos espaços da tua casa de acolhimento	64,42%	16,35%	69,23%	10,58%
a arrumação dos espaços da tua casa de acolhimento	65,38%	14,42%	67,31%	10,58%

Nesta dimensão, relativa às condições físicas das casas de acolhimento, verifica-se uma diminuição da satisfação em todos os itens, bem como um aumento da taxa de insatisfação na maioria dos itens. Embora maioritariamente os itens se mantenham situados numa taxa de satisfação entre os 60% e os 70%, verificam-se descidas percentuais entre os 2% e os 13%. De notar que a taxa de satisfação com a sala estar (73,08%), apesar da diminuição relativamente ao ano anterior continua a ser o item mais bem pontuado desta dimensão. O mesmo se passa relativamente à insatisfação com as casas de banho que continua a ser o item com maior taxa de insatisfação (31,73%) e menor taxa de satisfação (49,04%). Saliem-se ainda os itens relativos à arrumação e limpeza das casas de acolhimento, os quais revelam uma diminuição da satisfação e ainda um aumento da insatisfação.



Dimensão 2: Integração e acompanhamento inicial

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO
a forma como foste recebido na tua casa de acolhimento pelos adultos	82,69%	0,96%	82,69%	4,81%
a forma como foste recebido na tua casa de acolhimento pelos teus colegas	77,88%	6,73%	81,73%	5,77%
o facto de teres sido recebido pelo teu educador de referência	74,04%	3,85%	77,88%	3,85%
o facto de teres sido recebido pelo teu par de referência	69,23%	3,85%	70,19%	4,81%

Na dimensão relativa à forma como decorreu a integração em acolhimento residencial, mantêm-se taxas de satisfação elevadas, embora se verifique também uma ligeira diminuição na maioria dos itens. À semelhança do ano anterior, a forma como os adultos recebem as crianças e jovens na casa de acolhimento é o item que recebe maior taxa de satisfação, tendo-se mantido o valor obtido em 2018 (82,69%). A este indicador de positiva relevância da atuação dos adultos num momento de marcada complexidade emocional na vida das crianças e jovens acolhidos, acresce uma diminuição da insatisfação por referência ao ano anterior. O fato da integração ter sido feita com o par de referência é o item que obtém a menor taxa de satisfação, embora situando-se num nível acima do ponto médio (69,23%).

Dimensão 3: Privacidade

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO
os espaços na casa onde podes estar em privacidade (p.ex. quarto ou outro espaço da casa)	53,85%	22,12%	67,31%	14,42%
o espaço, só teu, ondes podes guardar os teus pertences	53,85%	22,12%	61,54%	18,27%
a forma como te entregam correspondência e te apoiam na compreensão da mesma	59,62%	8,65%	65,38%	8,65%
o espaço da casa onde podes estar com a tua família ou amigos, sempre que te visitam	49,04%	17,31%	66,35%	10,58%

Na dimensão privacidade obtêm-se valores de satisfação inferiores aos obtidos no ano anterior, verificando-se uma diminuição mais acentuada no item relativo aos espaços para estar com a família em privacidade (49,04%). Este foi o item com menor taxa de satisfação, o que não se verificava em 2018. Também o item que apresentava maior satisfação em 2018,



relativo aos espaços da casa para as crianças e jovens estarem em privacidade, obteve uma taxa de satisfação de 53,85%, o que representa uma descida de cerca de 13%.

O item que em 2019 obteve uma maior taxa de satisfação (59,62%) refere-se à forma como a correspondência é entregue, com apoio na compreensão da mesma.

Dimensão 4: Quotidiano na casa (tarefas, horários, acompanhamento diário, lazer, família, etc)

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO
as Assembleias da casa de acolhimento	56,73%	11,54%	66,35%	11,54%
as sessões de CSI	58,65%	7,69%	60,58%	14,42%
a forma como são distribuídas as tarefas domésticas na tua casa de acolhimento (pôr a mesa, limpar a casa, etc.)	65,38%	12,50%	69,23%	11,54%
as atividades organizadas pelos adultos nos teus tempos livres	63,46%	9,62%	62,50%	8,65%
a comida da casa	59,62%	17,31%	64,42%	14,42%
a forma como decorrem as refeições	58,65%	17,31%	68,27%	11,54%
a forma como decorre a hora de acordar	55,77%	23,08%	65,38%	18,27%
a forma como decorre a hora de deitar	53,85%	20,19%	57,69%	18,27%
a forma como recebem a tua família na casa	70,19%	2,88%	65,38%	4,81%
a forma como recebem os teus amigos na casa	59,62%	1,92%	51,92%	6,73%
a organização dos momentos em que podes estar com a tua família	65,38%	5,77%	69,23%	8,65%
as atividades desenvolvidas na casa durante o fim de semana	52,88%	9,62%	59,62%	11,54%
as colónias de férias no Arrife e na Areia Branca	66,35%	4,81%	65,38%	4,81%
as colónias de férias externas (com outras instituições)	57,69%	7,69%	65,38%	7,69%
os programas de férias acompanhados pelos teus educadores	61,54%	4,81%	64,42%	7,69%
a forma como cuidam de ti quando estás doente	66,35%	6,73%	61,54%	11,54%

No que se refere ao dia-a-dia na casa de acolhimento, verifica-se uma diminuição da taxa de satisfação em alguns itens, a par de um aumento da taxa de satisfação em outros itens, nomeadamente no que se refere à forma como a família é recebida na casa (70,19%), a forma como os amigos são recebidos na casa (59,62%) e a forma como tratam das crianças e jovens quando estão doentes. A forma como a família é recebida na casa, foi o item com maior taxa de satisfação em 2019.

De sublinhar que o item que obteve um maior aumento de satisfação em 2019 foi a forma como recebem os amigos na casa (com um aumento de 8%), tendo ainda registado a menor



taxa de insatisfação nesta dimensão. De salientar que este item foi o que obteve em 2018 a menor taxa de satisfação nesta dimensão.

Verifica-se ainda um aumento da taxa de insatisfação nos itens relativos à comida da casa, à forma como decorrem as refeições e à hora de acordar. Por outro lado houve uma diminuição da taxa de insatisfação nos itens relacionados com as sessões CSI, e a forma como cuidam das crianças e jovens quando estão doentes.

A menor taxa de satisfação obtida é relativa às atividades desenvolvidas na casa durante o fim-de-semana, tendo sido obtido um valor de 52,88%.

Dimensão 5: Acompanhamento escolar

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO
o apoio que tens na casa para fazer os trabalhos de casa e estudar	59,62%	9,62%	65,38%	7,69%
a participação dos adultos da casa, na tua escola (reuniões, festas, etc.)	74,04%	8,65%	75,96%	4,81%
as conversas que os adultos da casa têm contigo sobre a escola	71,15%	5,77%	73,08%	6,73%
as conversas que os adultos da casa têm com a tua família sobre a escola	66,35%	4,81%	58,65%	7,69%
com os elogios que te dão quando recebes uma boa nota ou quando melhoras uma nota	72,12%	8,65%	75,96%	4,81%

Relativamente ao acompanhamento escolar, embora com uma ligeira descida, verifica-se que os itens com maior taxa de satisfação, tal como aconteceu no ano anterior, são os itens relativos aos elogios recebidos pelas crianças e jovens e a participação dos adultos da casa de acolhimento na escola. De notar ainda que o item que em 2018 obteve menor taxa de satisfação, relativo às conversas que os adultos da casa têm com as famílias, foi o item que em 2019 obteve um aumento mais acentuado da taxa de satisfação nesta dimensão, passando de 58,65% para 66,35%.

De salientar que o item que obteve uma menor taxa de satisfação nesta dimensão foi o apoio para estudar e fazer os trabalhos de casa, verificando-se uma diminuição da taxa de satisfação face ao ano anterior (59,62%).



Dimensão 6: Sentimento de bem-estar e segurança

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO
o facto de estar sempre presente um adulto na casa para te acompanhar	74,04%	8,65%	80,77%	5,77%
a segurança que a casa te proporciona	69,23%	16,35%	73,08%	7,69%
a forma como os adultos te tratam	71,15%	9,62%	70,19%	10,58%
o respeito que os adultos mostram perante as tuas ideias e opiniões	67,31%	12,50%	65,38%	4,81%
o respeito que os teus colegas mostram perante as tuas ideias e opiniões	59,62%	15,38%	64,42%	9,62%
a ajuda que tens por parte dos adultos da casa para resolver problemas	64,42%	13,46%	77,88%	4,81%
a ajuda que tens por parte dos teus colegas para resolver problemas	59,62%	11,54%	67,31%	9,62%
a forma como os adultos resolvem os problemas da casa e do grupo	64,42%	14,42%	66,35%	12,50%
a participação que tens na definição do teu PDP (Projeto de Desenvolvimento Pessoal)	56,73%	5,77%	74,04%	5,77%
a existência de um adulto de confiança na casa, com quem podes conversar, partilhar ideias e contar os teus problemas	67,31%	13,46%	74,04%	5,77%
a tua festa de aniversário na casa de acolhimento	50,96%	15,38%	68,27%	6,73%
os momentos em que os adultos conversam contigo sobre a tua família	67,31%	7,69%	71,15%	3,85%
os momentos em que os adultos conversam contigo sobre o tempo que vais estar a viver na casa	58,65%	10,58%	63,46%	4,81%
os momentos em que os adultos conversam contigo sobre como correu o teu dia	64,42%	9,62%	67,31%	2,88%
a construção do teu livro de vida	63,46%	8,65%	67,31%	3,85%

Seguindo a tendência já verificada nas dimensões anteriores, também neste caso se verifica uma diminuição da taxa de satisfação na maioria dos itens. Salienta-se que apesar desta diminuição, tal como no ano anterior o item que obtém maior taxa de satisfação (74,04%) é o facto de estar sempre presente um adulto na casa para acompanhar as crianças e os jovens. O item relativo à festa de aniversário na casa de acolhimento foi aquele que obteve menor taxa de satisfação (50,96%) tendo também uma das mais elevadas taxas de insatisfação. Verifica-se uma diminuição de cerca de 17% na taxa de satisfação neste item, bem como um aumento de cerca de 7% da taxa de insatisfação. Destacam-se as taxas de insatisfação relativas aos itens relacionados com a segurança da casa, o respeito dos adultos perante ideias e opiniões das crianças e jovens, ajuda dos adultos para resolver problemas, a existência de um adulto de confiança na casa com quem conversar, os momentos em que os adultos conversam sobre o dia-a-dia e sobre o tempo que as crianças e jovens vão viver na casa, os quais, embora não tendo valores muito expressivos, sofreram aumentos entre os 6 e os 8%.



Dimensão 7: Satisfação geral dos educandos com o acolhimento

	2019		2018	
	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO
No geral, como é o teu grau de satisfação com o acolhimento na CPL?	63,46%	8,65%	76,00%	10,58%

As respostas à dimensão relativa à satisfação geral traduzem-se numa taxa de satisfação inferior ao ano anterior, obtendo-se um valor de 63,46%, o que representa uma diminuição de cerca de 12%. Contudo a taxa de insatisfação diminuiu, embora ligeiramente.

Análise Comparativa: Taxa de Satisfação por Dimensão

	2019		2018	
	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO
Dimensão 1	62,59%	16,00%	70,5%	12,0%
Dimensão 2	75,96%	3,85%	78,1%	4,8%
Dimensão 3	54,09%	17,55%	65,1%	13,0%
Dimensão 4	60,76%	10,22%	63,6%	10,8%
Dimensão 5	68,65%	7,50%	69,8%	6,3%
Dimensão 6	63,91%	11,54%	70,1%	6,6%
Dimensão 7	63,46%	8,65%	76,0%	10,6%

Conforme se observa no quadro, em todas as dimensões se verifica uma diminuição da taxa de satisfação, com particular ênfase nas dimensões Condições da Casa de Acolhimento (menos 7,91%), Privacidade (menos 11,01%) e Sentimento de bem-estar e segurança (menos 6,19%). A taxa de insatisfação acompanha esta tendência verificando-se também nestas dimensões um aumento das taxas de insatisfação. Sublinha-se que tal como no ano anterior a dimensão em que se verifica uma taxa de satisfação mais elevada é a Integração na Casa de Acolhimento, mantendo uma taxa bastante positiva (75,96%). A dimensão com taxa de satisfação mais baixa passou a ser a Privacidade (54,09%).



Avaliação Global da Satisfação (Casas de Acolhimento)



O cálculo da média de todos os itens do questionário permite-nos obter o valor de satisfação geral, o qual se situa em termos de satisfação em 63,32%, resultando assim numa diminuição de satisfação de cerca de 5% face ao ano anterior. A taxa de insatisfação revela um aumento de cerca de 2%, situando-se nos 11,50%. Estes dados estão de acordo com o item de satisfação geral, o qual se traduz numa taxa de satisfação de 63,46%.

Dados qualitativos: Opiniões ou Sugestões das crianças/jovens

No final do questionário de satisfação, aplicado às crianças/jovens em acolhimento residencial, é dada a possibilidade destes participarem com sugestões, ideias ou comentários.

Apresenta-se na grelha infra os comentários (transcritos conforme registados pelos inquiridos), os quais foram agrupados pelas diversas dimensões que constituem o questionário.

Dimensões	Sugestões e Comentários
Condições da Casa de Acolhimento	<p><i>"Que as casas de banho fossem maiores. O quarto seja maior."</i></p> <p><i>"Colocar Internet mais rápida. Aumentar a potência da eletricidade dado que o quadro elétrico vai sempre abaixo."</i></p> <p><i>"(...) poderia haver uma dieta personalizada para as pessoas que não estão habituadas a comer carne vermelha."</i></p> <p><i>"Fazer uma pintura na casa, trocar a baliza e por uma rede na baliza"</i></p>



Dimensões	Sugestões e Comentários
	<p><i>“Às vezes a ementa da Gertal não é cumprida e é feito a refeição de outro dia que se repete durante a semana várias vezes não havendo depois a compensação da comida que não comemos (ex: piza, lasanha, etc.)”</i></p> <p><i>“Casas de acolhimento com box, casas de acolhimento com saídas até a x horas e casas de acolhimentos com produtos como por exemplo: nívea; etc.”</i></p> <p><i>“Gosto da comida da cozinheira (...)”</i></p> <p><i>“(...) acho que devia haver algum transporte que pudesse levar as pessoas que têm a escola longe para não chegarem atrasadas”</i></p> <p><i>“(...)neste lar as plantas do lar estão mal postas e não colam na parede!”</i></p> <p><i>“Eu não gosto desta cozinheira”</i></p> <p><i>“Melhorar a casa de banho das raparigas”</i></p> <p><i>“Tentar melhorar a comida”</i></p> <p><i>“Avaliei a CAPPa original.”</i></p> <p><i>“Neste momento, a minha Casa de Acolhimento está em obras, por isso a minha avaliação é relativa à casa em que estamos a viver temporariamente (Belém) daí o meu descontentamento com determinados aspetos, nomeadamente espaços para arrumar os meus pertences pessoais (etc...). Acrescento que todas estas lacunas são perceptíveis perante as circunstâncias da situação.”</i></p> <p><i>“Melhorarem o espaço de confecção da comida (cozinha).”</i></p> <p><i>“Queria que houvesse um campo com relvado sintético, com balizas e bolas de futebol”</i></p> <p><i>“Na minha opinião as pizzas deviam ser como eram antes com queijo e fiambre.”</i></p>
Quando cheguei à casa de acolhimento	<p><i>“Eu gostei muito da forma como fui acolhido na CA (...)”</i></p> <p><i>“Quando preciso de apoio tenho o máximo apoio possível e não preciso de me preocupar pois tenho uma equipa que me dá toda a força possível ”</i></p>
Privacidade	<p><i>“Acho que devíamos ter mais privacidade em termos de muitas coisas., ou como por exemplo, evitar isso!”</i></p>
Quotidiano na Casa de Acolhimento	<p><i>“A duração do telefonema com a família ser mais longo”.</i></p> <p><i>“(...) nos fins-de-semana podia a ver mais atividades com os outros lares porque o CCB não é suficiente mesmo que eu vá passar os fins-de-semana a casa.”</i></p> <p><i>“O (...) adorava ir para casa da mãe e do pai porque lá é que ele está bem”</i></p> <p><i>“ Eu queria que os meus pais viessem no sábado ou no domingo ou nas férias de natal e eu tenho saudades da minha mãe ou do meu pai ou do meu tio ou do primo “</i></p> <p><i>“Quero mas dinheiro de mesada, mais dinheiro para roupa, mais privacidade, uma televisão nova, tudo de melhor.”</i></p> <p><i>“Recebermos mais dinheiro para roupa e haver mais saídas.”</i></p> <p><i>“Eu gostava que a CPL aumentasse a mesada e a verba da roupa e queria ter mais atividades como ir a Aveiro e passear mais pelo norte do país.”</i></p> <p><i>“Eu queria que houvessem mais tempo de colónias como o Arrife e a Areia Branca”.,</i></p> <p><i>“(...) Os jovens acolhidos nas CAPPa, não deveriam ser "obrigados" a participar em colónias de férias que não estão interessados em participar (Praia Azul). Percebo perfeitamente a importância de fazer uma poupança para um determinado objetivo e por isto, sugiro então a possibilidade de investir esse mesmo dinheiro (proveniente da mesada dos educandos) em atividades do interesse dos mesmos (cursos de verão, intercâmbios, etc...).</i></p> <p><i>“Acho que devemos antes de mais apoiar aqueles que nos ajudam a sermos melhor todos os dias.”</i></p>



Dimensões	Sugestões e Comentários
	<p><i>" (...) nas colónias podiam haver mais atividades, haver mais colónias sem ser da casa pia"</i></p>
<p>Acompanhamento Escolar</p>	<p><i>"Os educadores deviam apoiar mais os jovens nas coisas da escola."</i></p>
<p>Bem-estar e segurança</p>	<p><i>"Que os produtos de higiene não faltem e venham atempadamente. "</i> <i>"Necessidade de produtos de higiene com mais qualidade (champô, creme para o corpo) "</i> <i>"Os educadores deviam ter mais tempo para conversarem com os jovens da casa. "</i> <i>"Eu gostava que melhorassem o comportamento dos outros."</i> <i>"Quando preciso de apoio tenho o máximo apoio possível e não preciso de me preocupar pois tenho uma equipa que me dá toda a força possível "</i> <i>"Os educadores às vezes não respeitam a nossa opinião e tratam-nos como um passa tempo sempre a dizer que quando chegar a hora de trocar de turno já não querem saber!!!!"</i> <i>" (...) acho também, que existem pessoas que não deviam estar nesta casa em termos de destabilizarem muito isto e os educadores perderem o seu tempo com quem não merecem."</i> <i>"Eu acho que o ambiente desta casa não esta muito bom não podemos ficar com esse ambiente, os educadores não são tratados com o respeito que devem (...) "</i> <i>"Eu gosto muito dos colegas do lar e dos alguns educadores (...) e os colegas todos"</i> <i>"A CPL no geral é uma casa com miúdos com várias idades, onde cada um educador deve se informar do caso do seu educando. Umas das sugestões é que devem nos tratar a todos nos de forma igual, serem um pouco mais pacientes."</i> <i>"Ideia que a CPL podia fazer melhores condições para os agrupamentos da Casa Pia de Lisboa, era bom porque tenho colegas meus dizem que a o seu acolhimento e que eles não se estão a sentir a vontade, podia tentar averiguar essa situação. Não estou me a referir á CAPPA (...) porque não tenho nada contra."</i></p>
<p>Satisfação geral</p>	<p><i>"Está bem Casa Pia"</i> <i>"Estou bem na casa de acolhimento e pretendo que continue a estar bem."</i> <i>"Gosto imenso, me ajudou muito a mudar a minha maneira de pensar, ajudou-me a entender as coisas melhor, agradeço imenso á CPL por tudo que aprendi, muito obrigado a todos."</i> <i>"Muito satisfatório"</i> <i>"Não gosto"</i> <i>"Precisa de mais"</i> <i>"Nada a acrescentar"</i></p>

Foram obtidas respostas ao campo Sugestões e Comentários de 41 educandos (cerca de 43% dos inquiridos), verificando-se que a maioria dos comentários se situam nas dimensões Condições da Casa de Acolhimento, Quotidiano e Bem-estar e Segurança. Conforme se pode ler no quadro acima, uma parte dos comentários são bastante positivos e com propostas de



melhoria. Por outro lado, observam-se também comentários depreciativos, em áreas que estão de acordo com os itens em que se obteve menores taxas de satisfação, como é o caso da comida, dos espaços/condições das casas e também comentários apelativos ao respeito com os educadores e à paciência e disponibilidade dos mesmos.

3.3. Análise conclusiva

A taxa de satisfação das crianças e jovens com o acolhimento residencial situa-se relativamente ao ano 2019 num valor de 63,32%, o que representa uma diminuição face ao ano 2018 onde se obteve uma taxa de satisfação de 68,6%. Apesar desta diminuição, a satisfação situa-se num valor bastante positivo, se atendermos ao facto de que o acolhimento residencial se constituiu como a alternativa à permanência com a família, o que na maioria dos casos é algo doloroso, implicando uma vivência em acolhimento marcada pela contínua expectativa do momento de retornar ao agregado familiar. De assinalar ainda que a população inquirida são maioritariamente adolescentes, o que corresponde a uma fase do desenvolvimento caracterizada por um particular descontentamento ou confronto com o que é proporcionado ou promovido pelos adultos.

Por outro lado, assistimos entre 2017 a 2018 a um grande investimento ao nível das condições das casas de acolhimento, o que pode ter estado relacionado com o aumento da taxa de satisfação no ano 2018, já que em 2017 a taxa de satisfação situava-se nos 63,4 %, valor muito próximo do obtido este ano.

Uma das dimensões que na presente avaliação registou uma maior diminuição da taxa de satisfação é precisamente a dimensão **Condições da Casa de Acolhimento**. Esta diminuição era expectável, tendo em conta que a Casa Pia de Lisboa continua a fazer um investimento ao nível da melhoria das infraestruturas das casas de acolhimento, o que tem implicado algumas mudanças temporárias das instalações das casas de acolhimento. Este investimento decorreu da avaliação da qualidade do acolhimento na CPL, realizada pela Faculdade de Psicologia e Ciências de Educação do Porto e consubstanciou-se num Plano de Ação que é anualmente reformulado, tendo sempre presentes as necessidades identificadas. Nas datas



em que se realizou a recolha da satisfação, duas casas de acolhimento estavam temporariamente localizadas em instalações provisórias, enquanto noutros casos as crianças e jovens estavam a finalizar o movimento de retorno às casas de acolhimento, após um período de obras em que estiveram deslocalizados. Um grupo de educandos tinha sido também integrado recentemente noutra casa de acolhimento devido ao encerramento temporário da casa onde estavam integrados.

Apesar da diminuição da satisfação nesta dimensão, salienta-se que o item que se mantém com maior satisfação é relativo à sala de estar. Poderemos colocar a hipótese de este ser um reflexo do investimento que a CPL tem vindo a fazer ao nível de mobiliário e decoração, mas não podemos deixar de ter em conta que a sala de estar é o local privilegiado da casa, para estar em relação, onde decorrem os momentos de interação informal e formal entre adultos e crianças e em que a par da sala de refeições, é possível todo o grupo estar reunido. No mesmo sentido verificamos que a taxa de satisfação mais baixa refere-se às casas de banho. Embora este item se relacione com as condições físicas desta divisão, não podemos ignorar que este é um local em que a privacidade está implícita e que a dimensão privacidade foi também uma das que obteve uma menor taxa de satisfação, merecendo esta questão uma reflexão mais aprofundada com as crianças e jovens, que melhor permita compreender a essência desta reiterada observação.

A dimensão **Integração e acompanhamento inicial** na casa de acolhimento, foi a que obteve maior taxa de satisfação, à semelhança dos anos anteriores demonstrando mais uma vez a importância de que se reveste este momento de especial delicadeza e para o qual tem havido um forte investimento na preparação das situações numa ação concertada entre o DAC/UASA, as equipas das CA e as entidades externas. Salientam-se nesta fase alguns procedimentos instituídos tais como o pedido prévio de uma fotografia do agrado da criança ou jovem, para ser colocada num local visível da CA aquando da integração e a identificação da sua refeição favorita, para que possa ser confeccionada nesse mesmo dia. Estes procedimentos constituem-se como fatores protetores ao bem-estar emocional das crianças e jovens num dia tão difícil para os mesmos e são muitas vezes preparados com os próprios por parte das equipas que acompanham os processos. Desta forma, pretende-se que as



crianças e os jovens consigam perceberem numa fase prévia à sua integração, o cuidado que a resposta fomenta, bem como a disponibilidade dos adultos para os acolher.

Reforça este pressuposto, o facto de que o item mais bem pontuado (82% de satisfação) este ano, tal como no ano anterior é a forma como os adultos receberam a criança ou jovem na casa de acolhimento, sublinhando a importância que os adultos cuidadores têm na reparação emocional das crianças e jovens.

Também a dimensão **Privacidade** revelou uma acentuada diminuição da taxa de satisfação, a qual passou de 65,1% para 54,09%. Especula-se que esta diminuição possa estar diretamente relacionada com as condições da casa de acolhimento, tendo em conta, o facto das mudanças de instalações das crianças e jovens, terem necessariamente implicado reorganização de espaços, redução do espaço para guardar os seus pertences e limitações ao nível dos espaços para receber amigos e famílias. Por outro lado, esta é uma área de intervenção de extrema importância na intervenção em acolhimento, em que os limites entre o necessário cuidado e atenção do adulto e a privacidade são muito difíceis de definir. Importa ter em conta que muitas vezes os cuidadores necessitam de estar mais atentos às relações entre as crianças e jovens e os seus familiares e/ou amigos, ou mesmo quando se encontram sozinhos ou se isolam, podendo por vezes ser difícil ter em conta as necessidades de privacidade, quando as preocupações dos cuidadores com as rotinas e a satisfação das necessidades básicas se sobrepõem instintivamente.

A dimensão **Quotidiano** na casa de acolhimento evidencia o papel das famílias na vida das crianças e jovens, salientando-se que o item que obteve uma maior taxa de satisfação relaciona-se com a forma como os adultos recebem as famílias. Já no ano anterior, o item relacionado com os momentos organizados para as crianças e jovens estarem com as famílias foi o mais pontuado, reforçando a importância do trabalho com as famílias e sublinhando a forma como a CPL tem vindo a investir nesta área. Este item foi ainda o que obteve um maior aumento de respostas de satisfação face ao ano anterior, bem como, a forma como são recebidos os amigos, o que é um indicador positivo, do modo como as respostas de acolhimento estão a relacionar-se com as referências socio afetivas das crianças e jovens.



Ainda nesta dimensão, o item que mereceu pior taxa de satisfação relaciona-se com as atividades organizadas ao fim de semana. Este é um aspeto que pode ser trabalho nas respostas de acolhimento com as crianças e jovens, em assembleia de casa, de forma a perceber quais as atividades que gostariam de fazer ao fim-de-semana, podendo até este trabalho ser potenciado, no sentido de planear e organizar com o próprio grupo as atividades de fim-de-semana. Importa ainda sublinhar que os fins-de-semana são muitas vezes vividos com alguma tristeza pelas crianças e jovens que não podem estar com as suas famílias, o que pode acarretar alguma tensão emocional nas dinâmicas de fim-de-semana.

Na dimensão **Acompanhamento escolar**, podemos mais uma vez afirmar a importância da relação enquanto ferramenta terapêutica, tendo sido o item mais pontuado, o que se refere à participação dos adultos da casa de acolhimento nas atividades da escola, desde reuniões a festas. Também neste sentido, destaca-se a melhoria obtida no item relativo às conversas com as famílias sobre a escola, que no ano anterior tinha sido o item com menor satisfação nesta dimensão. Importa contudo refletir sobre o item que obteve menor taxa de satisfação, relacionado com o apoio para estudar e fazer os trabalhos da escola. Mais uma vez esta é uma matéria que poderá ser refletida com as crianças e jovens, envolvendo-os numa melhoria a este nível, tal como a criação de espaços e/ou momentos próprios para esta atividade em concreto, fomentando desta forma hábitos de estudo diário.

Na dimensão relativa à **Segurança e bem-estar**, mais uma vez é evidenciada a importância do papel protetor dos adultos, tendo em conta que, tal como no ano anterior o item mais pontuado é aquele que se relaciona com o facto de estar sempre um adulto presente na casa. Por outro lado, o item que obteve menor satisfação são os aniversários na casa de acolhimento, sendo este um item que importa refletir pelos profissionais e analisar com as próprias crianças e jovens, sendo de particular relevância por se reportar à individualidade de cada criança ou jovem e ao reconhecimento da importância de se celebrar a sua vida de um modo personalizado, isto é atendendo aos seus gostos e características pessoais. Salienta-se a importância de se investir nas cerimónias previstas nas casas de acolhimento, ressaltando-se a importância que as próprias crianças e jovens poderão ter neste momento, envolvendo-as no processo de preparação do seu próprio aniversário, ou por outro lado,



envolvendo os pares do aniversariante na organização de uma festa surpresa, contando igualmente com a participação de amigos exteriores à casa.

Desta forma, parece-nos que embora a taxa de satisfação tenha diminuído, as áreas que obtiveram melhor avaliação estão relacionadas com as atividades que implicam a relação, e o papel do adulto, o que vai ao encontro do trabalho ao nível da qualificação do acolhimento residencial numa intervenção intencionalmente mais terapêutica em que a CPL tem vindo a investir.

Importa contudo, continuar a intervir ao nível das condições das casas de acolhimento, sendo esta uma área que voltou a mostrar fragilidade ao nível da satisfação, bem como refletir em cada equipa de que forma tem sido assegurada a privacidade das crianças e jovens, que estratégias podem ser implementadas neste sentido e que garantam a segurança e supervisão por parte dos adultos. Poderão mesmo ser desenvolvidas sessões de intervisão entre os profissionais das diferentes casas que possibilitem uma reflexão entre pares sobre o tema privacidade no acolhimento.

Tal como tem vindo a ser feito, é mais uma vez de extrema importância que os dados recolhidos possam ser devolvidos às crianças e jovens salientando os itens em que foi obtida menor satisfação, implicando-os nas propostas de melhoria, na procura de soluções e promovendo uma visão compreensiva dos dados recolhidos.

Considera-se igualmente importante nesta fase, decorridos cinco anos de auscultação da satisfação das crianças e jovens acolhidos, recolher junto dos próprios, uma avaliação qualitativa dos resultados obtidos, no que concerne às dimensões/itens que se têm mantido com taxas de satisfação inferiores e insatisfação superiores. Esta avaliação permitirá recolher de uma forma mais precisa, os aspetos específicos que requerem um maior investimento por parte da CPL, podendo ser realizada através da metodologia grupos focais.



4. Avaliação da Satisfação – Apartamentos de Autonomização

4.1. Caracterização da População

4.1.1. População-alvo

Nº de educandos acolhidos		Nº de educandos que responderam ao questionário		Motivos do não preenchimento do questionário
2018	2019	2018	2019	
23	24	23	23	1 jovem não pode colaborar devido a tratar-se de uma jovem mãe, que se encontrava a cuidar das filhas doentes na fase de aplicação do questionário.

Foram auscultados 23 jovens dos 24 que à data se encontravam acolhidos nos apartamentos de autonomização da CPL. Apenas uma jovem não conseguiu participar.

4.1.2. Distribuição por sexo

	2019		2018	
	N	%	N	%
Masculino	6	26,09%	8	34,78%
Feminino	17	73,91%	15	65,22%
Total	23		23	

A distribuição por sexo é uma variável influenciada pelas próprias condições dos Apartamentos de Autonomização, uma vez que a CPL tem um maior número de apartamentos para raparigas (5) do que para rapazes (3), influenciando assim os resultados obtidos, tendo ainda em conta que nesta resposta não existe acolhimento em coeducação.



Assim, observa-se que a maioria dos inquiridos são do sexo feminino (73,91%), tal como tem vindo a acontecer em anos anteriores.

4.1.3. Distribuição por faixa etária

	2019		2018	
	N	%	N	%
17 anos	2	8,70%	1	4,35%
18 anos	3	13,04%	8	34,78%
19 anos	8	34,78%	7	30,43%
20 anos	6	26,09%	2	8,70%
21 anos	3	13,04%	1	4,35%
22 anos	1	4,35%	0	0,00%
Não Respondeu	0	0,00%	4	17,39%
Total	23		23	

Quanto à faixa etária, salienta-se que a maioria dos jovens inquiridos tem 19 anos ou mais, verificando-se um aumento de jovens face ao ano anterior, sobretudo a partir dos 20 anos, face a uma diminuição dos jovens com 18 anos. Salienta-se a este propósito a oportunidade da continuidade da medida de promoção e proteção para além dos 21 anos, em situação de prosseguimento de estudos, o que pode ter tido e continuar a ter impacto na idade dos jovens nesta resposta.

4.1.4. Tempo de permanência no Apartamento de Autonomização

	2019		2018	
	N	%	N	%
Menos de 6 meses	8	34,78%	8	34,78%
Entre 6 meses e 1 ano	4	17,39%	4	17,39%
Entre 1 e 2 anos	4	17,39%	8	34,78%
Mais de 2 anos	7	30,43%	3	13,04%
Total	23		23	



Relativamente ao tempo de permanência em apartamento, existem poucas diferenças face ao ano anterior, evidenciando-se contudo um aumento dos jovens que ficam no apartamento por mais de dois anos (30,43%) e uma diminuição dos jovens que permanecem na resposta entre um a dois anos.

4.1.5. Acolhimento Anterior

	2019		2018	
	N	%	N	%
Sim	20	86,96%	21	91,30%
Não	3	13,04%	2	8,70%
Total	23		23	

À semelhança dos anos anteriores, a maioria dos que responderam ao questionário e que representam a maioria dos inquiridos estavam em acolhimento residencial antes da integração em apartamento (86,96%), registando-se contudo um aumento dos jovens oriundos de meio natural de vida (13,04%).

4.2. Análise dos dados

Seguidamente apresentam-se os dados relativos à taxa de satisfação e insatisfação relativamente aos diferentes itens e dimensões do questionário, bem como os contributos dos jovens no campo aberto do mesmo.

A taxa de satisfação foi calculada, tendo em conta as respostas Satisfeito e Muito Satisfeito, a taxa de insatisfação, com as respostas Muito Insatisfeito e Insatisfeito. As respostas Não acontece comigo, não foram consideradas no cálculo das taxas.

Nesta análise situa-se o grau de satisfação dos inquiridos por comparação com o observado no ano anterior.

Dimensão 1: Admissão no Apartamento



Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO
a apresentação do programa pela equipa dos Apartamentos de Autonomização antes de teres integrado a resposta	95,65%	0%	100%	0%
a oportunidade de decidires sobre a integração ou não num Apartamento de Autonomização	100%	0%	91,30%	4,35%

Tal como no ano anterior é visível a elevada taxa de satisfação em ambos os itens desta dimensão, salientando-se que 100% dos jovens manifestam-se satisfeitos com poderem decidir sobre a integração ou não em apartamento de autonomização, refletindo o agrado com que os jovens se assumem como decisores do seu projeto de vida. Também manifestam elevada satisfação com a apresentação do programa pela equipa dos apartamentos de autonomização em fase prévia à sua integração (95,65%). De referir que neste item obteve-se no ano anterior uma taxa de insatisfação de 4,35%, sendo observável que este ano não existe insatisfação nesta dimensão.

Dimensão 2: Integração

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO
o modo como o espaço estava preparado para te receber	100%	0%	95,65%	0%
a forma como os teus colegas te mostraram os espaços e te explicaram o funcionamento do Apartamento	82,61%	4,35%	95,65%	0%
a informação disponibilizada pelo educador acerca dos recursos existentes na zona (p. ex. transportes, centro saúde, etc.).	91,30%	0%	95,65%	0%
a forma como foste recebido pelos teus colegas	86,96%	4,35%	91,30%	0%
a forma como foste recebido pela equipa	100%	0%	95,65%	0%

Seguindo a tendência dos anos anteriores e na sequência da satisfação obtida na dimensão Admissão, também nesta dimensão observam-se valores de satisfação bastante elevados, sendo de sublinhar que 100% dos jovens se encontram satisfeitos com a forma como o espaço estava preparado para os receber e com a forma como foram recebidos pelas equipas. A forma como os colegas mostraram os espaços do apartamento e explicaram como o mesmo funciona foi o item menos pontuado, ainda assim com uma taxa de



satisfação de 82,61% e no qual foi obtida uma taxa de insatisfação de 4,35%. Os itens relacionados com a atuação dos colegas são os únicos em que se regista uma taxa de insatisfação, ainda que residual (4,35%).

Dimensão 3: Condições do Apartamento

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO
a localização do teu apartamento	100%	0%	100%	0%
o apartamento estar perto de tudo (escolas, centro saúde, polícia, bombeiros, espaços de lazer, outros)	82,61%	0%	91,30%	0%
o teu quarto	86,96%	8,70%	69,57%	0%
os espaços comuns do apartamento (p.ex. cozinha, sala de estar, casa de banho, outros)	95,65%	0%	86,96%	4,35%
os serviços de que o apartamento dispõe (p. ex. contratos de água, luz, gás, internet)	65,22%	26,09%	47,83%	39,13%

Na dimensão Condições do Apartamento, o item que merece melhor taxa de satisfação, à semelhança do ano anterior é a localização do apartamento, com 100% de jovens satisfeitos. Os serviços do apartamento (contratos de água, luz, gás, internet, etc.) continua a ser o item com maior taxa de insatisfação e menor taxa de satisfação, contudo, observa-se um forte aumento na satisfação face a este item, que passou de 47,83% para 65,22%, com um aumento de cerca de 17%, acompanhado de uma diminuição da taxa de insatisfação de cerca de 13%. De notar ainda um aumento da satisfação com o quarto e com os espaços comuns dos apartamentos.

Dimensão 4: Privacidade

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO
o modo como a tua privacidade é respeitada pelos teus colegas	100%	0%	95,65%	0%
o modo como a tua privacidade é respeitada pela equipa dos apartamentos	78,26%	8,70%	86,96%	0%
espaço do apartamento onde podes estar com a tua família ou amigos, sempre que te visitam	82,61%	4,35%	82,61%	0%



Na dimensão Privacidade salienta-se que 100% dos jovens estão satisfeitos com o modo como a sua privacidade é respeitada pelos colegas, revelando um aumento face ao ano anterior neste item. Também relativamente ao espaço do apartamento para receber amigos e família, a satisfação é elevada (82,61%) mantendo-se o valor do ano passado. Sublinha-se uma diminuição face ao ano anterior, relativamente ao respeito pela privacidade por parte das equipas, mantendo-se ainda assim o nível de satisfação elevado (78,26%) mas agora com registo de uma taxa de insatisfação de 8,70%.

Dimensão 5: Quotidiano no Apartamento (tarefas, horários, acompanhamento diário, lazer, família, etc.)

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO
a disponibilidade que o educador demonstra para falar e estar contigo	95,65%	0%	91,30%	0%
a tua participação na definição do teu PDP (Projeto de Desenvolvimento Pessoal)	82,61%	0%	82,61%	0%
o acompanhamento do teu educador na gestão do quotidiano do apartamento (p.ex. refeições, horários, gestão do	95,65%	0%	86,96%	0%
o acompanhamento do teu educador na gestão dos contactos com a tua família	78,26%	0%	73,91%	0%
o acompanhamento do teu educador ao nível do teu percurso escolar/formativo/laboral	95,65%	4,35%	95,65%	0%
o acompanhamento do educador ao nível da tua saúde	86,96%	4,35%	86,96%	0%
a forma como podes tratar de assuntos do teu interesse com a equipa dos apartamentos	82,61%	0%	91,30%	0%
a forma como o educador te responsabiliza pelas consequências dos teus comportamentos	86,96%	4,35%	82,61%	8,70%
a forma como o programa dos apartamentos de autonomização está adequado às tuas necessidades	86,96%	13,04%	100,00%	0%
a forma como os teus amigos e família são recebidos no apartamento	78,26%	0%	78,26%	0%
as sessões de CSI	73,91%	4,35%	78,26%	0%
a segurança que o apartamento te proporciona	95,65%	0%	91,30%	4,35%

No que se refere ao quotidiano nos apartamentos, as taxas de satisfação mantiveram-se ou aumentaram na maioria dos itens, sendo apenas de salientar os itens em que se verificou uma diminuição da taxa de satisfação (ainda que ligeira) e um aumento da taxa de insatisfação, nomeadamente: a forma como os jovens podem tratar de assuntos do seu interesse com as equipas (82,61%), a forma como o programa está adequado às



necessidades dos jovens (86, 96%), sendo este o item em que se regista a maior taxa de insatisfação desta dimensão (13,04%) e as sessões CSI (73,91%).

Dimensão 6: Satisfação Geral

	2019		2018	
	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO
No geral, como é o teu grau de satisfação com o acolhimento dos Apartamentos de Autonomização?	95,65%	0%	95,65%	0%

A satisfação geral mantém-se inalterada, num valor elevado (95,65%), com uma taxa de insatisfação inexistente.

Análise Comparativa: Taxa de Satisfação por Dimensão

AA	2019		2018	
	Satisfação	Insatisfação	Satisfação	Insatisfação
Dimensão 1 (Admissão)	97,83%	0,00%	95,7%	2,2%
Dimensão 2 (Integração)	92,17%	1,74%	94,8%	0,0%
Dimensão 3 (Condições do AA)	86,09%	6,96%	79,1%	8,7%
Dimensão 4 (Privacidade)	86,96%	4,35%	88,4%	0,0%
Dimensão 5 (Quotidiano no AA)	86,59%	2,54%	86,6%	1,1%
Dimensão 6 (Satisfação Geral)	95,65%	0,00%	95,7%	0,0%

A análise dos itens agrupados por dimensão permite-nos observar que as dimensões que obtiveram uma taxa de satisfação mais elevada, para além da satisfação geral são a Admissão e a Integração, tal como se verificou no ano anterior. A generalidade das dimensões matêm-se como taxas de satisfação muito idênticas ao ano anterior, observando-



se apenas ligeiras variações. De sublinhar que a maior oscilação reflete-se na dimensão Condições dos apartamentos que obteve no ano passado a menor taxa de satisfação, tendo este aumentado este ano cerca de 7%.

Satisfação Global



O cálculo da média de todos os itens do questionário permite-nos obter um valor de satisfação geral, a qual se situa em termos de satisfação em 88,66%, resultando assim num ligeiro aumento da satisfação face ao ano anterior. Observa-se por outro lado, uma taxa de insatisfação de 3,11%, o que reflete um aumento da taxa de insatisfação que no ano anterior era 0%.

Dados qualitativos: Opiniões ou Sugestões das crianças/jovens

No final do questionário de satisfação, aplicado aos jovens em apartamento de autonomização, é dada a possibilidade destes participarem com sugestões, ideias ou comentários.

Apresenta-se na grelha infra os comentários (transcritos conforme registados pelos inquiridos), os quais foram agrupados pelas diversas dimensões que constituem o questionário.

Dimensões	Sugestões e Comentários
Admissão no AA	-
Integração	-



Condições do Apartamento	<p><i>"Apesar de termos sido informados que já estão a tratar deste assunto, em relação aos contratos em termos de luz, gás, água e NOS, o preço que estamos a pagar é demasiado alto. De resto, não tenho nada a apontar."</i></p> <p><i>"A internet do Apartamento poderia ser melhor para realização de trabalhos escolares."</i></p> <p><i>"Aplicar mais seriedade na questão da internet nos apartamentos."</i></p>
Privacidade	-
Quotidiano no Apartamento (tarefas, horários, acompanhamento diário, lazer, família, etc.)	<p><i>"Acho que devíamos ter mais liberdade ou seja fazer as nossas próprias coisas."</i></p> <p><i>"Gosto bastante da maneira como os apartamentos funcionam e da disponibilidade de todos os que participam no programa. Gostava que houvesse mais atividades em grupo."</i></p> <p><i>"Gosto imenso do programa, poderíamos ter mais remodelações e projetos extracurriculares, juntamente com serviços mais diversificados."</i></p> <p><i>"Ajudar os jovens a focar no desenvolvimento da sua forma de pensar sobre como ver a vida."</i></p> <p><i>"Acho que podia haver mais atividades de grupo com todos os apartamentos (dinâmicas)."</i></p>
Satisfação Geral	-

Relativamente ao campo destinado a sugestões e comentários, foram 7 os jovens que participaram, o que representa cerca de 30% dos inquiridos. Os comentários registados situam-se nas dimensões condições do apartamento e quotidiano e remetem sobretudo para a eficiência da internet e para o desenvolvimento de atividades de grupo.

4.3. Análise Conclusiva - Apartamentos de Autonomização

Os jovens integrados nos apartamentos de autonomização da Casa Pia de Lisboa, I.P., iniciaram a expressão da sua satisfação relativamente ao acolhimento residencial em apartamento de autonomização no ano 2016, sendo por isso esta a terceira aplicação anual do questionário de avaliação da satisfação. O questionário aplicado, tal como apresentado anteriormente, foi construído tendo em conta a especificidade desta resposta que pressupõe um conjunto de particularidades relativamente ao acolhimento vivenciado nas outras respostas da CPL.



Os resultados obtidos na presente auscultação traduzem, à semelhança dos anos anteriores um elevado nível de satisfação quer na satisfação global com a resposta, quer nas diferentes dimensões que compõem o questionário.

Identifica-se a maior taxa de satisfação na dimensão 1 “Admissão no Apartamento”, evidenciando o apreço dos jovens com a fase prévia à sua admissão e integração, sentindo-se informados e vinculados no processo de decisão, e na dimensão 6, traduzindo a satisfação geral com a resposta.

No que diz respeito à fase de admissão, esta fase compreende efetivamente um primeiro contacto dos jovens com o pressuposto de uma participação ativa, que se pretende que desenvolvam ao longo de todo o programa. Atentos à importância deste momento, operacionalizou-se no ano em análise uma alteração na metodologia de avaliação das candidaturas, que passou a implicar desde logo a presença e participação dos jovens na reunião que o DAC/UASA e a equipa dos apartamentos de autonomização realizam com a equipa proponente da admissão, medida que resulta num reforço do envolvimento dos jovens num contexto comunicacional pautado pela transparência e em que se demonstra, tal como na reunião que ocorre seguidamente só com o jovem e a equipa dos AA, uma compreensão empática com as necessidades, dúvidas e receios do jovem.

A taxa de satisfação obtida na dimensão 6 “Satisfação Geral” com a resposta, a segunda maior obtida nas diferentes dimensões, ilustra bem da sua adequação às necessidades dos jovens acolhidos.

De salientar que embora no ano anterior os jovens tenham manifestado uma taxa de satisfação mais baixa relativamente às condições físicas do apartamento, este ano verificou-se um aumento desta taxa, a qual passou a situar-se em valor idênticos a outras dimensões. Ressalva-se contudo a manifestação de alguns jovens relativamente à necessidade de um melhor acesso à internet, em matéria de custo e eficácia, designadamente enquanto ferramenta necessária ao desenvolvimento dos seus trabalhos escolares.

O elevado grau de satisfação evidenciado pelos jovens em três anos consecutivos remete para o desafio da manutenção de padrões na qualidade desta resposta de acolhimento, a



qual tem tido necessidade de adaptar ou especificar as suas práticas, tendo em conta as diferenças que têm surgido na população e a particularidade de um novo apartamento para jovens mães acompanhadas pelos seus filhos.

5. Avaliação Global da Satisfação em Acolhimento Residencial (CA e AA)

	2019		2018	
	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO
AR+AA	65,85%	10,67%	70,5%	8,5%
AR	63,32%	11,50%	68,6%	9,2%
AA	88,66%	3,11%	87,9%	2,2%

Embora tratando-se de respostas de acolhimento diferenciadas, o que motivou a aplicação de diferentes questionários de satisfação, os apartamentos de autonomização e as casas de acolhimento, são ambas estruturas de acolhimento residencial, pelo que a CPL considerou realizar uma análise global dos dados recolhidos ao nível do acolhimento residencial, agrupando as respostas das crianças e jovens integrados em casa de acolhimento e em apartamento de autonomização. Os dados recolhidos resultam numa taxa de satisfação de 65,85% o que representa uma diminuição de 4,65% face ao ano anterior, havendo também um ligeiro aumento da taxa de insatisfação global de 2,17%.

Propõe-se tal como tem vindo a acontecer, que os resultados desta avaliação possam ser complementados com a análise compreensiva das crianças e jovens, através da apresentação e reflexão dos mesmos relativamente aos resultados obtidos e sobretudo nos itens em que foram obtidas menores taxas de satisfação.



Embora se verifique uma diminuição na taxa de satisfação relativa ao acolhimento residencial, esta continua a ser uma boa taxa de satisfação, considerando o contexto de recolha.

Propõe-se ainda algumas melhorias, no que se refere ao questionário de avaliação de satisfação, nomeadamente:

- O Formato JotForm, não permitiu que os símbolos (smiles) que apoiam a escala de satisfação e que permitem uma melhor identificação das opções de resposta, sobretudo no caso de crianças mais novas ou com algumas dificuldades na leitura e escrita, ficassem alinhados com a escala, o que pode causar enviesamentos. Nesta situação o formato disponível pelo Google permite um melhor ajuste;
- O Formato JotForm não permitiu também que cada pergunta estivesse limitada a uma só resposta;
- A dimensão Integração na Casa de Acolhimento e no Apartamento de Autonomização, só deve ser respondida, quando a criança foi acolhida no ano anterior ao da recolha da avaliação da satisfação, para que as crianças e jovens não sejam sujeitos anualmente a responder a questões, que se referem ao momento da admissão em acolhimento e que não mudam anualmente.
- Denotou-se algum cansaço nas crianças mais novas e com mais dificuldades em realizar tarefas com utilização de leitura e escrita, pelo que se propõe uma redução no número de questões. Como exemplo, poderão ser retirados os itens relativos à localização da casa de acolhimento e ao facto da casa estar perto de tudo, uma vez que correspondem a fatores externos à intervenção da CPL.



Siglas e abreviaturas

AR - Acolhimento Residencial

CA - Casa de Acolhimento

CAPPA - Casa de Acolhimento com Programa de Pré autonomia

CAT - Casa de Acolhimento Temporário

CPL - Casa Pia de Lisboa I.P.

CSI – Competências Sociais Integradas

DAC – Departamento de Apoio à Coordenação

LA – Lar de Apoio

PDP – Projeto de Desenvolvimento Pessoal

UASA – Unidade de Ação Social e Acolhimento



ANEXOS



Casa Pia
Lisboa

Questionário de satisfação às crianças e jovens em acolhimento residencial



A tua opinião é muito importante para que a Casa Pia de Lisboa possa cada vez mais melhorar a qualidade do acolhimento. Para isso, pedimos a todas as crianças e jovens que respondam ao questionário.

Não existem respostas certas ou erradas, o importante é participar.

Também não queremos identificar de quem são os questionários (são anónimos), por isso não precisas de colocar o teu nome.

Se tiveres dúvidas, pede ajuda aos adultos presentes.

Muito Obrigado!

- Há quanto tempo estás nesta Casa de Acolhimento?

- Menos de 2 anos
 Entre 2 e 4 anos
 Mais de 4 anos

- A tua idade está entre os...

- 5 e 9 anos
 10 e 14 anos
 15 ou mais anos

- Sexo...

- Masculino
 Feminino

Assinala com um X a tua opinião.

Se a pergunta que fazemos não é indicada à tua situação, assinala a resposta na coluna do “não acontece comigo”.



Condições da Casa de Acolhimento						
Indica o teu grau de satisfação com...	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não acontece comigo
1 - a localização da tua casa de acolhimento						
2 - a tua casa de acolhimento estar perto de tudo (escolas, centro saúde, bombeiros, atividades extracurriculares, etc.)						
3 - o teu quarto						
4 - a sala de refeições						
5 - a sala de estar						
6 - a cozinha						
7 - a casas de banho						
8 - o espaço exterior						
9 - o espaço para brincar, e/ou jogar						
10 - a limpeza dos espaços da tua casa de acolhimento						
11 - a arrumação dos espaços da tua casa de acolhimento						
Quando cheguei à Casa de Acolhimento						
Indica o teu grau de satisfação com...	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não acontece comigo
12 - a forma como foste recebido na tua casa de acolhimento pelos adultos						
13 - a forma como foste recebido na tua casa de acolhimento pelos teus colegas						
14 - o facto de teres sido recebido pelo teu educador de referência						
15 - o facto de teres sido recebido pelo teu par de referência						

Privacidade						
Indica o teu grau de satisfação com...	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não acontece comigo
16 - os espaços na casa onde podes estar em privacidade (p.ex. quarto ou outro espaço da casa)						
17 - o espaço, só teu, ondes podes guardar os teus pertences						
18 - a forma como te entregam correspondência e te apoiam na compreensão da mesma						
19 - o espaço da casa onde podes estar com a tua família ou amigos, sempre que te visitam.						

O dia-a-dia na Casa de Acolhimento						
Indica o teu grau de satisfação com...	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não acontece comigo
20 - as Assembleias da casa de acolhimento						
21 - as sessões de CSI						
22 - a forma como são distribuídas as tarefas domésticas na tua casa de acolhimento (pôr a mesa, limpar a casa, etc.)						
23 - as atividades organizadas pelos adultos nos teus tempos livres						
24 - a comida da casa						
25 - a forma como decorrem as refeições						
26 - a forma como decorre a hora de acordar						
27 - a forma como decorre a hora de deitar						
28 - a forma como recebem a tua família na casa						
29 - a forma como recebem os teus amigos na casa						
30 - a organização dos momentos em que podes estar com a tua família						
31 - as atividades desenvolvidas na casa durante o fim de semana						

32 - as colónias de férias no Arrife e na Areia Branca						
33 - as colónias de férias externas (com outras instituições)						
34 - os programas de férias acompanhados pelos teus educadores						
35 - a forma como cuidam de ti quando estás doente						

Acompanhamento escolar						
Indica o teu grau de satisfação com...	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não acontece comigo
36 - o apoio que tens na casa para fazer os trabalhos de casa e estudar						
37 - a participação dos adultos da casa, na tua escola (reuniões, festas, etc.)						
38 - as conversas que os adultos da casa têm contigo sobre a escola						
39 - as conversas que os adultos da casa têm com a tua família sobre a escola						
40 - com os elogios que te dão quando recebes uma boa nota ou quando melhoras uma nota						
Bem-estar e segurança						
Indica o teu grau de satisfação com...	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não acontece comigo
41 - o facto de estar sempre presente um adulto na casa para te acompanhar						
42 - a segurança que a casa te proporciona						
43 - a forma como os adultos te tratam						
44 - o respeito que os adultos mostram perante as tuas ideias e opiniões						
45 - o respeito que os teus colegas mostram perante as tuas ideias e opiniões						
46 - a ajuda que tens por parte dos adultos da casa para resolver problemas						
47 - a ajuda que tens por parte dos teus colegas para resolver problemas						



Questionário de satisfação às crianças e jovens em acolhimento residencial

48 - a forma como os adultos resolvem os problemas da casa e do grupo						
49 - a participação que tens na definição do teu PDP (Projeto de Desenvolvimento Pessoal)						
50 - a existência de um adulto de confiança na casa, com quem podes conversar, partilhar ideias e contar os teus problemas						
51 - a tua festa de aniversário na casa de acolhimento						
52 - os momentos em que os adultos conversam contigo sobre a tua família						
53 - os momentos em que os adultos conversam contigo sobre o tempo que vais estar a viver na casa						
54 - os momentos em que os adultos conversam contigo sobre como correu o teu dia						
55 - a construção do teu livro de vida						

Satisfação Geral	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
56 - No geral, como é o teu grau de satisfação com o acolhimento na CPL?					

Regista aqui as tuas sugestões, ideias ou comentários:



A tua opinião é muito importante para que a Casa Pia de Lisboa possa melhorar a qualidade da sua intervenção e das condições dos Apartamentos de Autonomização. Neste sentido agradecemos que nos respondas a este questionário.

Não existem respostas certas ou erradas, o importante é participares transmitindo a tua opinião sincera.

Os questionários são anónimos, não precisas colocar o teu nome.

Se tiveres dúvidas, pede ajuda aos adultos presentes.

Muito obrigada pela tua disponibilidade!

• **Há quanto tempo estás no Apartamento de Autonomização?**

- Menos de 6 meses
- Entre 6 meses e 1 ano
- Entre 1 e 2 anos
- Mais de 2 anos

• **A tua idade é:**

_____ anos

• **Sexo:**

- Masculino
- Feminino

• **Anteriormente estavas acolhido (a) numa Casa de Acolhimento**

- Sim
- Não



Assinala com um X a tua opinião

Se a pergunta que fazemos não é indicada à tua situação, assinala com um **X** na coluna “**Não acontece comigo**”

Admissão no Apartamento	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não acontece comigo
Indica o teu grau de satisfação com...						
1 - a apresentação do programa pela equipa dos Apartamentos de Autonomização antes de teres integrado a resposta						
2 - a oportunidade de decidires sobre a integração ou não num Apartamento de Autonomização						

Integração no Apartamento	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não acontece comigo
Indica o teu grau de satisfação com...						
3 - o modo como o espaço estava preparado para te receber						
4 - a forma como os teus colegas te mostraram os espaços e te explicaram o funcionamento do Apartamento						
5 - a informação disponibilizada pelo educador acerca dos recursos existentes na zona (p. ex. transportes, centro saúde, etc.).						
6 - a forma como foste recebido pelos teus colegas						
7 - a forma como foste recebido pela equipa						

Condições do Apartamento	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não acontece comigo
Indica o teu grau de satisfação com...						
8 - a localização do teu apartamento						
9 - o apartamento estar perto de tudo (escolas, centro saúde, polícia, bombeiros, espaços de lazer, outros)						
10 - o teu quarto						
11 – os espaços comuns do apartamento (p.ex. cozinha, sala de estar, casa de banho, outros)						
12 - os serviços de que o apartamento dispõe (p. ex. contratos de água, luz, gás, internet)						



Privacidade						
Indica o teu grau de satisfação com...	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não acontece comigo
13 - o modo como a tua privacidade é respeitada pelos teus colegas						
14 - o modo como a tua privacidade é respeitada pela equipa dos apartamentos						
15 - o espaço do apartamento onde podes estar com a tua família ou amigos, sempre que te visitam						

Quotidiano e bem-estar no Apartamento						
Indica o teu grau de satisfação com...	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não acontece comigo
16 - a disponibilidade que o educador demonstra para falar e estar comigo						
17 - a tua participação na definição do teu PDP (Projeto de Desenvolvimento Pessoal)						
18 - o acompanhamento do teu educador na gestão do quotidiano do apartamento (p.ex. refeições, horários, gestão do dinheiro, outros)						
19 - o acompanhamento do teu educador na gestão dos contactos com a tua família						
20 - o acompanhamento do teu educador ao nível do teu percurso escolar/formativo/laboral						
21 - o acompanhamento do educador ao nível da tua saúde						
22 - a forma como podes tratar de assuntos do teu interesse com a equipa dos apartamentos						
23 - a forma como o educador te responsabiliza pelas consequências dos teus comportamentos						
24 - a forma como o programa dos apartamentos de autonomização está adequado às tuas necessidades						
25 - a forma como os teus amigos e família são recebidos no apartamento						
26 - as sessões de CSI						
27 - a segurança que o apartamento te proporciona						



Satisfação Geral	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
28 - No geral, como é o teu grau de satisfação com o acolhimento dos Apartamentos de Autonomização?					

Regista aqui as tuas sugestões, ideias ou comentários:



Anexo 9

Relatório de Satisfação das Crianças e Jovens em REF

Satisfação dos educandos a frequentar respostas educativas e formativas

A CPL, I.P. tem vindo a auscultar o nível de satisfação dos educandos mediante a aplicação de inquéritos por questionário que, desde o ano passado, passaram a ser aplicados *online* a todos os educandos a frequentar respostas educativas e formativas. O questionário esteve disponível para preenchimento entre os dias 16 de janeiro e 4 de fevereiro de 2020.

Na sequência do processo de uniformização e revisão dos instrumentos utilizados para a auscultação da satisfação iniciado em 2019, foi identificada a necessidade de construir questionários em Língua Gestual Portuguesa para os educandos surdos a frequentar o CED Jacob Rodrigues Pereira. Este trabalho, realizado pelos intérpretes do CED, foi determinante para que estes educandos pudessem responder a um questionário na sua língua de referência. Tendo em conta que foi a primeira vez que se aplicaram questionários em LGP, pelo que poderiam surgir dúvidas, optou-se por realizar a aplicação num único dia (3 de fevereiro), com o apoio dos intérpretes.

Para apurar o número de educandos a frequentar respostas educativas e formativas em condições de participar no processo de auscultação da satisfação, utilizaram-se os dados do Sistema de Informação das Respostas Educativas e Formativas (SIREF) da última monitorização da oferta, realizada em janeiro de 2020.

De um universo de 2411 educandos, registaram-se 1749 respostas, o que representa uma percentagem de resposta de **73%**, mais 10 pontos percentuais [p.p.] relativamente ao ano passado. No 1.º CEB, de um total de 536 educandos, responderam 490; no 2.º CEB, de um total de 303 educandos, obteve-se 280 respostas; no 3.º CEB, responderam ao questionário 286 educandos, de um total de 332; e, por fim, de 1240 educandos a frequentar respostas formativas de dupla certificação, responderam 693.

	2019		2018	
	N.º de respostas	% de resposta	N.º de respostas	% de resposta
1º Ciclo do Ensino Básico	490	91,42%	511	91,91%
2º Ciclo do Ensino Básico	280	92,41%	261	86,42%
3º Ciclo do Ensino Básico	286	86,14%	281	84,89%
Formação de Dupla Certificação	693	55,89%	532	39,70%
Total	1749	72,54%	1585	62,67%

Tabela 1 – Distribuição do número de respostas por ciclo de ensino e formação.

Para efeitos de tratamento de informação, e atendendo ao volume de dados em análise, foram agregados os itens por perceção negativa que agrega as respostas “Muito insatisfeito” e “Insatisfeito”, e perceção positiva que incorpora as respostas “Muito satisfeito” e “Satisfeito”.

Em termos de satisfação global, verifica-se que tanto nos três ciclos do ensino básico, como nas respostas de formação de dupla certificação, a satisfação é positiva. Destaca-se o 1.º Ciclo do Ensino Básico com uma percentagem de satisfação global de **77,24%**, ainda que inferior a 2018. Tal como o ano passado, verifica-se que é no 3.º Ciclo do Ensino Básico onde o grau de satisfação é mais baixo (**52,85%**).

	2019	2018
	% de satisfação	% de satisfação
1º Ciclo do Ensino Básico	77,24%	78,38%
2º Ciclo do Ensino Básico	66,63%	65,44%
3º Ciclo do Ensino Básico	52,85%	50,81%
Formação de Dupla Certificação	59,48%	58,34%
CPL	62,76%	62,41%

Tabela 2 – Satisfação global por ciclo de ensino e formação (%).

No que diz respeito à satisfação global dos inquiridos em cada um dos Centros de Educação e Desenvolvimento da CPL, I.P., a perceção é satisfatória em todos. O CED Nossa Senhora da Conceição continua a ser aquele com maior percentagem de satisfação global (**65,83%**), ainda que se tenha verificado uma diminuição de cerca de 4 p.p. relativamente ao ano passado. O CED D. Maria Pia, apesar de apresentar uma percentagem de satisfação superior ao do ano passado (**59,76%**), continua a ser o CED com a satisfação global mais baixa. Por fim, o CED Pina Manique foi aquele que registou o maior aumento na satisfação global dos inquiridos (5 pp.) comparativamente a 2018.

	2019	2018
CED	% de satisfação	% de satisfação
Nossa Senhora da Conceição	65,83%	69,42%
D. Nuno Álvares Pereira	65,26%	65,42%
D. Maria Pia	59,76%	57,85%
Jacob Rodrigues Pereira	61,28%	65,01%
Pina Manique	63,34%	58,29%

Tabela 3 – Satisfação global por CED (%).

Olhemos, agora, para os resultados obtidos nas diferentes dimensões.

➤ **Ensino: 1.º CEB**

No que diz respeito à dimensão “Ensino”, os educandos de 1.ºCEB estão, na sua grande maioria, satisfeitos com os diversos itens em avaliação. Com um grau de satisfação superior a **95%** destacam-se os itens “o que os teus professores ensinam” e “a ajuda que os teus professores te dão quando tens dificuldades”. Contrariamente ao verificado em 2018, em que o item “as atividades que fazes nos Studios” foi o que teve grau de satisfação mais baixo, em 2019 é o item relacionado com as visitas de estudo (“as visitas de estudo que fazes”) que apresenta a satisfação mais baixa, ainda que bastante satisfatória (75,71%).

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)
o que os teus professores ensinam	97,14	0,61	97,46	0,20
as Assembleias de Turma	86,12	1,63	82,00	2,74
o projeto da tua turma	92,86	1,63	89,82	1,57
as apresentações que fazes dos teus trabalhos aos colegas e/ou professores	83,88	1,63	82,97	3,72
as atividades que fazes nos Studios (1)	79,39	1,43	75,54	3,52
as visitas de estudo que fazes (2)	75,71	1,43	91,98	0,59
as atividades extracurriculares	79,80	4,29	85,91	1,37
a ajuda que os teus professores te dão quando tens dificuldades	96,53	0,61	93,74	0,98

(1) 14,08% de respostas "Não sei/Não se aplica)

(2) 18,78% de respostas "Não sei/Não se aplica)

Tabela 4 – 1.º CEB: Satisfação e insatisfação na dimensão “Ensino” (%).

➤ **Ensino: 2.º CEB**

No 2.º CEB, a perceção global dos educandos face aos vários itens que compõem a dimensão “Ensino” continua a ser positiva e muito semelhante à apurada em 2018. Destaca-se, novamente, o item que avalia a forma como os professores ensinam, com **86,79%** de satisfação. Com percentagens de satisfação superiores a 80% surgem os itens “a forma como os teus professores te preparam para trabalhar em grupo”, “a ajuda que os professores te dão quando tens dificuldades”, “a possibilidade de conheceres os teus direitos e deveres enquanto cidadão” e, por fim, “a forma com os teus professores te preparam para fazeres tarefas sozinho”. Em termos de insatisfação, continua a destacar-se o item referente ao uso regular de computador nas aulas, com 14,64% de insatisfação, ainda que a percentagem de satisfação seja de 70%.

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)
a forma como os teus professores ensinam	86,79	4,29	88,89	4,21
a forma como os teus professores te preparam para fazeres tarefas sozinho	80,71	5,36	78,16	6,90
a forma como os teus professores te preparam para trabalhar em grupo	83,21	6,07	78,93	6,13
a forma como os teus professores aceitam as tuas sugestões	71,43	8,21	66,28	11,49
o trabalho de projeto da tua turma	78,57	6,07	72,03	8,81
a possibilidade de teres, várias vezes, apresentações orais/gestuais	66,79	8,21	63,60	12,26
a possibilidade de teres, várias vezes, atividades práticas	76,43	7,86	77,01	6,51
a possibilidade de conheceres os teus direitos e deveres enquanto cidadão	81,79	4,64	83,14	4,98
as atividades que fazes nos Studios	82,14	6,07	73,56	5,36
as atividades extracurriculares (1)	61,07	8,21	64,75	8,05
o uso regular de computador nas aulas	70,00	14,64	69,35	13,03
a ajuda que os teus professores te dão quando tens dificuldades	82,14	6,43	80,46	7,66
a forma como és avaliado (testes, trabalhos, projetos, comportamento, apresentações...)	78,57	7,50	77,01	6,13
o tempo que os teus professores têm para falar contigo sobre o teu desempenho.	72,50	7,50	68,58	11,49

(1) 20,35% de respostas "Não sei/Não se aplica"

Tabela 5 – 2.º CEB: Satisfação e insatisfação na dimensão “Ensino” (%).

➤ **Ensino: 3.º CEB**

Em relação ao 3.º CEB, verifica-se um aumento de satisfação em praticamente todos os itens da dimensão. Destaca-se, mais uma vez, o item “a forma como os teus professores ensinam” com **79,72%** de satisfação, mais 7 p.p. do que em 2018. De seguida, e ainda acima dos 70% de satisfação, surgem os itens “a ajuda que os teus professores te dão quando tens dificuldades” e “a forma como os teus professores te preparam para fazeres tarefas sozinho”. Por outro lado, o item relacionado com o uso regular de computador nas aulas, continua a ser aquele com maior taxa de insatisfação (18,53%), apesar de ser inferior à de 2018.

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)
a forma como os teus professores ensinam	79,72	1,75	72,24	4,98
a forma como os teus professores te preparam para fazeres tarefas sozinho	73,08	5,59	70,11	9,61
a forma como os teus professores te preparam para trabalhar em grupo	69,23	7,34	71,89	8,19
a forma como os teus professores aceitam as tuas sugestões	58,04	12,59	51,60	17,79
o trabalho de projeto da tua turma	64,34	10,14	59,43	12,10
a possibilidade de teres, várias vezes, apresentações orais/gestuais	58,74	13,64	44,13	17,79
a possibilidade de teres, várias vezes, atividades práticas	65,38	8,74	62,63	14,95
a possibilidade de conheceres os teus direitos e deveres enquanto cidadão	67,48	6,64	64,41	12,46
as atividades que fazes nos Studios	59,44	10,14	56,94	12,81
as atividades extracurriculares (1)	52,80	7,69	49,11	16,01
o uso regular de computador nas aulas	56,64	18,53	56,58	22,42
a ajuda que os teus professores te dão quando tens dificuldades	76,57	7,69	67,26	9,25
a forma como és avaliado (testes, trabalhos, projetos, comportamento, apresentações...)	63,99	9,09	66,55	14,59
o tempo que os teus professores têm para falar contigo sobre o teu desempenho.	62,94	10,14	58,36	17,44

(1) 15,03% de respostas "Não sei/Não se aplica"

Tabela 6 – 3.º CEB: Satisfação e insatisfação na dimensão “Ensino” (%).

➤ Ensino: Formação de Dupla Certificação

Os educandos a frequentar respostas formativas de dupla certificação estão também, na sua maioria, satisfeitos com todos os itens da dimensão referente ao ensino. “A forma como os professores ensinam” continua a ser aquele que apresenta o nível de satisfação mais alto (**80,52%**), verificando-se um aumento de 5 p.p. relativamente ao ano passado. Com níveis de satisfação superiores a **75%** destacam-se ainda “a forma como o teu curso te prepara para seres um bom profissional”, “a forma como os teus professores te preparam para trabalhar autonomamente”, “a ajuda que os teus professores te dão quando tens dificuldades em alguma UFCD/disciplina” e, por fim, “a forma como és avaliado (...)”. Por outro lado, os educandos demonstram maior insatisfação sobre a possibilidade de terem, várias vezes, apresentações orais/gestuais (14%), com o trabalho de projeto da turma (13, 13%) e, ainda, com a organização do curso (12,70%).

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)
a forma como os teus professores ensinam	80,52	6,06	75,56	7,33
a organização do teu curso	70,27	12,70	65,60	18,23
a forma como os teus professores te preparam para trabalhar autonomamente	76,05	5,92	75,56	7,52
a forma como os teus professores te preparam para trabalhar em grupo	72,87	7,07	72,93	7,71
a forma como os teus professores aceitam as tuas sugestões	64,36	10,53	60,90	14,85
o facto de teres, por vezes, vários professores na sala	57,72	9,09	55,26	12,22
o trabalho de projeto da tua turma	62,05	13,13	57,33	17,11
a possibilidade de teres, várias vezes, apresentações orais/gestuais	54,40	14,00	54,70	15,04
a aplicação das aprendizagens do teu curso em Formação em Contexto de Trabalho (FCT)	66,09	6,93	63,35	8,83
o equilíbrio entre a teoria e a prática no teu curso	69,26	11,40	69,36	14,10
a forma como o teu curso te prepara para seres um bom profissional	76,77	9,52	74,44	10,15
a tua participação em ações de solidariedade e voluntariado através do CED (1)	52,81	8,08	57,52	8,46
as atividades que fazes nos Studios (2)	55,84	8,80	56,20	8,65
as aplicações/programas digitais que usas nas aulas	64,07	10,10	64,10	9,77
a ajuda que os teus professores te dão quando tens dificuldades em alguma UFCD/disciplina	75,04	7,50	73,50	9,96
a forma como és avaliado (testes, trabalhos, projetos, comportamento, apresentações...)	75,04	8,23	74,06	9,02
a disponibilidade que os teus professores têm para falar contigo sobre o teu desempenho	63,49	10,39	70,49	10,34

(1) 15,87% de respostas "Não sei/Não se aplica"

(2) 15,01% de respostas "Não sei/Não se aplica"

Tabela 7 – FDC: Satisfação e insatisfação na dimensão “Ensino” (%)

➤ Articulação Escola – Família: 1.º CEB

No âmbito da dimensão “Articulação escola-família”, os educandos de 1.ºCEB estão bastante satisfeitos com os dois itens avaliados, nomeadamente com as atividades que o CED faz onde participam os encarregados de educação (E.E) e com as reuniões entre o CED e os E.E. As percentagens de satisfação nestes dois itens continuam acima dos **85%**, sendo que se verifica um ligeiro decréscimo na insatisfação face a 2018.

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)
as atividades que a escola faz onde participa o teu encarregado de educação	85,71	1,84	84,54	3,13
as reuniões que a escola faz com o teu encarregado de educação	86,94	1,22	81,80	4,31

Tabela 8 – 1.º CEB: Satisfação e insatisfação na dimensão “Articulação Escola-família” (%).

➤ Articulação Escola – Família: 2.º CEB

No 2.º CEB, as taxas de satisfação embora menos satisfatórias do que no 1.º CEB, são superiores em três dos quatro itens face ao apurado em 2018. Destacam-se com mais de **70%** de satisfação os itens “as conversas que o teu director de turma tem com o teu encarregado de educação” e “as reuniões que a escola faz com os encarregados de educação”. Tal como o ano passado, o item que apresenta maior insatisfação (9,64%) diz respeito às atividades que o CED faz onde podem participar os E.E. O item que diz respeito ao apoio que os psicólogos e assistentes sociais dão ao E.E apresenta 30% de respostas “Não sei/Não se aplica”

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)
as atividades que a escola tem onde podem participar os encarregados de educação (1)	53,57	9,64	52,11	16,09
as reuniões que a escola faz com os encarregados de educação	73,93	6,79	65,13	8,81
as conversas que o teu director de turma tem com o teu encarregado de educação	74,64	7,50	67,82	9,20
o apoio que os psicólogos e assistentes sociais dão ao teu encarregado de educação (2)	51,43	5,36	57,85	9,20
(1) 23,21% de respostas "Não sei/Não se aplica"				
(2) 31,43% de respostas "Não sei/Não se aplica"				

Tabela 9 – 2.º CEB: Satisfação e insatisfação na dimensão “Articulação Escola-família” (%).

➤ Articulação Escola – Família: 3.º CEB

Relativamente ao 3.ºCEB, continuam a verificar-se taxas de satisfação inferiores a 50% em dois dos quatro itens da dimensão, nomeadamente naqueles que dizem respeito às atividades que o CED faz onde podem participar os E.E. e no apoio que os psicólogos e assistentes sociais dão ao E.E, no entanto, a percentagem de respostas “Não sei/Não se aplica” nestes dois itens é superior a 15%. Ainda assim, a insatisfação face às atividades que o CED proporciona onde podem participar os E.E. é de 18,53%.

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)
as atividades que a escola tem onde podem participar os encarregados de educação (1)	35,31	18,53	33,10	25,98
as reuniões que a escola faz com os encarregados de educação	58,74	7,69	58,36	14,59
as conversas que o teu diretor de turma tem com o teu encarregado de educação	58,39	11,89	59,43	16,01
o apoio que os psicólogos e assistentes sociais dão ao teu encarregado de educação (2)	46,85	11,89	44,48	12,81

(1) 19,93% de respostas "Não sei/Não se aplica"
(2) 16,78% de respostas "Não sei/Não se aplica"

Tabela 10 – 3.º CEB: Satisfação e insatisfação na dimensão “Articulação Escola-família” (%).

➤ Articulação Escola – Família: Formação de Dupla Certificação

Para os educandos a frequentar respostas de formação o item “as conversas que o teu director de turma tem com o teu E.E” continua a ser aquele com o grau de satisfação mais alto (**63,49%**), tendo-se verificando um aumento de 10 p.p. relativamente a 2018. Por outro lado, quando se questiona os educandos acerca da sua satisfação face às atividades que o CED tem onde podem participar os E.E, apenas 37,23% refere estar satisfeito ou muito satisfeito. Saliente-se que este item registou mais de 20% de respostas “Não sei/Não se aplica”.

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)
as atividades que o CED tem onde podem participar os encarregados de educação (1)	37,23	11,69	40,23	12,78
as reuniões que o CED faz com os encarregados de educação	58,15	9,09	50,94	11,65
as conversas que o teu diretor de turma tem com o teu encarregado de educação	63,49	8,80	53,38	14,66
o apoio que os psicólogos e assistentes sociais dão ao teu encarregado de educação (2)	49,64	9,81	48,68	12,41

(1) 22,94% de respostas "Não sei/Não se aplica"
(2) 16,88% de respostas "Não sei/Não se aplica"

Tabela 11 – FDC: Satisfação e insatisfação na dimensão “Articulação Escola-família” (%).

➤ Sentimento de Segurança e de Pertença: 1.º CEB

No âmbito da dimensão “Sentimento de segurança e de pertença”, os educandos de 1.ºCEB, na sua grande maioria, demonstram estar satisfeitos ou muito satisfeitos com os vários itens. Destacam-se, com mais de **90%** de satisfação, os itens que avaliam o CED/escola que frequentam e os seus amigos. O único item que apresenta uma percentagem de satisfação inferior a 50% diz respeito ao apoio prestado pelos psicólogos e assistentes sociais, item que apresenta também mais de 50% de respostas “Não sei/Não se aplica”. Em termos de insatisfação, destaca-se o item “a segurança da tua escola” com uma percentagem de 12,65, mais 7 p.p. de insatisfação do que o ano passado.

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)
a tua escola	92,86	2,24	88,06	4,11
os amigos que tens na escola	95,10	1,43	90,80	1,96
o apoio que os psicólogos e assistentes sociais te dão (1)	42,24	1,63	48,53	0,98
a segurança da tua escola	77,76	12,65	84,54	5,48

(1) 50,41% de respostas “Não sei/Não se aplica”

Tabela 12 – 1-ºCEB: Satisfação e insatisfação na dimensão “Sentimento de segurança e de pertença” (%).

➤ Sentimento de Segurança e de Pertença: 2.º CEB

Relativamente ao 2.º CEB, o único item com percentagens de satisfação abaixo dos 50% continua a ser o que avalia o ambiente do refeitório. Ressalta a satisfação dos educandos face aos amigos que têm na escola (**85,71%**) e à forma como foram recebidos no início do ano letivo (**82,50%**). Por outro lado, mais de 30% dos educandos estão insatisfeitos com o ambiente do refeitório.

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)
a Casa Pia de Lisboa	77,50	6,07	83,14	6,90
a tua escola	79,29	6,79	80,08	8,81
a forma como foste recebido no início do ano letivo	82,50	6,07	85,06	6,13
o regulamento da escola	71,07	8,57	67,05	13,03
o ambiente da escola	58,21	18,21	54,41	21,07
a forma como os problemas de indisciplina são resolvidos	63,93	12,14	67,82	11,88
os amigos que tens na escola	85,71	5,71	88,12	3,83
o apoio que os psicólogos e assistentes sociais te dão (1)	55,00	6,79	62,84	6,51
o ambiente nas aulas	64,29	17,50	60,54	21,07
o ambiente do refeitório	40,36	31,43	43,68	35,25

(1) 27,14% de respostas “Não sei/Não se aplica”

Tabela 13 – 2-ºCEB: Satisfação e insatisfação na dimensão “Sentimento de segurança e de pertença” (%).

➤ Sentimento de Segurança e de Pertença: 3.º CEB

À semelhança do que se verifica no 1.º e 2.º CEB, o item “os amigos que tens na escola” é o que apresenta a percentagem mais alta de satisfação (**82,87%**). Destaca-se ainda, e tal como no 2.ºCEB, a satisfação dos educandos face à forma como foram recebidos no início do ano letivo. Os itens “o regulamento da escola”, “o ambiente da escola”, “a forma como os problemas de indisciplina são resolvidos” e “o ambiente do refeitório” não atingem os 50% de satisfação. Em termos de insatisfação, ressalta o item que avalia o ambiente do refeitório com mais de 45% de insatisfação.

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)
a Casa Pia de Lisboa	72,03	6,64	72,60	8,54
a tua escola	60,84	12,24	60,50	16,37
a forma como foste recebido no início do ano letivo	75,87	5,59	77,22	7,12
o regulamento da escola	47,20	14,34	50,89	16,37
o ambiente da escola	43,36	27,62	43,42	28,11
a forma como os problemas de indisciplina são resolvidos	40,21	23,08	41,99	23,84
os amigos que tens na escola	82,87	3,85	81,85	6,41
o apoio que os psicólogos e assistentes sociais te dão (1)	50,35	10,49	53,74	13,88
o ambiente nas aulas	54,90	18,53	44,13	22,06
o ambiente do refeitório	29,02	45,80	30,25	39,86

(1) 16,08% de respostas "Não sei/Não se aplica"

Tabela 14 – 3-ºCEB: Satisfação e insatisfação na dimensão “Sentimento de segurança e de pertença” (%).

➤ Sentimento de Segurança e de Pertença: Formação de Dupla Certificação

Na formação de dupla certificação, a maioria dos educandos avalia de forma positiva todos os itens, destacando-se, tal como em 2018, os itens que avaliam a forma como foram recebidos no início do ano letivo (**79,37%** de satisfação) e os amigos que têm no CED (**78,93%** de satisfação). O ambiente do refeitório continua a ser o item que apresenta a percentagem mais significativa de insatisfação (22,51%).

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)
a Casa Pia de Lisboa	73,45	9,09	73,50	9,21
a forma como foste recebido no início do ano letivo	79,37	6,35	79,51	7,14
a forma como te apresentaram o curso no início do ano letivo	77,20	8,37	77,82	9,40
o teu CED	71,00	10,53	70,30	10,53
o regulamento do CED	60,89	12,99	58,27	16,35
o ambiente do CED	60,75	16,74	61,09	14,47
a forma como os problemas de indisciplina são resolvidos	53,39	17,32	54,51	18,23
os amigos que tens no CED	78,93	6,64	78,76	6,77
o apoio que os psicólogos e assistentes sociais te dão (1)	58,44	8,51	59,40	10,53
o ambiente nas aulas	62,91	14,14	62,97	15,41
o ambiente do refeitório	52,24	22,51	50,75	23,31

(1) 13,71% de respostas "Não sei/Não se aplica"

Tabela 15 – FDC: Satisfação e insatisfação na dimensão “Sentimento de segurança e de pertença” (%).

➤ Serviços prestados: 1.º CEB

Na dimensão que avalia a qualidade dos serviços prestados, a maioria dos educandos de 1.ºCEB avalia positivamente quatro dos cinco itens. Destaca-se a satisfação dos educandos relativamente aos lanches (**82,95%** de satisfação) e ao almoço servido (**81,63%** de satisfação). Por outro lado, com mais de 50% de insatisfação surge o item que avalia a limpeza das casas de banho. Relativamente a 2018, a insatisfação neste item aumentou cerca de 11% e a satisfação diminuiu quase 16 p.p.

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)
a limpeza das salas onde tens aulas	65,92	17,96	60,27	20,55
a limpeza das casas de banho	23,47	58,78	39,14	46,97
a limpeza do refeitório	72,04	14,08	67,51	8,20
o almoço que é servido	81,63	6,73	72,99	10,80
os lanches da escola	82,65	5,71	79,45	8,00

Tabela 16 – 1.º CEB: Satisfação e insatisfação na dimensão “Serviços prestados” (%).

➤ Serviços Prestados: 2.º CEB

Relativamente ao 2.º CEB, apenas três dos seis itens que compõem a dimensão dos serviços prestados apresentam taxas de satisfação superiores a 50%. Ressalta, tal como no 1.º CEB, a satisfação dos educandos no item que avalia os lanches (**60,71%**) e, ainda, o funcionamento da secretaria (58,93%). Em termos de insatisfação, destaca-se, mais uma vez, a limpeza das casas de banho, com 70% de insatisfação, e o almoço que é servido, com 28,57% de insatisfação.

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)
a limpeza das salas onde tens aulas	51,79	22,86	52,49	27,97
a limpeza das casas de banho	13,21	70,00	20,69	64,37
a limpeza do refeitório	45,71	24,29	49,04	28,74
o almoço que é servido	45,36	28,57	37,16	38,70
os lanches que o CED dá	60,71	14,64	52,49	23,75
o funcionamento da secretaria	58,93	8,93	65,52	10,73

Tabela 17 – 2.º CEB: Satisfação e insatisfação na dimensão “Serviços prestados” (%).

➤ Serviços Prestados: 3.º CEB

No caso do 3.º CEB, nenhum dos itens da dimensão apresenta taxas de satisfação superiores a 50%. O item “o funcionamento da secretaria” é aquele que apresenta maior satisfação (44,06%). À semelhança do que se verifica no 1.º e 2.º CEB, a esmagadora maioria (69,58%) dos educandos está insatisfeita com a limpeza das casas de banho. Mais de metade dos educandos continua a avaliar negativamente o almoço.

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)
a limpeza das salas onde tens aulas	37,06	32,17	32,38	48,40
a limpeza das casas de banho	13,99	69,58	14,23	70,82
a limpeza do refeitório	27,62	37,76	35,23	37,01
o almoço que é servido	20,63	50,70	16,73	57,65
os lanches que o CED dá	32,52	38,81	34,16	38,43
o funcionamento da secretaria	44,06	20,98	47,69	23,49

Tabela 18 – 3.º CEB: Satisfação e insatisfação na dimensão “Serviços prestados” (%).

➤ Serviços Prestados: Formação de Dupla Certificação

No que diz respeito à satisfação dos educandos a frequentar respostas formativas, verifica-se que apenas dois itens atingem valores de satisfação superiores a 50%. Destaca-se o item que avalia o funcionamento da secretaria, com uma percentagem de satisfação superior a 60%. De seguida, surge o item que avalia a limpeza do refeitório, com 51% de satisfação. Tal como se verifica nos três ciclos do ensino básico, também os educandos da formação, na sua maioria, estão insatisfeitos com a limpeza das casas de banho. Ressalta ainda o item “o almoço que é servido” com mais de 40% de educandos insatisfeitos.

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)
a limpeza das salas onde tens aulas	39,39	37,66	37,78	39,85
a limpeza das casas de banho	27,56	53,25	22,37	60,34
a limpeza do refeitório	51,52	22,22	48,12	23,87
o almoço que é servido	34,92	41,41	27,26	48,68
os lanches que o CED dá	42,28	32,47	41,54	33,46
o funcionamento da secretaria	61,76	14,86	53,95	18,23

Tabela 19 – FDC: Satisfação e insatisfação na dimensão “Serviços prestados” (%).

➤ Espaços físicos: 1.º CEB

Na dimensão que avalia a satisfação dos educandos em relação aos espaços físicos, constata-se que, globalmente, os educandos de 1.ºCEB estão satisfeitos com os diversos itens avaliados. Mais de **80%** dos educandos está satisfeita com o mobiliário e materiais da sala. Por outro lado, mais de 20% consideram estar insatisfeitos com a temperatura das salas onde têm aulas, um aumento de 8 p.p. insatisfação relativamente a 2018.

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)
os espaços de recreio da escola	73,67	15,51	70,84	18,79
a biblioteca da escola (1)	56,53	12,04	64,58	3,33
as mesas e as cadeiras da tua sala	80,61	7,76	85,91	6,46
a temperatura da sala onde tens aulas	64,90	20,41	75,34	11,74
os materiais que tens na sala	80,41	10,61	87,48	5,48

(1) 25,92% de respostas "Não sei/Não se aplica"

Tabela 20 – 1.º CEB: Satisfação e insatisfação na dimensão “Espaços físicos” (%).

➤ **Espaços físicos: 2.º CEB**

No 2.º CEB, face a 2018, o item “a temperatura da sala onde tens aulas” continua a ser o único onde a satisfação não atinge os 50%. Ressalta a satisfação dos educandos em relação aos espaços desportivos da escola (**73,57%** de satisfação) e ao mobiliário das salas (**71,43%**), item onde a satisfação aumentou mais de 20 p.p. À semelhança do que se verifica no 1.º CEB, a percentagem de insatisfação mais alta diz respeito à temperatura das salas de aula (29,29% de insatisfação).

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)
os espaços de recreio que existem na escola	65,00	15,36	62,84	17,62
os espaços desportivos da escola	73,57	11,79	76,63	11,49
as mesas e as cadeiras da tua sala	71,43	9,29	50,96	25,29
a biblioteca da escola (1)	61,07	8,93	57,85	14,56
a temperatura da sala onde tens aulas	48,21	29,29	49,04	22,22

(1) 15% de respostas "Não sei/Não se aplica"

Tabela 21 – 2.º CEB: Satisfação e insatisfação na dimensão “Espaços físicos” (%).

➤ **Espaços físicos: 3.º CEB**

Relativamente ao 3.º CEB, apenas dois dos cinco itens que compõem a dimensão dos espaços físicos atingem percentagens de satisfação acima dos 50%. O que apresenta maior satisfação é aquele que avalia os espaços desportivos (**62,59%**), seguido do que avalia os espaços de recreio, com 50,35% de satisfação. Por outro lado, mais de 40% dos educandos estão insatisfeitos com a temperatura das salas onde têm aulas, e mais de 30% com a biblioteca.

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)
os espaços de recreio que existem na escola	50,35	25,52	45,55	32,03
os espaços desportivos da escola	62,59	16,08	58,01	20,28
as mesas e as cadeiras da tua sala	41,96	24,13	40,57	32,38
a biblioteca da escola (1)	33,92	30,07	28,47	31,67
a temperatura da sala onde tens aulas	32,17	40,56	25,27	45,20

(1) 12,94% de respostas "Não sei/Não se aplica"

Tabela 22 – 3.º CEB: Satisfação e insatisfação na dimensão “Espaços físicos” (%).

➤ Espaços físicos: Formação de Dupla Certificação

Relativamente à percepção dos educandos da formação sobre os espaços físicos existentes no CED que frequentam, verifica-se que, tal como o ano passado, apenas três itens apresentam satisfação acima dos 50%. São eles: “os espaços desportivos do CED”, com 68,11% de satisfação, “os espaços de convívio que há no CED”, com 58,01% de satisfação e “os espaços dos Studios, com 52,53% de satisfação. Em termos de insatisfação, surge, à semelhança dos três ciclos de ensino, o item que avalia a satisfação dos educandos com a temperatura das salas de aula, onde mais de 46% dos educandos estão insatisfeitos.

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)
os espaços de convívio que há no CED	58,01	19,62	59,77	19,17
os espaços desportivos do CED	68,11	13,42	64,29	14,85
a biblioteca do CED (1)	42,28	16,02	42,29	14,47
a sala de estudo	45,45	13,13	47,93	12,97
os espaços dos Studios	52,53	10,25	58,27	11,09
o mobiliário das salas	46,18	23,67	48,50	25,56
a temperatura das salas onde tens aulas	32,90	46,75	32,14	45,30

(1)16,74% de respostas "Não sei/Não se aplica"

Tabela 23 – FDC: Satisfação e insatisfação na dimensão “Espaços físicos” (%).

Sendo este o segundo ano de aplicação deste modelo de questionário de satisfação, é possível fazer uma análise comparativa e identificar os aspetos onde a satisfação tem vindo a melhorar e, por outro lado, onde a insatisfação tem vindo a piorar. Verifica-se que, de um modo geral, os aspetos onde os educandos se sentem mais insatisfeitos são transversais aos três ciclos de ensino e à formação. Na dimensão “Sentimento de pertença e segurança” o aspeto onde os educandos se sentem mais insatisfeitos prende-se com o ambiente do refeitório. No caso da dimensão “Serviços prestados”, as percentagens de insatisfação em alguns dos itens são bastante significativas, principalmente ao nível da limpeza das casas de banho.

Por outro lado, identificam-se algumas áreas onde a satisfação aumentou expressivamente. No 1.º CEB, a satisfação dos educandos com o almoço aumentou 8 p.p. e a insatisfação diminuiu 4 p.p. No caso do 2.º CEB, a satisfação dos educandos em relação ao mobiliário das salas de aula aumentou mais de 20% e a insatisfação diminuiu 16 p.p. Relativamente ao 3.º CEB, os aumentos mais significativos de satisfação relacionam-se com “a possibilidade de terem, várias vezes, apresentações orais/gestuais” e, ainda, com o ambiente das aulas. Por fim, nas respostas de formação, a satisfação dos educandos face ao item “as conversas que o teu diretor de turma tem com o teu E.E” aumentou 10 p.p., no entanto, o item onde a insatisfação diminuiu mais foi o que avalia o almoço (-7%).

➤ **Médias de satisfação por dimensão**

No que concerne às médias de satisfação em cada uma das dimensões avaliadas, conclui-se que apenas nas dimensões “Ensino” e “Sentimento de Pertença e Segurança” as médias de satisfação são positivas em todos os ciclos de ensino, bem como na formação. A dimensão “Ensino” continua a ser aquela que apresenta médias de satisfação mais altas, sempre superiores a 60%. Por outro lado, a dimensão que avalia os serviços prestados é a que apresenta as médias mais baixas de satisfação, só atingindo média positiva no 1.º CEB.

	1.º CEB		2.º CEB		3.º CEB		FDC	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
ENSINO	86,43	87,61	76,58	74,41	64,89	60,80	66,86	65,93
ARTICULAÇÃO ESCOLA-FAMÍLIA	86,33	83,32	63,39	60,73	49,83	48,84	52,13	48,31
SENTIMENTO DE PERTENÇA E SEGURANÇA	76,99	78,30	67,79	69,27	55,66	55,66	66,23	66,08
SERVIÇOS PRESTADOS	65,14	64,12	45,95	46,23	29,31	30,07	42,91	38,50
ESPAÇOS FÍSICOS	71,22	77,14	63,86	59,46	44,20	39,57	49,35	50,40

Tabela 24 – Médias de satisfação por dimensão e ciclo de ensino/formação



Anexo 10

Relatório de Satisfação das Crianças e Jovens em contexto de Educação e Animação Agroambiental

Satisfação em atividades de animação e educação agroambiental

O Centro de Educação e Desenvolvimento Francisco Margiochi (CED FM) é um dos estabelecimentos da Casa Pia de Lisboa, IP (CPL), que funciona como recurso educativo dos restantes CED. Desenvolve o seu projeto socioeducativo em meio rural, sob duas vertentes: (1) a educação agroambiental, que visa o enriquecimento curricular formal, em dinâmicas de visita de estudo e (2) a animação agroambiental, que visa a ocupação de tempos livres em períodos não escolares, designadamente, em dias de animação, fins de semana e colónias de férias (nas duas últimas modalidades, com alojamento dos participantes).

A oferta educativa do CED FM destina-se, prioritariamente, às crianças e jovens da CPL, quer as que frequentam as respostas educativas e formativas em curso, quer as acolhidas na instituição, em perigo ou em risco de exclusão social, alargando-se, nos dias disponíveis, às escolas e instituições educativas locais e nacionais.

No contexto educativo apresentado, reportamos os resultados, no ano de 2019, do processo de auscultação da satisfação das populações de crianças e jovens visitantes, oriundas da CPL e de outras instituições.

A auscultação da satisfação dos educandos foi efetuada por questionário (consultar modelos 1, 2 e 3 em anexo), respondido no final das atividades pedagógicas desenvolvidas por educandos acima do 2.º ano do 1.º CEB (em visitas de estudo) ou dos 8 anos de idade (em visitas de animação). Em comum, nos três questionários, foram exploradas duas dimensões de satisfação: (i) satisfação geral com a ação realizada e (ii) satisfação com o trabalho da equipa de animadores/formadores. Nos questionários das visitas de animação, pela permanência dos participantes nos centros de férias da Quinta do Arrife e Areia Branca, também foram exploradas as dimensões (iii) satisfação com o centro de férias; (iv) satisfação com as refeições e (v) satisfação com o alojamento.

Nas dimensões referidas, a taxa de satisfação traduziu a proporção de respostas de “satisfeito” e “muito satisfeito” sobre a totalidade das respostas (excluindo, assim, os valores de insatisfação e o valor central, numa escala de 5 níveis de satisfação). Apresentam-se, nas tabelas 1 e 2, os resultados obtidos em 2019, nas vertentes de animação e educação agroambiental, por comparação com os resultados obtidos no ano de 2018.

1. Satisfação das crianças e jovens com a Animação Agroambiental

Foram recebidos 494 visitantes em ações de Animação Agroambiental, destes, 240 foram oriundos da CPL. Atendendo ao processo de melhoria dos modelos de questionário (aprovados a 31 de julho por Despacho da Sr.ª Presidente do CD), foram recebidos e validados 107 questionários, respondidos por todos os educandos participantes em colónias de férias e fins de semana a partir de agosto, com origem, exclusiva, na CPL, sendo que a maioria respondeu a a dois questionário, por referência exclusiva aos dois centros de férias em que desenvolveram atividades.

A população oriunda de outras entidades visitantes foi de 254 crianças e jovens (maioritariamente, participantes em eventos pontuais no exterior), não tendo respondido a questionário, pelas razões apontadas atrás.

Apresentam-se, na tabela 1, as taxas de satisfação auscultadas exclusivamente em crianças e jovens da CPL, a partir do mês de agosto.

	Taxa de satisfação das crianças e jovens (%)	2019	2018
Tabela 1 Satisfação em Ações de Educação Agroambiental	Sat. geral c/ ação de animação - CPL	91	90
	Sat. c/ trabalho da equipa de animadores - CPL	97	88
	Sat. c/ Centro de Férias - CPL	90	91
	Sat. c/ refeições - CPL	74	n/a
	Sat. c/ alojamento - CPL	83	n/a

As dimensões de satisfação com valores mais baixos foram as refeições e o alojamento, ainda assim, com resultados bastante satisfatórios, não havendo termo de comparação com o ano de 2018 (por não constarem no questionário anterior). As três restantes dimensões de satisfação não diferem substancialmente na comparação dos dois anos, salientando-se uma subida de 9 pontos percentuais na satisfação com o trabalho da equipa de animadores, que constituiu o valor mais alto de satisfação obtido em 2019 (na proximidade da satisfação absoluta).

Pela correlação informal de valores, em 2018 e 2019, considera-se plausível que a satisfação geral possa ter sido influenciada positivamente pela relação pedagógica conduzida pela equipa de animadores do CED FM e negativamente pelo serviço de refeições e condições de alojamento, ainda assim, com um balanço muito satisfatório.

2. Satisfação das crianças e jovens com a Educação Agroambiental

Em 2019, em ações de educação agroambiental – visitas de estudo, recorreu-se à amostragem por conveniência, de acordo com o critério de apresentação do questionário a um dos grupos-turma visitantes num dia de visita, por instituição de origem e por nível de ensino.

A resposta ao questionário foi condicionada pelo processo de melhoria do modelo de questionário, que foi aprovado a 14 de março por Despacho da Sr.ª Presidente do CD, sendo respondido a partir dessa data. Este processo limitou, em termos absolutos, a taxa de amostragem de visitantes, ainda assim com expressão estatística significativa.

Dos 1698 educandos visitantes da CPL, apenas responderam ao questionário de avaliação da satisfação 428 educandos, tal constituiu uma taxa de amostragem de 25,2%.

Dos 2860 educandos de outras instituições que visitaram a Quinta do Arrife, responderam ao questionário 329 educandos (11,5% de taxa de amostragem), valor relativamente baixo que reflete a baixa faixa etária dos participantes (com preponderância de grupos da educação pré-escolar e dos 1.º e 2.º anos do 1.º CEB, que não respondem, por definição, a questionário).

Apresentam-se, na tabela 2, as taxas de satisfação auscultadas exclusivamente em crianças e jovens da CPL e de outras instituições visitantes, a partir do dia 14 de março.

		Taxa de satisfação das crianças e jovens (%)	
		2019	2018
Tabela 2 Satisfação em Ações de Educação Agroambiental	Sat. geral c/ visita de estudo - CPL	94	99
	Sat. geral c/ visita de estudo - Outros visitantes	97	99
	Sat. c/ trabalho da equipa de formadores - CPL	95	99
	Sat. c/ trabalho da equipa de formadores - Outros visitantes	96	99

As taxas de satisfação registadas em 2019, em todas as dimensões em análise, situaram-se acima de 94%, valores de satisfação muito elevados. A verificação de taxas de satisfação 2 a 5% mais baixas do que no ano anterior não possui um significado estatístico significativo, pelo decréscimo das taxas de amostragem que dificultam a comparação direta e pela exclusão de respondentes até ao 2.º ano do 1.º CEB, que anteriormente também respondiam a questionário oral, tendencialmente com uma taxa de satisfação próxima do valor absoluto.

Será de realçar que a população de educandos visitantes de outras instituições revelou taxas de satisfação bastante semelhantes às da CPL, sugerindo que as ações de visita de estudo constituem experiências educativas equilibradas e adequadas a diferentes públicos, níveis de ensino e faixas etárias.

3. Considerações finais

Em suma, nos contextos identificados, nas duas vertentes educativas em análise – animação e educação agroambiental – os resultados de satisfação das crianças e jovens parecem evidenciar boa qualidade dos processos educativos desenvolvidos, bem como a influência positiva da aprendizagem não formal sobre a motivação dos participantes e sobre a perceção dessa qualidade.

No campo específico das visitas de animação, com duração superior a um dia, dever-se-á promover a melhoria das condições de alojamento e, em particular, o serviço de alimentação prestado por empresa externa nas colónias de férias de verão, de forma a que não impactem negativamente a satisfação global nestas ações.

Sobressai destes contextos a necessidade de continuar a inovar os processos pedagógicos experienciais, a par com o ambiente global em que se desenvolvem esses processos, com foco na população da CPL, em particular nas ações com crianças e jovens acolhidos na instituição, naturalmente, mais carenciadas de experiências sociais equilibradas, com desenvolvimento favorável no contacto com a natureza e com a vida nos meios rurais.

ANEXOS

Modelo 1 – Questionário respondido por crianças e jovens em colónias de férias (de verão)



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A COLÓNIA DE FÉRIAS



ASSINALA O GRAU DE SATISFAÇÃO ESCOLHIDO COM X

Data:

___/___/___

Instituição:

Idade: _____

1. Indica o teu grau de satisfação com a Colónia de Férias, no geral



2. Indica o teu grau de satisfação com o trabalho dos animadores



3. Indica o teu grau de satisfação com o Centro de Férias.



4. Indica o teu grau de satisfação com as refeições servidas.



5. Indica o teu grau de satisfação com as camaratas e balneários.



6. Indica o teu grau de satisfação com as atividades educativas:

Jogo da Glória		Praia fluvial		Arborismo	
Cai ou não cai?		Matraquilhos H.		Jogos de água	
J. sem fronteiras		Tiro com arco		Duatlo	
BTT noturno		Piscina Alcanena		Slide/obstáculos	
Parque aquático		Cinema		Lasanha	
Jogo do 21		Piscina T. Novas		GigaPuzzle	
BTT Alviela		Raid noturno		Vólei-lençol	

7. Descreve o que mais gostaste nesta Colónia de Férias.

(utiliza o verso da folha)

8. O que gostarias que tivesse sido diferente?

(utiliza o verso da folha)

AGRADECEMOS A TUA COLABORAÇÃO. ATÉ BREVE!

Modelo 2 – Questionário respondido por crianças e jovens em fins de semana e dias de animação.

Data: _____
 Instituição: _____
 Idade: _____

1. Indica o teu grau de satisfação com a visita, no geral	
2. Indica o teu grau de satisfação com o trabalho dos animadores	
3. Indica o teu grau de satisfação com a Quinta do Arrife	
4. Indica o teu grau de satisfação com as refeições servidas	
5. Indica o teu grau de satisfação com as camaratas e balneários	
6. Indica o teu grau de satisfação com as atividades educativas:	
Atividade 1 _____:	Atividade 5 _____:
Atividade 2 _____:	Atividade 6 _____:
Atividade 3 _____:	Atividade 7 _____:
Atividade 4 _____:	Atividade 8 _____:
7. Descreve o que mais gostaste nesta Visita de Animação. (utiliza o verso da folha)	
8. O que gostarias que tivesse sido diferente? (utiliza o verso da folha)	

AGRADECEMOS A TUA COLABORAÇÃO. ATÉ BREVE!



Anexo 11

Relatório de Satisfação das
Famílias/Responsáveis Parentais – CED
AACF



Relatório de avaliação da satisfação das famílias/responsáveis parentais do CED António Aurélio da Costa Ferreira - 2019

2020



Índice

1-	Introdução	2
2-	Metodologia	3
3-	Caracterização da população	6
	3.1- População-alvo – Famílias/Responsáveis Legais	6
	3.2- Distribuição por sexo – Educandos	6
	3.3- Distribuição por faixa etária – Educandos	6
	3.4- Tempo de Integração – Educandos	7
	3.5- Resposta Frequentada – Educandos	7
4 -	Análise dos dados	9
	4.1- Dimensão 1: Integração do/a Educando/a	9
	4.2- Dimensão 2: Condições do CED	10
	4.3- Dimensão 3: O dia-a-dia no CED	10
	4.4- Dimensão 4: Bem-estar e segurança no CED	12
	4.5- Dimensão 5: Satisfação Geral das Famílias/Responsáveis Parentais	13
	4.6- Taxa de Satisfação por Dimensão	14
	4.7- Taxa global de satisfação	14
	4.8- Sugestões, ideias ou comentários das famílias/responsáveis parentais	15
5.	Análise conclusiva	18
	Siglas e abreviaturas	21
	Referências bibliográficas	22
	ANEXOS	23



1- Introdução

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), a Casa Pia de Lisboa, I.P (CPL, I.P) procura a melhoria contínua dos seus serviços e a satisfação das suas crianças, jovens e respetivos familiares.

Assim, a avaliação da satisfação dos utentes, assume um papel fundamental na estruturação de uma política de qualidade que responda satisfatoriamente às necessidades e expectativas dos mesmos.

Tal como foi referido no relatório anterior, devido às especificidades, designadamente comunicacionais das crianças, jovens e adultos integradas nas respostas Lar Residencial (LR) e Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) do CED António Aurélio da Costa Ferreira (CED AACF), a auscultação da satisfação é efetuada anualmente às famílias/responsáveis parentais, tendo-se iniciado, no ano transato, bem como no presente ano.

A auscultação da satisfação foi efetuada através da aplicação de um Questionário de Avaliação de Satisfação, para avaliar o grau de satisfação dos serviços prestados pelo CED, permitindo às famílias/responsáveis parentais identificar oportunidades de melhoria relativas a estas duas respostas, tendo-se procedido este ano ao mesmo método de auscultação da satisfação.

Salienta-se que a Casa Pia de Lisboa, enquadrou em 2019 em Circular Normativa (CN Nº11/2019) o funcionamento das respostas sociais desenvolvidas no CED AACF – Lar Residencial, Centro de Atividades Ocupacionais e Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência (CAARPD).

Quanto ao CAARPD foi realizado um trabalho ao nível da consolidação das atividades inerentes à intervenção técnica na resposta, prevendo-se que no próximo ano seja efetuada igualmente a auscultação da satisfação relativa a este serviço.

No que diz respeito ao Lar Residencial, integraram-se no âmbito da fusão dos processos SGI_ R01 e SGI_R02 as orientações relativas à fase de admissão e acompanhamento das crianças, jovens e adultos integrados naquela resposta sem medida jurídica a favor da CPL, I.P.



2- Metodologia

A metodologia adotada para a obtenção da informação pretendida passou pela realização de um questionário a todas as famílias/responsáveis parentais das crianças, jovens e/ou adultos que se encontram integrados nas respostas sociais LR e CAO do CED AACF. As crianças e jovens que beneficiam de uma medida de acolhimento residencial, no âmbito de um processo de promoção e proteção, e que se encontram à guarda e cuidados da Casa Pia de Lisboa não foram contempladas nesta auscultação, considerando que a própria instituição é o seu representante legal.

O planeamento da realização da auscultação foi efetuado pelo DAC/UASA em articulação com o CED AACF, tendo sido facultado por este último, a identificação e contactos das famílias/responsáveis parentais que se encontravam elegíveis para responder ao questionário.

À semelhança do ano anterior o questionário foi aplicado em formato de papel, parecendo este formato ser o mais acessível aos inquiridos, considerando que algumas famílias não têm conhecimento no domínio do software para a aplicação do instrumento online. A aplicação dos questionários foi efetuada por dois elementos da equipa do DAC/UASA, no período de 27 de janeiro a 14 de fevereiro de 2020.

Quadro 1- Número de famílias/responsáveis parentais que responderam ao questionário de satisfação.

Frequência de Respostas	Taxa de Participação nos Questionários de Satisfação		
	Nº de Famílias/Responsáveis Parentais	Nº de questionários aplicados	Taxa de Participação
LR e CAO	17	17	100%
CAO	7	7	100%
Total	24	24	100%

De acordo com o quadro apresentado, a totalidade das famílias/responsáveis parentais das crianças, jovens e adultos das respostas LR e CAO do CED (24), foram inquiridos correspondendo a uma taxa de participação de 100%, sendo que 14 responderam



presencialmente no CED em formato de papel, estando presente na aplicação do questionário um elemento do DAC/UASA, para suporte e esclarecimento de eventuais dúvidas. Os restantes inquiridos (10) responderam via telefone, face à sua deslocalização geográfica e por incompatibilidade de horários, devido à sua situação laboral, tendo esta auscultação sido igualmente realizada pelos mesmos elementos da equipa do DAC/UASA, de forma a garantir a isenção e a confidencialidade.

O questionário de satisfação aplicado no presente ano é igual ao aplicado no ano transato, sendo constituído por 32 questões, estando estas distribuídas por 5 dimensões (conforme quadro que se segue) nomeadamente: “Integração do/a educando/a”, “Condições do CED”, “O dia-a-dia no CED”, “Bem-estar e segurança no CED” e “Satisfação Geral”.

A medição das questões é realizada através de uma escala qualitativa com 6 indicadores, sendo estes: “Muito Insatisfeito”, “Insatisfeito”, “Nem satisfeito, nem insatisfeito”, “Satisfeito”, “Muito Satisfeito e “Não acontece comigo”.

As famílias/responsáveis parentais tiveram também a oportunidade de participar com sugestões/ideias e/ou comentários, através do registo numa caixa de texto aberta (se assim o considerarem) localizada no final do questionário.

A especificação da metodologia utilizada neste inquérito por questionário caracterizou-se na recolha de dados (DAC/UASA), pelo tratamento dos dados (DAC/PLAN e DAC/UASA) e interpretação e integração dos resultados de acordo com as respostas dadas nos questionários (DAC/UASA).

Quadro 2- Organização das questões por Dimensões do Questionário de Satisfação – Famílias/Responsáveis Parentais CED AACF

Dimensão	n.º	Questões
Dimensão 1: Integração do/a educando/a	1	a forma como o/a minha educando/a integrou o CED no primeiro dia em que foi recebido/a.
	2	os esclarecimentos que a equipa prestou às minhas dúvidas e receios no primeiro dia em que o/a meu/minha educando/a integrou o CED.
Dimensão 2: Condições do CED	3	o local onde está situado o CED.
	4	a limpeza e arrumação das instalações.
	5	a adequabilidade das instalações e dos equipamentos às necessidades do/a o/a meu/minha educando/a.
	6	o conforto dos espaços do CED.
	7	os horários das atividades que o CED organiza.

Dimensão	n.º	Questões
Dimensão 3: O dia-a-dia no CED	8	as atividades desenvolvidas pelo CED com o/a meu/minha educando/a.
	9	as atividades promovidas pelo CED nos períodos de férias.
	10	o número de funcionários que acompanham as atividades do/a meu/minha educando/a no CED.
	11	as refeições do CED.
	12	as atividades socioculturais prestadas ao/à meu/minha educando/a.
	13	a disponibilidade demonstrada pelo/a Diretor/a do CED.
	14	a forma como fui informado/a sobre as normas de funcionamento do CED.
	15	a informação dada às famílias quando os horários e as atividades mudam.
	16	a atenção dada pelos trabalhadores do CED às minhas sugestões/opiniões.
	17	a disponibilidade que os trabalhadores do CED demonstram para me ajudar.
Dimensão 4: Bem-estar e segurança no CED	18	a atenção prestada pelos trabalhadores do CED ao/à meu/minha educando/a.
	19	o apoio prestado ao/à meu/minha educando/a no desenvolvimento da sua autonomia em termos de cuidados pessoais.
	20	o acompanhamento prestado ao/à meu/minha educando/a nos cuidados de saúde.
	21	a participação do/a o/a meu/minha educando/a na definição do seu Projeto de Desenvolvimento Pessoal (PDP).
	22	a minha participação na definição do PDP do/a o/a meu/minha educando/a.
	23	o modo como o/a meu/minha educando/a é tratado/a no CED.
	24	a relação de confiança que o/a meu/minha educando/a tem com os trabalhadores do CED.
	25	a forma como é respeitada a privacidade do/a meu/minha educando/a.
	26	a segurança proporcionada ao/à meu/minha educando/a quando está no CED.
	27	a forma como as famílias são recebidas no CED.
	28	a forma como os trabalhadores do CED estimulam e incentivam o/a meu/minha educando/a a fazer melhor.
	29	o facto de os trabalhadores do CED falarem comigo sobre o futuro do/a o/a meu/minha educando/a.
	30	a forma como o/a meu/minha educando/a é tratado/a no CED.
	31	a forma como os profissionais trabalham com o/a meu/minha educando/a o seu projeto de vida.
Dimensão 5: Satisfação Geral	32	No geral, qual o seu grau de satisfação com o acompanhamento prestado pelo CED ao/a meu/minha educando/a?
Sugestões, ideias ou comentários:		

3- Caracterização da população

3.1- População-alvo – Famílias/Responsáveis Legais

Das 24 famílias/responsáveis parentais elegíveis, das crianças, jovens e adultos que frequentam as respostas sociais LR e CAO do CED AACF, a totalidade respondeu ao questionário de satisfação. Regista-se este ano a integração de mais uma família a participar na auscultação da satisfação.

3.2- Distribuição por sexo – Educandos

	2019		2018	
	N	%	N	%
Masculino	12	50%	11	47,83%
Feminino	12	50%	12	52,17%
Total	24	100%	23	100%

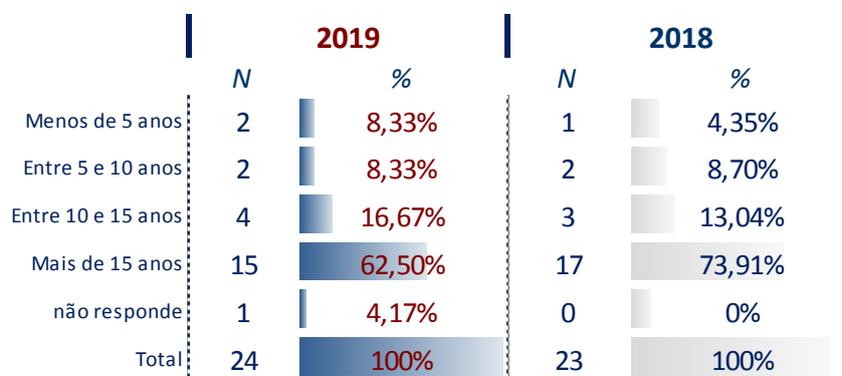
Relativamente à análise da **distribuição dos Educandos por sexo**, verifica-se que esta é igualitária, sendo que 50% são do sexo feminino e 50% do sexo masculino. No ano de 2018 registava-se mais uma educanda do sexo feminino.

3.3- Distribuição por faixa etária – Educandos

	2019		2018	
	N	%	N	%
Menos de 10 anos	0	0%	0	0%
Entre 10 e 25 anos	7	29,17%	7	30,43%
Entre 26 e 40 anos	13	54,17%	13	56,52%
Mais de 41 anos	3	12,50%	3	13,04%
não responde	1	4,17%	0	0%
Total	24	100%	23	100%

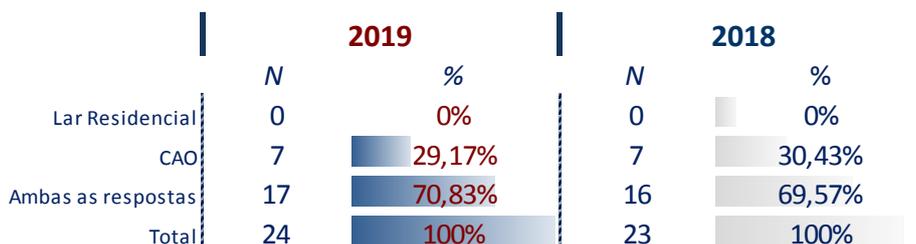
No que diz respeito à **distribuição dos educandos por faixa etária**, à semelhança do ano de 2018, a idade adulta, destaca-se de forma evidente neste universo, posicionando-se maioritariamente no grupo etário dos 26 e 40 anos (54,17%). Registando-se também 29,17% de educandos, no grupo etário entre os 10 e 25 anos e 12,50% de educandos com mais de 41 anos. Um dos inquiridos não respondeu a esta questão.

3.4- Tempo de Integração – Educandos



O item **tempo de integração dos educandos** corresponde à duração da sua permanência nas respostas LR e CAO, desde a data da integração na resposta e a data em que foi efetuada a aplicação do questionário de satisfação. Mantendo a tendência do ano de 2018, verifica-se uma maior percentagem de educandos integrados há mais de 15 anos nas duas respostas sociais em análise (62,50%), seguidamente 16,67% integrados entre os 10 e os 15 anos. Os restantes educandos encontram-se nas respostas entre os 5 e os 10 anos (8,33%), e há menos de 5 anos (8,33%). Nesta questão houve uma não resposta correspondendo a 4,17%.

3.5- Resposta Frequentada – Educandos





No que concerne à resposta frequentada pelos Educandos, a maioria (70,83%) encontra-se integrada nas respostas Lar Residencial e Centro de Atividades Ocupacionais, tal como o ocorrido no ano de 2018. Constata-se ainda, o mesmo número de educandos (7) a frequentar a resposta CAO.



4 - Análise dos dados

Neste ponto será apresentada a informação referente à taxa de satisfação e/ou insatisfação das famílias/responsáveis parentais das crianças, jovens e adultos que frequentam as respostas CAO e LR do CED AACF.

A Taxa de satisfação é apurada com base na percentagem das respostas “satisfeito” e “muito satisfeito” e a taxa de insatisfação através da percentagem das respostas “insatisfeito” e “muito Insatisfeito”.

Esta análise não contempla as respostas “não acontece comigo”.

4.1- Dimensão 1: Integração do/a Educando/a

Indique o seu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO
a forma como o/a meu/minha educando/a integrou o CED no primeiro dia em que foi recebido/a	83,33%	4,17%	82,61%	13,04%
os esclarecimentos que a equipa prestou às minhas dúvidas e receios no primeiro dia em que o/a meu/minha educando/a integrou o CED	70,83%	4,17%	82,61%	8,70%

A **Dimensão 1** do questionário de satisfação pretende avaliar a satisfação das famílias/responsáveis parentais relativamente à fase de integração dos educandos nas respostas LR e CAO, através de 2 itens, nomeadamente a forma como o educando foi integrado no CED e os esclarecimentos prestados pela equipa do CED à família.

Verifica-se que ambos os itens registaram uma elevada taxa de satisfação, correspondendo a mais alta ao item “a forma como o/a meu/minha educando/a integrou o CED no primeiro dia” com 83,33%. Da análise comparativa com o ano de 2018 constata-se que houve uma ligeira descida na taxa de satisfação, no entanto houve também um decréscimo na taxa de insatisfação no valor de 8,87%.

Relativamente à forma como as famílias se sentiram esclarecidas pela equipa do CED, no que diz respeito às suas dúvidas e receios no dia da integração do seu educando na resposta, registou-se também uma ligeira descida, no entanto a taxa de satisfação situa-se nos 70,83%.

Esta dimensão é caracterizada por uma descida homogénea da taxa de insatisfação das famílias/representantes legais, obtendo os dois itens uma percentagem de 4,17%.

4.2- Dimensão 2: Condições do CED

Indique o seu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO
o local onde está situado o CED	79,17%	20,83%	86,96%	4,35%
a limpeza e arrumação das instalações	83,33%	8,33%	86,96%	4,35%
a adequabilidade das instalações e dos equipamentos às necessidades do/a o/a meu/minha educando/a	79,17%	12,50%	82,61%	8,70%
o conforto dos espaços do CED	66,67%	12,50%	78,26%	8,70%

A **Dimensão 2** do questionário é constituída por 4 itens referentes à localização do CED AACF, bem como a adequabilidade, limpeza e arrumação e conforto das suas instalações.

Nesta dimensão registou-se igualmente uma descida na taxa de satisfação, no entanto ainda assim, manteve-se o elevado grau de satisfação nos diferentes itens: “localização do CED” (79,17%), a limpeza e arrumação das instalações (83,33%), a adequabilidade das instalações e dos equipamentos (79,17%) e o conforto dos espaços do CED (66,67%).

O grau de insatisfação subiu em todas as dimensões, situando-se entre os 8,33% e os 20,83%, incidindo a maior percentagem no item “o local onde está situado o CED”.

4.3- Dimensão 3: O dia-a-dia no CED

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO
os horários das atividades que o CED organiza	91,67%	4%	95,65%	4,35%
as atividades desenvolvidas pelo CED com o/a o/a meu/minha educando/a	87,50%	4%	86,96%	4,35%
as atividades promovidas pelo CED nos períodos de férias	75,00%	8%	39,13%	17,39%
o número de funcionários que acompanham as atividades do/a meu/minha educando/a no CED	58,33%	25,00%	65,22%	30,43%
as refeições do CED	70,83%	4,17%	86,96%	4,35%
as atividades socioculturais prestadas ao/à meu/minha educando/a	92%	4%	95,65%	4,35%
a disponibilidade demonstrada pelo/a Diretor/a do CED	83,33%	4%	95,65%	4,35%
a forma como fui informado/a sobre as normas de funcionamento do CED	92%	8%	91,30%	4,35%
a informação dada às famílias quando os horários e as atividades mudam	88%	8%	91,30%	4,35%
a atenção dada pelos trabalhadores do CED às minhas sugestões/opiniões	87,50%	4,17%	91,30%	4,35%
a disponibilidade que os trabalhadores do CED demonstram para me ajudar	91,67%	0%	95,65%	4,35%



A **Dimensão 3** do questionário é constituída por 11 itens relativos à organização e acompanhamento das atividades desenvolvidas pelo CED aos educandos e à articulação/comunicação dos profissionais com as famílias/responsáveis parentais.

Da análise dos dados, identifica-se um grande grau de satisfação em todos os itens, verificando-se o mais elevado nos itens “a forma como fui informado/a sobre as normas de funcionamento do CED” e as “atividades socioculturais prestadas ao/à meu/minha educando/a” com uma percentagem de 92%. Contudo, comparativamente ao ano anterior, este último item teve uma queda da satisfação no valor de 3,65%.

Seguidamente 91,67% de taxa de satisfação no que concerne “aos horários das atividades que o CED organiza” e “a disponibilidade que os trabalhadores do CED demonstram para me ajudar”.

Realça-se a subida da satisfação das famílias/responsáveis parentais no item “as atividades promovidas pelo CED nos períodos de férias” com o valor de 75%, registando-se um aumento de 35,87%.

A percentagem mais baixa de satisfação (58,33%), corresponde ao “número de funcionários que acompanham as atividades do/a meu/minha educando/a no CED”, apresentando uma taxa de insatisfação de 25%, constatando-se que esta baixou, no ano em análise.

Esta dimensão caracteriza-se maioritariamente por uma descida da taxa de insatisfação, à exceção dos itens “a forma como fui informado/a sobre as normas de funcionamento do CED” e “a informação dada às famílias quando os horários e as atividades mudam”, apresentando 8% de insatisfação.

Destacamos relativamente à questão “a disponibilidade que os trabalhadores do CED demonstram para me ajudar” a inexistência de insatisfação das famílias/responsáveis parentais.

4.4- Dimensão 4: Bem-estar e segurança no CED

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO
a atenção prestada pelos trabalhadores do CED ao/à meu/minha educando/a	91,67%	0%	95,65%	4,35%
o apoio prestado ao/à meu/minha educando/a no desenvolvimento da sua autonomia em termos de cuidados pessoais	100%	0%	95,65%	4,35%
o acompanhamento prestado ao/à meu/minha educando/a nos cuidados de saúde	83,33%	0%	82,61%	4,35%
a participação do/a o/a meu/minha educando/a na definição do seu Projeto de Desenvolvimento Pessoal (PDP)	91,67%	0%	82,61%	4,35%
a minha participação na definição do PDP do/a o/a meu/minha educando/a	87,50%	0%	91,30%	4,35%
o modo como o/a meu/minha educando/a é tratado/a no CED	100%	0%	95,65%	4,35%
a relação de confiança que o/a meu/minha educando/a tem com os trabalhadores do CED	100%	0%	95,65%	4,35%
a forma como é respeitada a privacidade do/a meu/minha educando/a	87,50%	0%	82,61%	4,35%
a segurança proporcionada ao/à meu/minha educando/a quando está no CED	87,50%	4,17%	95,65%	4,35%
a forma como as famílias são recebidas no CED	100%	0%	91,30%	4,35%
a forma como os trabalhadores do CED estimulam e incentivam o/a meu/minha educando/a a fazer melhor	95,83%	0%	95,65%	0,00%
o facto de os trabalhadores do CED falarem comigo sobre o futuro do/a o/a meu/minha educando/a	87,50%	4,17%	86,96%	4,35%
a forma como o/a o/a meu/minha educando/a é tratado/a no CED	95,83%	0%	95,65%	4,35%
a forma como os profissionais trabalham com o/a meu/minha educando/a o seu projeto de vida	83,33%	0%	91,30%	4,35%

A **Dimensão 4** é constituída por 14 itens que abordam as questões relacionadas com o acompanhamento/atenção prestada pelos profissionais do CED aos educandos nas diferentes áreas: saúde, segurança, autonomia, privacidade, participação do jovem e família na contratualização do PDP e execução e ações que concorrem para a execução do projeto de vida.

Esta dimensão é caracterizada por uma subida da taxa de satisfação, situando-se as percentagens entre 83,33% e os 100%.

Identificamos quatro itens que atingiram a taxa máxima de satisfação (100%): “o apoio prestado ao/à meu/minha educando/a no desenvolvimento da sua autonomia em termos de cuidados pessoais”, “o modo como o/a meu/minha educando é tratado/a no CED”, “a relação de confiança que o/a meu/minha educando/a tem com os trabalhadores do CED” e “a forma como as famílias são recebidas no CED”.

Verifica-se também uma grande satisfação das famílias/responsáveis parentais nos itens “a forma como o/a meu/minha educando/a é tratado/a no CED” e “a forma como os



trabalhadores do CED estimulam e incentivam o/a meu/minha educando/a a fazer melhor” com um valor de 95,83%.

Comparativamente ao ano transato houve uma ligeira descida na taxa de satisfação nos itens: “a segurança proporcionada ao/à meu/minha educando/a quando está no CED” de 8,15%; “a forma como os profissionais trabalham com o/a meu/minha educando/a o seu projeto de vida” de 7,97%; “a atenção prestada pelos trabalhadores do CED ao/à meu/minha educando/a” de 3,98% e “a minha participação na definição do PDP do/a o/a meu/minha educando/a” de 3,8%.

A taxa de insatisfação nesta dimensão registou uma grande descida, sendo inexistente na maioria dos itens, com uma percentagem de 0% de insatisfação. Observa-se uma taxa de insatisfação residual (4,17%) nos itens “a segurança proporcionada ao à meu/minha educando/a quando está no CED” e “o facto dos trabalhadores do CED falarem comigo sobre o futuro do/a o/a meu/minha educando/a”.

4.5- Dimensão 5: Satisfação Geral das Famílias/Responsáveis Parentais

Indica o teu grau de satisfação com...	2019		2018	
	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO
o acompanhamento prestado pelo CED ao/à meu/minha educando/a	95,83%	0%	95,65%	4,35%

A **Dimensão 5**, avalia a satisfação geral das famílias/responsáveis parentais, quanto ao “acompanhamento prestado pelo CED ao/à meu/minha educando/a”.

À semelhança do ano transato verifica-se uma alta taxa de satisfação com uma percentagem de 95,83%., ocorrendo uma ligeira subida percentual no valor de 0,18%.

No ano de 2018 a taxa de insatisfação foi de 4,35%, sendo que no ano em apreço, as famílias e responsáveis parentais, não demonstram insatisfação (0%).



4.6- Taxa de Satisfação por Dimensão

	2019		2018	
	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO
Dimensão 1 - Integração do/a educando/a	77,08%	4,17%	82,61%	10,87%
Dimensão 2 - Condições do CED	77,08%	13,54%	83,70%	6,52%
Dimensão 3 - O dia-a-dia no CED	83,33%	6,82%	84,98%	7,91%
Dimensão 4 - Bem-estar e segurança no CED	92,26%	0,60%	91,30%	4,04%
Dimensão 5 - Satisfação Geral	95,83%	0%	95,65%	4,35%

De acordo com o quadro podemos observar a descida da taxa de satisfação em três dimensões “a Integração do/a educando/a”, “as condições do CED” e “o dia-a-dia no CED”, contudo mantêm-se percentagens de satisfação elevadas.

A dimensão que obteve uma maior percentagem de taxa de satisfação foi a “Satisfação geral” com 95,83%, sendo a tendência consonante com o registado no ano transato (95,65%). Salienta-se a taxa de insatisfação nesta dimensão de 0%.

Verifica-se também uma grande satisfação (92,26%) na dimensão 4, relacionada com o bem-estar e segurança no CED, constatando-se uma taxa residual de insatisfação (0,60%).

Observa-se no geral uma descida na taxa de insatisfação nas diversas dimensões, especialmente na dimensão 1 “Integração do/a educando/a”. No entanto a dimensão 2 “condições do CED” teve uma significativa subida de 13,54%.

4.7- Taxa global de satisfação

	2019		2018	
	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO
Satisfação Goblal	86,46%	4,56%	87,77%	6,11%

Para a satisfação global concorre a média resultante dos diversos itens que constituem o questionário de satisfação.

A taxa global de satisfação mantém-se elevada com uma percentagem de satisfação de 86,46%, no entanto comparativamente ao ano transato baixou de 1,31%.

A insatisfação também baixou, registando-se um valor de 4,56%.

4.8- Sugestões, ideias ou comentários das famílias/responsáveis parentais

O questionário de satisfação integra uma caixa de texto livre para que as famílias/responsáveis parentais, possam contribuir, com sugestões, ideias e/ou comentários, sendo opcional. Apresentam-se os comentários agrupados pelas respetivas dimensões.

Dimensões	Transcrição integral de todas as sugestões e comentários dos inquiridos
Integração do/a educando/a	—
Condições do CED	<ul style="list-style-type: none"> • A necessidade de celeridade nas obras do CED. • Não concordo como estão a ser feitas as obras, deveriam ser feitas no período de férias. • Aumentar as instalações. • As obras poderiam ser realizadas nas férias escolares.
O dia-a-dia no CED	<ul style="list-style-type: none"> • O período de férias do CED deveria ser mais curto. • Não deveria fechar no mês de agosto. • Quando o CED organiza as colónias dos internos, os externos também deveriam participar, nomeadamente fazendo também fins-de-semana. • Deviam fazer colónias com os jovens do CAO. • Nunca foi a uma colónia de férias ou fins-de-semana de férias pelo CED. • Reduzir o tempo em que o CED está encerrado no período em que estão de férias devido à situação laboral.
Bem-estar e segurança no CED	<ul style="list-style-type: none"> • Sugiro que o portão de entrada esteja sempre fechado para segurança dos jovens e controlo de pessoas estranhas à casa. • Proponho que a CPL possa disponibilizar o transporte ao meu filho à 6ª Feira às 18h00 e à 2ª Feira sair de casa às 07 da manhã para que possa trabalhar dado que é das 08h00 às 17h00. • Cada CED deveria ter um motorista para assegurar os serviços em vez de se pagar táxi. • Na entrega da/o jovem é difícil contactar com os

Dimensões	Transcrição integral de todas as sugestões e comentários dos inquiridos
	<p>profissionais, a equipa devia ter um telefone móvel para serem mais céleres a abrirem a porta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mais recursos humanos. • O portão da entrada deveria estar fechado. • Deveria haver um período de descanso do cuidador. • Haver um período de descanso do cuidador, exemplo: se a família quiser passar um fim-de-semana de férias, o jovem poder ficar no CED. • Colocar mais funcionários com conhecimento em Língua Gestual.
<p>Satisfação Geral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Os funcionários e os educadores têm sido impecáveis. • É pena não haver mais um CED no interior do País, porque o trabalho que fazem com os nossos meninos é excelente. • O acompanhamento por parte dos profissionais ao/a meu/minha educando/a é excelente.

Das famílias/responsáveis parentais inquiridas, 12 deixaram as suas sugestões e comentários, tendo estes incidido em todas as dimensões á exceção da “Integração do/a educando/a.

Relativamente às condições do CED, consideram que o CED AACF reúne as características necessárias para aumentar as suas instalações. No que se refere às atuais obras de conservação dos espaços do edifício, estas deveriam ser mais céleres e realizadas no período de férias escolares, causando assim menos impacto no funcionamento das atividades.

No que concerne ao dia-a-dia do CED, as famílias mantêm a mesma preocupação, no que diz respeito à interrupção durante o mês de agosto, parecendo que esta questão está relacionada com a organização das férias laborais das famílias, bem como na dificuldade de acionar os apoios que assegurem o acompanhamento aos educandos quando estão em casa da família. Sugerem assim a realização das colónias no período de férias e ou fins-de-semana, com a possibilidade dos educandos de LR e CAO usufruírem conjuntamente das atividades.

No bem-estar e segurança do CED, realçam novamente três aspetos, designadamente:



- a necessidade do portão da entrada do CED estar fechado, salvaguardando assim a segurança dos educandos, impedindo que estes possam sair sozinhos daquele espaço, ou da circulação de pessoas estranhas à casa;
- aquando da entrega dos educandos no CED, por vezes é difícil contactar os profissionais que estão no edifício, sugerindo a existência de um telefone móvel;
- a importância de haver mais recursos humanos, tendo este ano sido referenciado a relevância de terem conhecimento em língua gestual.

Nesta dimensão destacaram também a dificuldade de conciliar os horários laborais com o horário estabelecido pelo CED relativamente à hora de entrada e saída dos educandos. Sugerem que o CED tenha um motorista de serviço para fazer face às necessidades de cada educando relativamente às suas deslocações casa-CED-casa.

Uma das questões identificadas no ano em análise, prende-se com a necessidade das famílias terem o período de “descanso do cuidador”, que segundo a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, é *“o conjunto de intervenções que providenciem períodos de alívio ou descanso efetivo dos cuidadores, libertando-os temporariamente das atividades inerentes à prestação de cuidados. Tem por objetivo reduzir a sobrecarga ou a quantidade de cuidado providenciado pelos cuidadores e possibilitar a restituição das suas energias, tratar de assuntos pessoais e/ou de saúde, etc”*. Para este efeito, sugerem que os educandos possam pontualmente passar um fim-de-semana no CED AACF, sendo que uma família refere que estaria disponível para contribuir economicamente com as despesas durante esse período de tempo.

A par destas sugestões/contributos, as famílias/responsáveis parentais lamentam o facto da Casa Pia de Lisboa não ter uma resposta social com a tipologia do CED AACF no interior do país, porque consideram que o CED tem funcionários e educadores impecáveis que realizam um excelente trabalho com os educandos.



5. Análise conclusiva

No ano em análise a taxa global de satisfação das famílias/responsáveis parentais das crianças/jovens e adultos das respostas LR e CAO é de 86,46% registando-se uma descida da satisfação de 1,31%, comparativamente ao ano de 2018. Ainda assim, os inquiridos mantêm uma elevada satisfação com a prestação de serviços das duas respostas sociais.

Quanto à população-alvo que frequenta estas respostas, é de salientar que relativamente ao Lar Residencial, não se verifica anualmente uma grande alteração na caracterização (género, idade e tempo de permanência na resposta) das crianças/jovens e adultos. O LR destina-se às pessoas com deficiências e incapacidades que pela sua condição, se encontram impedidas, temporária ou definitivamente, de residir em contexto familiar, sendo o seu acolhimento de longa duração ou permanente, verificando-se que 62,50% dos educandos frequentam o CED AACF há mais de 15 anos. Esta condição poderá eventualmente ter influência na diminuição da taxa de satisfação relativa à “Integração do/a educando/a”, dado que muitos dos inquiridos podem não ter agora presente toda a informação referente à forma como foi efetuada a admissão e integração do seu educando no CED. Ainda assim, a satisfação é elevada (77,08%).

Nesta dimensão registou-se também uma diminuição da taxa de insatisfação de 10,87% em 2018 para 4,17% em 2019, apresentando os responsáveis parentais uma memória muito positiva relativamente à forma como os seus educandos foram acolhidos em LR e CAO, bem como a resposta/esclarecimentos que a equipa do CED prestou às suas dúvidas.

A Casa Pia de Lisboa tem desenvolvido estratégias em articulação com as entidades com competência na infância e juventude, com as famílias e quando aplicável com as instâncias que determinam as medidas de promoção e proteção ao nível da preparação da integração das suas crianças/jovens e adultos nas suas respostas, tentando minimizar a angústia e o impacto do acolhimento, bem como da integração numa outra resposta, tornando-se assim todo o processo de intervenção mais célere.

A par desta dimensão, as “condições do CED” e “o dia-a-dia no CED” tiveram igualmente uma diminuição da taxa de satisfação.

Relativamente à dimensão “condições do CED” apesar da avaliação positiva (77,08%) houve uma ligeira descida percentual de 6,62% da taxa de satisfação e uma subida da taxa de insatisfação no valor de 7,02%. No ano de 2018 esta dimensão também foi avaliada como uma das mais baixas comparativamente às restantes, refletindo-se também nas sugestões e comentários.



É de salientar que era expectável a descida da satisfação em todos os itens desta dimensão, dado que o CED iniciou as obras de conservação do edifício, nomeadamente nas salas onde os educandos permanecem durante o tempo letivo, tendo sido necessário reorganizar os espaços onde são desenvolvidas as atividades com os educandos, causando assim alguns constrangimentos. Os responsáveis parentais identificam sobretudo a morosidade das obras, bem como o facto de estas decorrerem durante a permanência dos educandos no CED, sugerindo que fossem efetuadas na interrupção letiva.

Ressalva-se ainda, o aumento da taxa de insatisfação, registando-se 20,83%, em relação à localização do CED, dado que muitas famílias estão deslocalizadas do distrito de Lisboa, sendo moroso e dispendioso a sua deslocação ao CED para visitar os seus educandos ou levá-los para passar o fim-de-semana com a família.

No que se refere ao dia-a-dia no CED a maior subida da taxa de satisfação recai nas atividades promovidas pelo CED no período de férias com uma diferença de 35,87% relativamente a 2018. No entanto, verifica-se uma descida significativa da satisfação em diferentes itens que constitui esta dimensão. A maior taxa de insatisfação (25%) incide no número de funcionários que acompanham as atividades dos educandos no CED. Em 2018 este item também registou uma elevada taxa de insatisfação (30,43%), tendo ocorrido, este ano uma descida (5,43%). Os responsáveis parentais têm demonstrado preocupação relativamente ao rácio adulto/educando, face aos cuidados permanentes que estas crianças, jovens e adultos necessitam quer no Lar Residencial quer em CAO. Ainda assim, consideram que os trabalhadores do CED são excelentes profissionais.

Destaca-se como positivo a inexistência de taxa de insatisfação quanto à disponibilidade que os trabalhadores do CED demonstram para ajudar os responsáveis parentais, refletindo a existência de uma grande articulação e trabalho em equipa entre os profissionais e as famílias, sendo este um fator fundamental para o sucesso da intervenção.

Relativamente à alimentação do CED as famílias apresentam dificuldade em posicionar-se, sendo que 5 responderam “não acontece comigo” e uma não respondeu, provavelmente por não terem efetuado refeições no CED, não tendo assim uma opinião formada.

As dimensões “o bem-estar e segurança no CED” e “a satisfação geral” obtiveram a maior percentagem da taxa de satisfação e uma subida em relação ao ano de 2018, destacando-se o total da satisfação (100%) em quatro itens relacionados com a intervenção que a equipa do CED efetua ao nível do trabalho de competências de autonomia em termos dos cuidados pessoais, o modo como os educandos são tratados no CED, a relação de confiança entre o educando e os seus cuidadores e a forma como as famílias são recebidas no CED. Estes



itens podem-se cruzar com o elevado nível de qualificação dos profissionais do CED ao nível da intervenção no âmbito da surdocegueira, ou multideficiência, bem como das características implícitas ao desempenho da sua função. Estes profissionais trabalham no sentido de garantir e proporcionar às crianças/jovens e adultos um ambiente próximo do familiar, onde exista conforto, um ambiente equilibrado, estruturado e protegido, bem como atividades para a promoção do seu bem-estar físico e emocional, a autonomia, a autoestima, a interação e participação social, definindo com cada educando, sua família e parceiros sociais, um plano de intervenção adequado às necessidades/especificidades de cada um. Estes pressupostos, refletem-se no aumento da taxa de satisfação das famílias/responsáveis parentais no que se refere ao acompanhamento prestado pelo CED aos educandos (95,83%) e da inexistente taxa de insatisfação (0%)



Siglas e abreviaturas

AACF – António Aurélio da Costa Ferreira

CAARPD – Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência e Incapacidade

CAO – Centro de Atividades Ocupacionais

CPL, I.P. - Casa Pia de Lisboa, I.P.

CED – Centro de Educação e Desenvolvimento

DAC – Departamento de Apoio à Coordenação

LR – Lar Residencial

PLAN – Planeamento

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

UASA – Unidade de Ação Social e Acolhimento



Referências bibliográficas

- Casa Pia de Lisboa, Sistema de Gestão, Processo Admissão e Desenvolvimento em Acolhimento Residencial- SGI_R01.
- Casa Pia de Lisboa, Sistema de Gestão, Processo Acolhimento Residencial de Crianças e Jovens em Perigo – SGI_R02.
- Despacho Normativo 28/2006 Regulamento das Condições de Organização, Instalação e Funcionamento das Estruturas Residenciais para Pessoas com Deficiência.
- Lei N.º 142/2015 de 8 de setembro.
- Manual de processos-chave, Lar residencial, Instituto da Segurança Social, 2007.
- Portaria N.º 59/2015, de 2 de março.
- Portaria N.º 432/2006 de 3 de maio.

Sites

- eportugal.gov.pt
- www.seg-social.pt



ANEXOS

 Casa Pia Lisboa	Questionário de satisfação – Famílias/ Responsáveis Parentais CED AACF - Casa Pia de Lisboa, I.P.
--	--

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO ÀS FAMÍLIAS/ RESPONSÁVEIS PARENTAIS DAS CRIANÇAS E JOVENS DO CED ANTÓNIO AURÉLIO DA COSTA FERREIRA

O presente questionário tem como objetivo avaliar a satisfação com o serviço prestado da Casa Pia de Lisboa, I.P., pelo que agradecemos a sua colaboração.

O presente questionário é anónimo e de resposta voluntária.

Ao preencher este questionário, está a dar o seu consentimento expresso e esclarecido à Casa Pia de Lisboa, I.P. para o tratamento dos dados fornecidos:

Autorizo a recolha dos meus dados, através do presente questionário, assim como o seu tratamento para apuramento de resultados, e que estes dados sejam utilizados pela Casa Pia de Lisboa, I.P., no âmbito da satisfação pelo serviço prestado.

Para cada uma das seguintes questões avalie o seu grau de satisfação, numa escala compreendida entre o “Muito Insatisfeito” e o “Muito Satisfeito”, assinalando com uma cruz o quadrado que revela a sua opinião.

Se a pergunta não é indicada à sua situação, assinale a resposta na coluna do  “não acontece comigo”.

A sua participação é muito importante para nós. Não existem respostas certas ou erradas, o importante é participar.

Obrigado!

Há quanto tempo o seu/sua educando/a está integrado/a no CED?

A idade do/a educando/a

O género do/a educando/a

Resposta frequentada pelo/a educando/a

Menos de 5 anos

Menos de 10 anos

Masculino

Lar Residencial

Entre 5 e 10 anos

Entre 10 e 25 anos

Feminino

CAO

Entre 10 e 15 anos

Entre 26 e 40 anos

Ambas as respostas

Mais de 15 anos

Mais de 41 anos

Assinale com um **X** a sua opinião.

Se a pergunta que fazemos não é indicada à sua situação, assinale por favor a sua resposta na coluna "não acontece comigo".

Integração do/a educando/a						
Indique o seu grau de satisfação com...	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não acontece comigo
1. a forma como o/a meu/minha educando/a integrou o CED no primeiro dia em que foi recebido/a.						
2. os esclarecimentos que a equipa prestou às minhas dúvidas e receios no primeiro dia em que o/a meu/minha educando/a integrou o CED.						

Condições do CED						
Indique o seu grau de satisfação com...	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não acontece comigo
3. o local onde está situado o CED.						
4. a limpeza e arrumação das instalações.						
5. a adequabilidade das instalações e dos equipamentos às necessidades do/a o/a meu/minha educando/a.						
6. o conforto dos espaços do CED.						

O dia-a-dia no CED						
Indique o seu grau de satisfação com...	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não acontece comigo
7. os horários das atividades que o CED organiza.						
8. as atividades desenvolvidas pelo CED com o/a o/a meu/minha educando/a.						
9. as atividades promovidas pelo CED nos períodos de férias.						
10. o número de funcionários que acompanham as atividades do/a meu/minha educando/a no CED.						

O dia-a-dia no CED						
Indique o seu grau de satisfação com...	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não acontece comigo
11. as refeições do CED.						
12. as atividades socioculturais prestadas ao/à meu/minha educando/a.						
13. a disponibilidade demonstrada pelo/a Diretor/a do CED.						
14. a forma como fui informado/a sobre as normas de funcionamento do CED.						
15. a informação dada às famílias quando os horários e as atividades mudam.						
16. a atenção dada pelos trabalhadores do CED às minhas sugestões/opiniões.						
17. a disponibilidade que os trabalhadores do CED demonstram para me ajudar.						

Bem-estar e segurança no CED						
Indique o seu grau de satisfação com...	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não acontece comigo
18. a atenção prestada pelos trabalhadores do CED ao/à meu/minha educando/a.						
19. o apoio prestado ao/à meu/minha educando/a no desenvolvimento da sua autonomia em termos de cuidados pessoais.						
20. o acompanhamento prestado ao/à meu/minha educando/a nos cuidados de saúde.						
21. a participação do/a o/a meu/minha educando/a na definição do seu Projeto de Desenvolvimento Pessoal (PDP).						
22. a minha participação na definição do PDP do/a o/a meu/minha educando/a.						
23. o modo como o/a meu/minha educando/a é tratado/a no CED.						
24. a relação de confiança que o/a meu/minha educando/a tem com os trabalhadores do CED.						
25. a forma como é respeitada a privacidade do/a meu/minha educando/a.						
26. a segurança proporcionada ao/à meu/minha educando/a quando está no CED.						
27. a forma como as famílias são recebidas no CED.						
28. a forma como os trabalhadores do CED estimulam e incentivam o/a meu/minha educando/a a fazer melhor.						
29. o facto de os trabalhadores do CED falarem comigo sobre o futuro do/a o/a meu/minha educando/a.						
30. a forma como o/a o/a meu/minha educando/a é tratado/a no CED.						
31. a forma como os profissionais trabalham com o/a meu/minha educando/a o seu projeto de vida.						

					
Satisfação Geral	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
32. No geral, qual o seu grau de satisfação com o acompanhamento prestado pelo CED ao/a meu/minha educando/a?					

Registe aqui as suas opiniões, sugestões ou comentários:



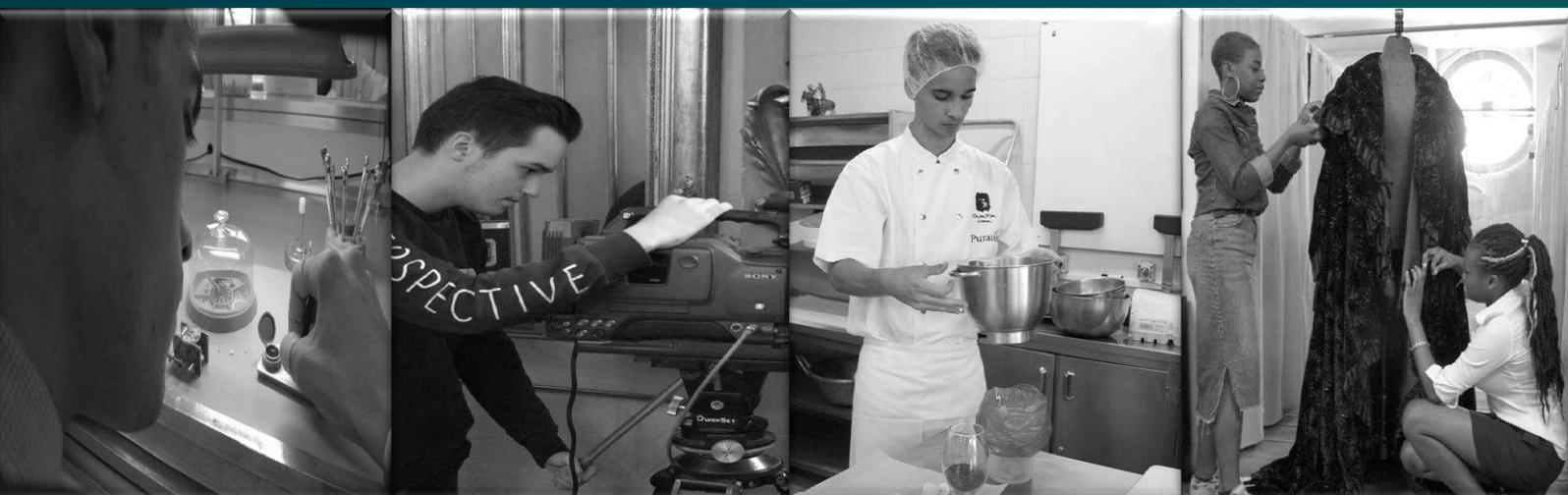
Anexo 12

Avaliação da Formação em Contexto
Trabalho 2019

CASA PIA DE LISBOA, I.P.



*Casa Pia
Lisboa*

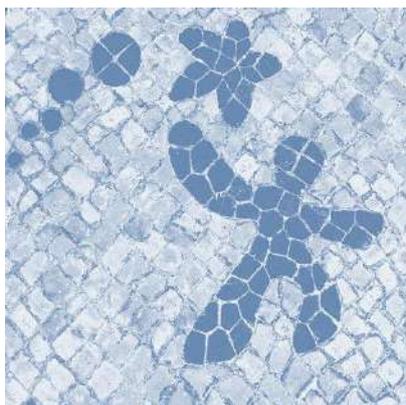


FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO – AVALIAÇÃO

RELATÓRIO ANUAL 2018/19



Casa Pia
Lisboa



FICHA TÉCNICA

Título:

Avaliação da Formação em Contexto de Trabalho [2018|2019]

Editor:

Casa Pia de Lisboa, IP, I.P.

Autoria:

DAC UEF - Equipa de Inserção Profissional

Conceção Gráfica e Paginação:

DAC UEF - Equipa de Inserção Profissional

Equipa de Inserção Profissional:

Nuno Miguel Pereira

Ana Isabel Botelho

Joana Ramos

Mariana Siqueira

Patrícia Marques





ENQUADRAMENTO.....	8
GRANDES NÚMEROS	11
Números de 2018/2019	12
Respostas obtidas através dos questionários dos Formandos	13
Respostas obtidas através dos questionários das Empresas / Entidades.....	13
Respostas obtidas através dos questionários dos Professores Orientadores	13
APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS OBTIDOS.....	14
Taxa de participação por CED	15
Taxa de Respostas por nível de Ensino	15
Taxa de respostas obtidas por Curso	15
Perfil de Competências dos Formandos da CPL.....	16
Preparação face às necessidades do mercado de trabalho.....	18
Acolhimento dos Formandos pela Empresa/Entidade	18
Acompanhamento dos Formandos pela Empresa/Entidade	19
Acompanhamento dos Formandos pela CPL ao longo da FCT.....	19
Articulação entre a Casa Pia de Lisboa, IP e as Empresas/Entidades	20
Organização e cumprimento das formalidades por parte da Empresa/Entidade	20
Adequação das tarefas propostas pela Empresa/Entidade e realizadas pelos Formandos ...	21
Satisfação quanto à Formação em Contexto de Trabalho	21
Critérios mais valorizados pela Empresa/Entidade para integração dos Formandos em FCT	22
Pontos fortes da Empresa/Entidade para realização da FCT	22
Adequação da Empresa/Entidade para realização de FCT no futuro	23
Contratação.....	23
Atuação da EIP na articulação com os Diretores de Curso	24
Equipa de Inserção Profissional	24
REFLEXÃO FINAL.....	25
Competências dos Formandos	26
Nível de Preparação dos Formandos	27
Acompanhamento realizado pelos Professores Orientadores	27
Adequação das tarefas e Acolhimento efetuado pela Empresa/Entidade	28
Pontos fortes das Empresas/entidades enquadradoras	28
Propostas de melhoria	29



Casa Pia
Lisboa

ENQUADRAMENTO



No âmbito da Formação em Contexto de Trabalho (FCT) realizada pelos Formandos durante o Ano Letivo 2018/2019, foram aplicados questionários aos intervenientes, com o objetivo de avaliar a forma como esta decorreu. O presente documento tem como objetivo a apresentação dos dados recolhidos na aplicação dos questionários. Esta avaliação contou com a participação de:

- Formandos da Formação de Dupla Certificação (FDC) que realizaram FCT;
- Professores Orientadores que realizaram o acompanhamento dos Formandos ao longo da FCT;
- Empresas/Entidades que integraram em FCT Formandos que frequentam as Respostas Formativas da Casa Pia de Lisboa, IP.

Do ponto de vista da organização, o presente relatório inclui numa primeira fase a apresentação de “Grandes Números”, registando os dados globais relativos à taxa de participação e ao nível de abrangência dos questionários aplicados.

Segue-se a Apresentação de Resultados dos Questionários, tendo-se optado por uma apresentação em paralelo dos dados, permitindo a comparação dos resultados de avaliação obtidos junto dos diferentes grupos-alvo.

Finalmente, na Reflexão Final são salientados e destacados alguns dados mais relevantes.

A recolha dos dados decorreu entre os meses de Junho a Outubro de 2019. A **Avaliação da FCT** foi realizada através da aplicação de três questionários, disponibilizados *online*, com os seguintes parâmetros:

FORMANDOS	PROFESSORES ORIENTADORES	EMPRESAS / ENTIDADES
RELAÇÃO EMPRESA- FORMANDO		
<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento de Competências durante a FCT; Acompanhamento pelo Tutor da Empresa/Entidade; Integração por parte dos colaboradores da Empresa/Entidade; Adequação das tarefas propostas pela Empresa/Entidade e realizadas pelos Formandos. 	<ul style="list-style-type: none"> Acolhimento dos Formandos pela Empresa/Entidade; Acompanhamento pelo Tutor da Empresa/Entidade; Adequação das tarefas propostas pela Empresa/Entidade e realizadas pelos Formandos. 	<ul style="list-style-type: none"> Nível de preparação dos Formandos face às necessidades do mercado de trabalho; Perfil de Competências dos Formandos da Casa Pia de Lisboa, IP.
POLÍTICA EMPRESARIAL		
<ul style="list-style-type: none"> Adequação da Empresa/Entidade para realização de FCT no futuro; Oferta de contratação após a FCT; 	<ul style="list-style-type: none"> Critérios mais valorizados pela Empresa/Entidade para integração dos Formandos em FCT; Pontos fortes da Empresa/Entidade para realização da FCT; 	<ul style="list-style-type: none"> Critérios mais valorizados pela Empresa/Entidade para integração dos Formandos em FCT; Contratação de Formandos após a FCT; Áreas, cursos e/ou

FORMANDOS	PROFESSORES ORIENTADORES	EMPRESAS / ENTIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Interesse em ficar a trabalhar na Empresa/Entidade onde realizou a FCT. 	<ul style="list-style-type: none"> Pontos fracos da Empresa/Entidade para a realização da FCT; Adequação da Empresa/Entidade para realização de FCT no futuro; Contratação de Formandos após FCT. 	<ul style="list-style-type: none"> competências técnicas, a desenvolver pela CPL, para a formação de profissionais qualificados; Sugestões e comentários.
ARTICULAÇÃO INSTITUCIONAL		
<ul style="list-style-type: none"> Acompanhamento do Professor Orientador ao longo da FCT; Organização e cumprimento das formalidades por parte da Empresa/Entidade; Conhecimento da existência da EIP na Casa Pia de Lisboa, IP; Intenção de recorrer à EIP após conclusão do Curso. 	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidade da Empresa/Entidade na articulação com o Professor Orientador; Organização e cumprimento das formalidades por parte da Empresa/Entidade; Avaliação da atuação da Equipa de Inserção Profissional, pelos Diretores de Curso. 	<ul style="list-style-type: none"> Acompanhamento do Professor Orientador ao longo da FCT; Atuação da Casa Pia de Lisboa, IP no processo de articulação com a Empresa/Entidade.





Casa Pia
Lisboa

GRANDES NÚMEROS

Números de 2018/2019

715 Educandos sinalizados pelos Diretores de Curso para FCT	574 Educandos em condições de realizar FCT e colocados pela EIP	80% Taxa de Educandos que iniciaram a FCT
677 Vagas negociadas pela EIP	650 Vagas confirmadas pelas Empresas	95% Taxa de Fidelização de Empresas que colaboram no Biénio N e N+1

No início do ano letivo 2018/2019 foram sinalizados, pelos Diretores de Curso, 715 Formandos para realizar FCT. Destes, 574 Formandos (80%) reuniram as condições necessárias para realizar a FCT.

Por diversos motivos, tais como retenção, desistência, licença de maternidade, doença, entre outros, 20% dos Formandos não iniciou a FCT.

A Equipa de Inserção Profissional solicitou às Empresas/Entidades 677 vagas, destas foram confirmadas 650 vagas.

A Taxa de Fidelização das Empresas/Entidades foi de 95%. Esta é calculada de acordo com o número de Empresas/Entidades que foram contactadas e que colaboraram com a Casa Pia de Lisboa, IP na integração de Formandos em FCT nos anos n (2017/2018) e n+1 (2018/2019).

Respostas obtidas através dos questionários dos Formandos



576 Formandos iniciaram a sua FCT, tendo 545 concluído a mesma.

Do universo de Formandos que iniciaram a FCT, participaram na avaliação 389 Formandos, correspondendo a uma taxa de participação no questionário de 71%.

A partir das respostas dos Formandos foi possível avaliar **185** Empresas de um universo de **230** que os acolheram durante a FCT.

Respostas obtidas através dos questionários das Empresas / Entidades



A Avaliação da FCT contou com a participação de 138 Empresas/Entidades, de um total de 230 que enquadraram Formandos em FCT no ano letivo 2018/ 2019.

Foram obtidas 190 respostas por parte das Empresas/Entidades. Este número é superior ao total de Empresas/Entidades que participaram no questionário. Esta questão deve-se ao facto de algumas Empresas/Entidades enquadrarem simultaneamente Formandos de diferentes respostas formativas e cursos, assim como em algumas a avaliação é efetuada por diferentes unidades ou departamentos.

Respostas obtidas através dos questionários dos Professores Orientadores



No que se refere à avaliação realizada pelos Professores Orientadores, não foi possível identificar o número de Docentes que participaram, devido às normas do Regulamento Geral de Proteção de Dados. Apesar deste constrangimento, foi possível apurar que foram obtidas respostas abrangendo 33 dos 34 cursos com FCT.

A participação por parte dos Professores Orientadores permitiu a avaliação de 146 das empresas/entidades parceiras, correspondendo a uma taxa de participação de 81%.



Casa Pia
Lisboa

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS OBTIDOS



Taxa de participação por CED

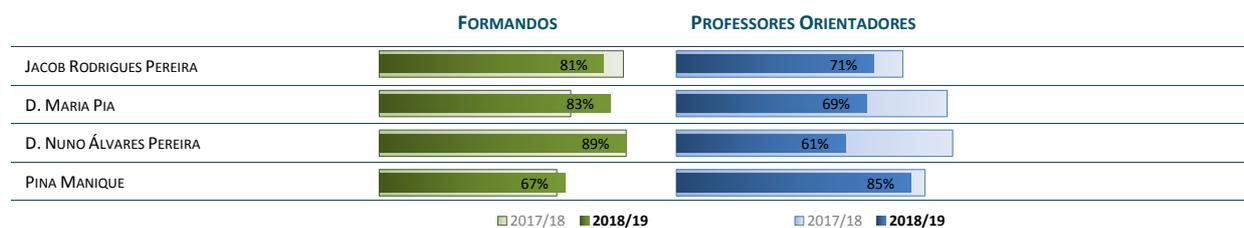


Tabela 1 Taxa de participação por CED

Taxa de Respostas por nível de Ensino



Tabela 2 Taxa de Respostas por nível de Ensino

Taxa de respostas obtidas por Curso



Tabela 3 Taxa de respostas obtidas por Curso Especialização Tecnológica

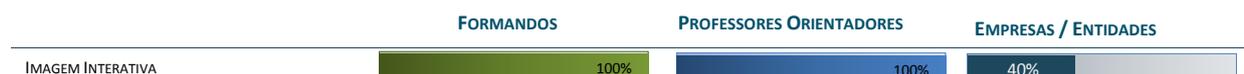


Tabela 4 Taxa de respostas obtidas por Curso Ensino Secundário Artístico Especializado

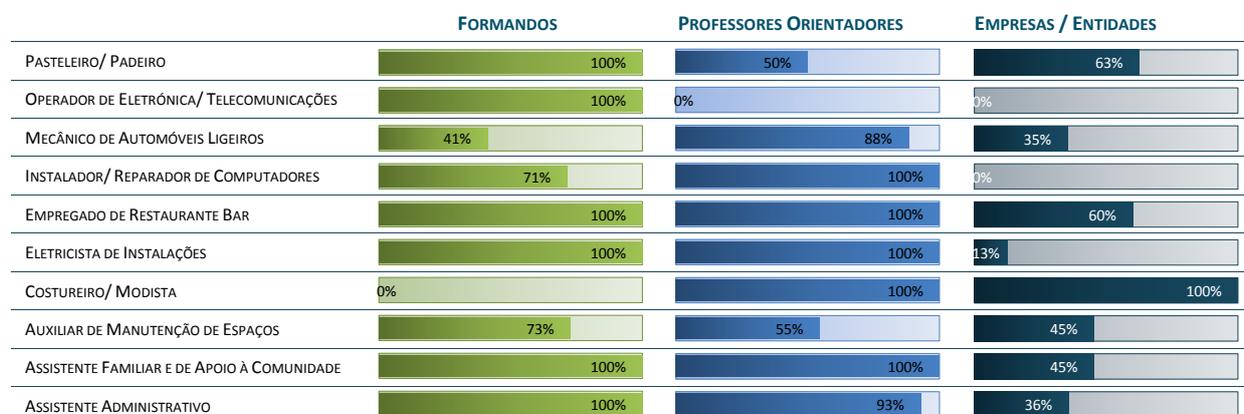


Tabela 5 Taxa de respostas obtidas por Curso de Educação e Formação



	FORMANDOS	PROFESSORES ORIENTADORES	EMPRESAS / ENTIDADES
TÉCNICO DE RESTAURANTE/ BAR (PINA MANIQUE)	33%	100%	
TÉCNICO DE RESTAURANTE/ BAR (D. MARIA PIA)	108%	75%	73%
TÉCNICO DE RELOJOARIA	80%	100%	60%
TÉCNICO DE PASTELARIA PADARIA	80%	40%	40%
TÉCNICO DE ÓTICA OCULAR	100%	100%	100%
TÉCNICO DE MULTIMÉDIA/ AUDIOVISUAIS	72%	100%	78%
TÉCNICO DE MECATRÓNICA AUTOMÓVEL	95%	100%	56%
TÉC. INST. DE SIST. TÉRMICOS ENERGIAS RENOVÁVEIS	33%	100%	0%
TÉCNICO DE INSTALAÇÕES ELÉTRICAS	100%	100%	0%
TÉCNICO DE INFORMÁTICA DE GESTÃO	100%	88%	50%
TÉC. INFORM. E ANIMAÇÃO TURÍSTICA/ TURISMO	43%	53%	60%
TÉC. DE GESTÃO DE EQUIPAMENTOS INFORMÁTICOS	33%	100%	29%
TÉC. ELETR., AUTOMAÇÃO E INSTRUMENTAÇÃO	86%	100%	57%
TÉCNICO DE DESPORTO	74%	68%	21%
TÉCNICO DE DESIGN DE MODA	74%	100%	26%
TÉCNICO DE DESENHO DIGITAL 3D	100%	100%	50%
TÉC. COZINHA/ PASTELARIA (PINA MANIQUE)	16%	65%	
TÉC. COZINHA/ PASTELARIA (D. MARIA PIA)	86%	79%	62%
TÉC. AP. FAMILIAR E AP. À COMUNIDADE	93%	100%	64%
TÉC. APOIO À GESTÃO/ TÉCNICO GESTÃO	93%	81%	22%
TÉCNICO DE ANÁLISE LABORATORIAL	120%	100%	60%
ESTETICISTA	54%	38%	50%

Tabela 6 Taxa de respostas obtidas por Curso Profissional

Perfil de Competências dos Formandos da CPL

A FCT preconiza a realização de atividades profissionais enquadradas no plano de formação estruturado em conjunto pelas partes intervenientes no processo e inseridas em processos reais de trabalho.

Durante a FCT os Formandos devem adquirir e/ou melhorar as suas competências. Na generalidade, os Formandos consideram ter tido oportunidade para desenvolver as suas competências pessoais e sociais, de realizar novas aprendizagens e de aplicar as suas competências técnicas, registando avaliações positivas acima dos 74%.

Relativamente ao perfil de competências dos Formandos da CPL, avaliado por parte dos Professores Orientadores e pelas Empresas/Entidades, os resultados registam níveis de apreciação significativamente positivos.

No entanto, continua a observar-se que os Professores Orientadores têm uma perceção positiva dos parâmetros em análise mais elevada, quando comparado com as avaliações das Empresas.

Somando os dois critérios positivos, as Empresas/Entidades valorizaram nos Formandos da CPL, sobretudo, o “Respeito pelas normas e regras” (96%), o “Capacidade de trabalhar em equipa” (93%), a “Apresentação cuidada/ imagem pessoal” e a “Capacidade de adaptação” (91% ambas).



Não obstante a maioria das empresas/ entidades avaliarem todos os parâmetros em níveis positivos, (acima dos 70%), algumas competências dos Formandos são avaliadas com níveis de apreciação mais baixos, nomeadamente: “Espírito de iniciativa, empreendedorismo e inovação” (74%), “Capacidade de resolução de problemas” (76%) e “Organização e planeamento do trabalho” (80%).

É de realçar que a competência “Conhecimento de Línguas” foi identificada como mais negativa, se bem que 22% das empresas não a avaliam, resultando daí que somente 45% das Empresas a avaliam de forma positiva .

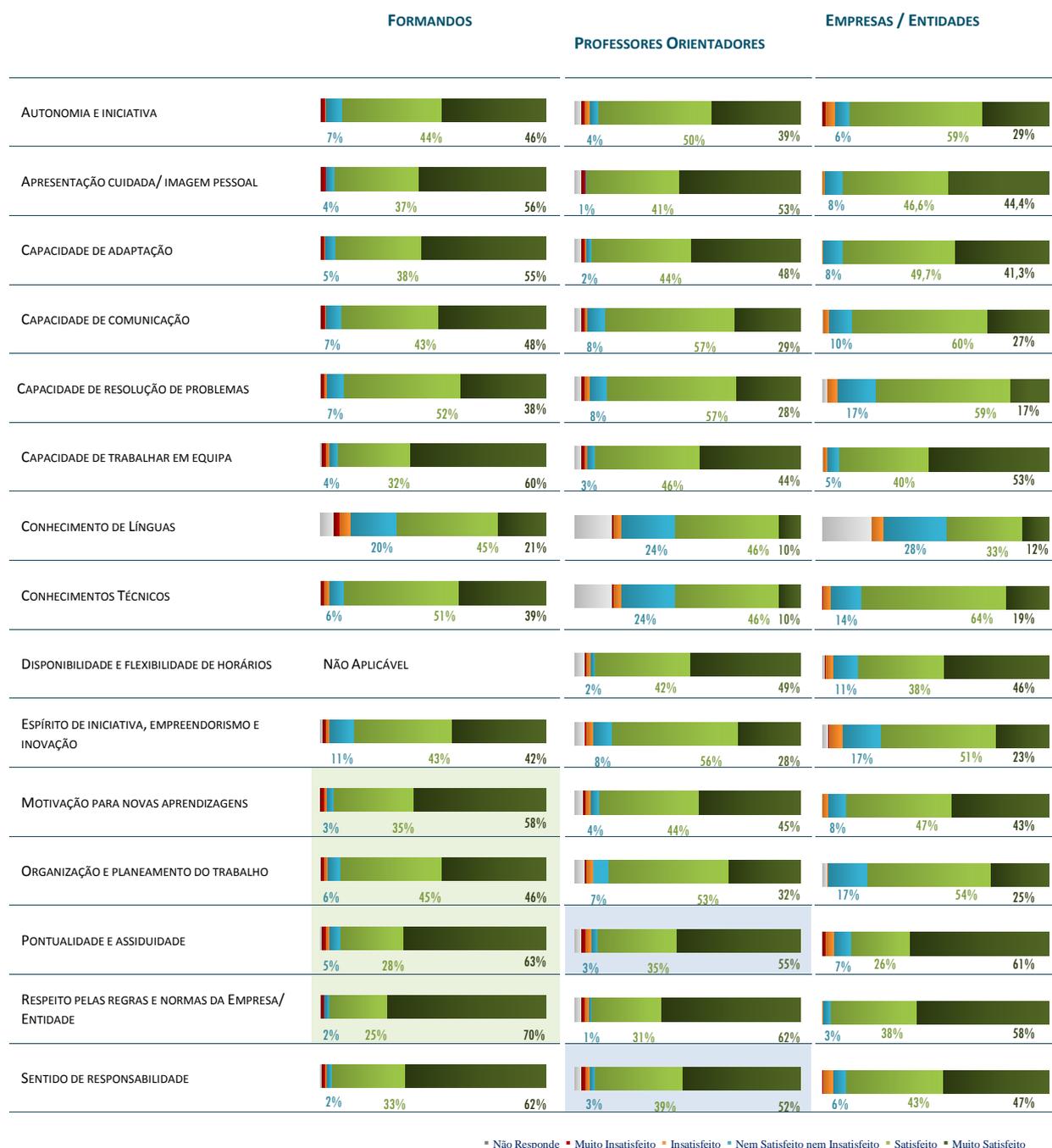


Tabela 7 Perfil de Competências dos Formandos da CPL

Preparação face às necessidades do mercado de trabalho

	FORMANDOS	PROFESSORES ORIENTADORES	EMPRESAS / ENTIDADES
MUITO INSATISFEITO	1,8%	2,0%	3,7%
INSATISFEITO	1,3%	1,1%	1,1%
NEM SATISFEITO NEM INSATISFEITO	7,2%	3,4%	9,0%
SATISFEITO	45,5%	35,9%	57,1%
MUITO SATISFEITO	43,4%	56,5%	28,6%
NÃO RESPONDE	0,8%	1,1%	0,5%

Tabela 8 Preparação face às necessidades do mercado de trabalho

Neste campo os Formandos foram questionados quanto à perceção da sua preparação face às necessidades do mercado de trabalho.

Já aos Professores Orientadores e às Empresas foi questionado o nível de preparação dos Formandos face às necessidades do mercado de trabalho.

À semelhança da avaliação das competências, verifica-se que a maioria dos Professores Orientadores e das Empresas/Entidades avaliam positivamente o nível de preparação dos Formandos face às necessidades do mercado, sendo que os professores consideram que os Formandos estão melhor preparados para o mercado do que as empresas.

Acolhimento dos Formandos pela Empresa/Entidade

	FORMANDOS	PROFESSORES ORIENTADORES
MUITO INSATISFEITO	3,3%	1,1%
INSATISFEITO	1,0%	0,6%
NEM SATISFEITO NEM INSATISFEITO	2,8%	1,4%
SATISFEITO	29,0%	21,8%
MUITO SATISFEITO	63,5%	74,9%
NÃO RESPONDE	0,3%	0,3%

Tabela 9 Satisfação quanto ao Acolhimento dos Formandos pela Empresa/Entidade

No que se refere à integração do Formando na Empresa, é essencial que a mesma decorra da melhor forma possível, pois na maioria dos casos a FCT constitui-se como o primeiro contato com o contexto empresarial e onde o Formando é estimulado a colocar em prática o conhecimento adquirido durante o seu percurso formativo e a adquirir novas competências.

Questionados quanto à qualidade do acolhimento efetuado pelas Empresas/Entidades, a quase totalidade dos Formandos (63% + 29%) avalia a integração por parte dos colaboradores da Empresa/Entidade como positiva. A mesma tendência é observada na avaliação realizada pelos Professores Orientadores (22% + 75%). Face ao ano anterior, não se registam discrepâncias significativas.

Acompanhamento dos Formandos pela Empresa/Entidade

	FORMANDOS	PROFESSORES ORIENTADORES
MUITO INSATISFEITO	5,1%	2,0%
INSATISFEITO	4,6%	2,0%
NEM SATISFEITO NEM INSATISFEITO	4,1%	2,5%
SATISFEITO	27,0%	26,0%
MUITO SATISFEITO	58,9%	67,2%
NÃO RESPONDE	0,3%	0,3%

Tabela 10 Satisfação quanto ao Acompanhamento dos Formandos pela Empresa/Entidade

O Acompanhamento realizado pelo Tutor, designado pela Empresa/Entidade ao longo da FCT, é avaliado pelos Formandos em níveis muito positivos, sendo que a maioria (59%) avalia o mesmo como “Muito Satisfeito”. No entanto, é de salientar que, apesar dos valores globais serem positivos, cerca de 10% dos Formandos avalia este acompanhamento em níveis insatisfatórios.

Relativamente aos Professores Orientadores, a maioria avalia positivamente o acompanhamento prestado pelo Tutor da Empresa/Entidade (67%+26%), registando-se 4% em níveis negativos.

Acompanhamento dos Formandos pela CPL ao longo da FCT

	FORMANDOS	EMPRESAS / ENTIDADES
MUITO INSATISFEITO	2,3%	3,2%
INSATISFEITO	1,5%	0,0%
NEM SATISFEITO NEM INSATISFEITO	6,7%	4,8%
SATISFEITO	36,0%	31,7%
MUITO SATISFEITO	53,5%	59,3%
NÃO RESPONDE	0,0%	1,1%

Tabela 11 Satisfação quanto ao Acompanhamento dos Formandos pela CPL ao longo da FCT

A orientação e apoio prestado pelo Professor Orientador é essencial ao bom desenvolvimento da FCT e parte integrante do processo de formação, devendo ter em conta o documento “Guia de Orientações de FCT” da Casa Pia de Lisboa, IP. O acompanhamento da execução do Plano de Formação do Formando, nomeadamente através de deslocações periódicas aos locais em que a mesma se realiza, possibilita atempadamente o diagnóstico de lacunas e a identificação das mudanças necessárias.

Em ambos os grupos alvo, cerca de 90% dos participantes avaliam positivamente o acompanhamento realizado pelo Professor Orientador ao longo da FCT. Porém, a análise comparativa destes dois grupos, regista uma distribuição heterogénea dos níveis “MUITO SATISFEITO” e “SATISFEITO”, observando-se uma maior valorização do primeiro parâmetro por parte dos Formandos.

É de salientar que a avaliação realizada pelas Empresas/Entidades, do acompanhamento prestado pelo Professor Orientador, regista um aumento no nível “MUITO INSATISFEITO” face aos dois últimos anos (0% em 2018 e 2017). As avaliações negativas (3%) correspondem ao acompanhamento em 6 Empresas.

Articulação entre a Casa Pia de Lisboa, IP e as Empresas/Entidades

	PROFESSORES ORIENTADORES	EMPRESAS / ENTIDADES
MUITO INSATISFEITO	2,3%	6,3%
INSATISFEITO	2,0%	0,5%
NEM SATISFEITO NEM INSATISFEITO	2,5%	1,1%
SATISFEITO	25,4%	27,0%
MUITO SATISFEITO	67,5%	64,6%
NÃO RESPONDE	0,3%	0,5%

Tabela 12 Satisfação quanto à Articulação entre a Casa Pia de Lisboa, IP e as Empresas/Entidades

A maioria dos Professores Orientadores avalia positivamente a disponibilidade da Empresa/Entidade para articular. Ainda assim, 4% das respostas indicam dificuldades neste parâmetro, sendo que as maiores dificuldades surgem nos setores da hotelaria e restauração, devido à grande pressão que estes setores têm a nível de horário, o que segundo os Professores Orientadores lhe retira capacidade para reunir com mais calma.

Já a nível da avaliação das empresas existiu um aumento nas avaliações negativas de 5% em relação à avaliação do ano anterior (de 2% em 2018 para 7% em 2019). Estas avaliações negativas surgem dos setores da hotelaria, restauração e administração.

Mesmo assim a quase totalidade (97%) das Empresas/Entidades avalia positivamente a articulação com a Casa Pia de Lisboa.

Organização e cumprimento das formalidades por parte da Empresa/Entidade

	PROFESSORES ORIENTADORES
MUITO INSATISFEITO	1,7%
INSATISFEITO	1,7%
NEM SATISFEITO NEM INSATISFEITO	3,4%
SATISFEITO	26,8%
MUITO SATISFEITO	66,1%
NÃO RESPONDE	0,3%

Tabela 13 Satisfação quanto à Organização e cumprimento das formalidades por parte da Empresa/Entidade

Na avaliação realizada junto dos Professores Orientadores, relativamente ao cumprimento das formalidades por parte das Empresas/Entidades, observam-se níveis de apreciação positivos na maioria das respostas, não se verificando diferenças significativas relativamente aos resultados obtidos no ano anterior.

Adequação das tarefas propostas pela Empresa/Entidade e realizadas pelos Formandos

	FORMANDOS	PROFESSORES ORIENTADORES
MUITO INSATISFEITO	3,1%	1,1%
INSATISFEITO	4,4%	1,1%
NEM SATISFEITO NEM INSATISFEITO	8,2%	3,4%
SATISFEITO	35,0%	33,3%
MUITO SATISFEITO	49,4%	60,2%
NÃO RESPONDE	0,0%	0,8%

Tabela 14 Satisfação quanto à Adequação das tarefas propostas pela Empresa/Entidade e realizadas pelos Formandos

A avaliação dos Formandos relativamente à adequação de tarefas propostas pela Empresa/Entidade e realizadas ao longo da FCT, apresenta resultados positivos (84%). Ainda assim, 7% dos Formandos atribuiu um nível de negativo às tarefas realizadas ao longo da FCT e 8% dizem que não estão Satisfeitos nem Insatisfeitos.

Os resultados obtidos na avaliação deste parâmetro junto dos Professores Orientadores revelam uma maior adequabilidade das tarefas do que a registada pelos Formandos, apresentando somente 2% de opiniões negativas.

Satisfação quanto à Formação em Contexto de Trabalho

	FORMANDOS	PROFESSORES ORIENTADORES	EMPRESAS / ENTIDADES
MUITO INSATISFEITO	5,7%	3,7%	6,9%
INSATISFEITO	3,6%	1,4%	1,6%
NEM SATISFEITO NEM INSATISFEITO	5,7%	1,7%	4,8%
SATISFEITO	29,6%	23,4%	28,0%
MUITO SATISFEITO	55,5%	69,5%	58,7%
NÃO RESPONDE	0,0%	0,3%	0,0%

Tabela 15 Satisfação quanto à Formação em Contexto de Trabalho

A Casa Pia de Lisboa, I.P. tem vindo a auscultar o nível de satisfação dos Formandos que frequentam as respostas educativas e formativas.

Relativamente ao grau de satisfação face à forma como decorreu a FCT, Formandos (85,1%), Professores Orientadores (92,9%) e Empresas (86,7%) avaliam a mesma de forma positiva.

Critérios mais valorizados pela Empresa/Entidade para integração dos Formandos em FCT

	FORMANDOS	PROFESSORES ORIENTADORES	EMPRESAS / ENTIDADES
APRESENTAÇÃO CUIDADA/ IMAGEM PESSOAL	25,2%	22,3%	18,5%
AUTONOMIA E INICIATIVA	42,4%	0,3%	34,9%
CAPACIDADE DE ADAPTAÇÃO	15,2%	22,3%	17,5%
CAPACIDADE DE COMUNICAÇÃO	16,2%	14,1%	11,1%
CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	16,5%	14,7%	5,3%
CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA	30,8%	42,4%	45,0%
CONHECIMENTO DE LÍNGUAS	6,9%	4,5%	3,7%
CONHECIMENTOS TÉCNICOS	21,3%	20,9%	22,8%
DISPONIBILIDADE E FLEXIBILIDADE DE HORÁRIOS	8,5%	12,4%	6,9%
ESPÍRITO DE INICIATIVA, EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO	0,3%	16,9%	13,2%
MOTIVAÇÃO PARA AS NOVAS APRENDIZAGENS	1,0%	24,9%	25,9%
ORGANIZAÇÃO E PLANEAMENTO DO TRABALHO	11,1%	9,3%	7,4%
PONTUALIDADE E ASSIDUIDADE	34,7%	46,0%	32,3%
RESPEITO PELAS REGRAS E NORMAS DA EMPRESA	16,2%	17,2%	17,5%
SENTIDO DE RESPONSABILIDADE	17,7%	19,2%	31,7%
OUTRO	0,3%	0,0%	0,0%

Tabela 16 Critérios mais valorizados pela Empresa/Entidade para integração dos Formandos em FCT

Os critérios mais valorizados pelas Empresas/Entidades são: “Capacidade de Trabalhar em equipa”, “Autonomia e iniciativa”, “Pontualidade e Assiduidade” e “Sentido de Responsabilidade”, estes dois últimos com valores muito próximos

Este parâmetro mostra-nos uma mudança nos critérios mais valorizados em relação aos últimos anos, em que as empresas nos disseram que valorizavam mais as “Competências técnicas”, “Pontualidade e Assiduidade” e “Capacidade de Adaptação”, passando a valorizar de forma mais significativa as soft-skills.

No que se refere à perceção dos Formandos e dos Professores Orientadores, acerca dos critérios mais valorizados para a integração em FCT, estes são coincidentes em dois: “Capacidade de Trabalhar em equipa” e “Pontualidade e Assiduidade” divergindo no terceiro em que os formandos identificam a “Autonomia e iniciativa” e os Professores Orientadores a “Motivação para novas aprendizagens”.

Pontos fortes da Empresa/Entidade para realização da FCT

A maioria dos Professores Orientadores (50,6%) indica o “Acolhimento/Acompanhamento dos formandos” ao longo da FCT como o ponto mais forte das Empresas que colaboram com a CPL. “Colaboradores experientes na transmissão de conhecimentos” (45,5%) e as condições para a aplicação das “Competências técnicas” (38,4%) foram também outros dos critérios mais valorizados.



PROFESSORES ORIENTADORES

A EMPRESA USA TECNOLOGIA ATUALIZADA	17,2%
A EMPRESA É UMA REFERÊNCIA NA SUA ÁREA DE NEGÓCIO	22,0%
ACOLHIMENTO/ ACOMP. DO(S) FORMANDOS(S)	50,6%
COLABORADORES EXPERIENTES NA TRANSMISSÃO DE CONHECIMENTOS	45,5%
CONDIÇÕES PARA APLICAÇÃO DAS COMP. TÉCNICAS	38,4%
CONDIÇÕES PARA O DESENVOLVIMENTO E PROMOÇÃO DE COMPETÊNCIAS PESSOAIS E SOCIAIS	29,7%
CONDIÇÕES PARA O DESENVOLVIMENTO E PROMOÇÃO DE NOVAS APRENDIZAGENS	38,1%
OPORTUNIDADE DE CONTRATUALIZAÇÃO APÓS FCT	22,6%
ORGANIZAÇÃO E CUMPRIMENTO DE FORMALIDADES	12,7%
SEM PONTOS FORTES	1,4%
OUTRO	0,6%

Tabela 17 Pontos fortes da Empresa/Entidade para realização da FCT

Adequação da Empresa/Entidade para realização de FCT no futuro

	FORMANDOS	PROFESSORES ORIENTADORES
MUITO INSATISFEITO	3,3%	2,3%
INSATISFEITO	2,6%	2,3%
NEM SATISFEITO NEM INSATISFEITO	9,0%	3,4%
SATISFEITO	30,1%	22,3%
MUITO SATISFEITO	54,5%	69,2%
NÃO RESPONDE	0,5%	0,6%

Tabela 18 Adequação da Empresa/Entidade para realização de FCT no futuro

Questionados os Formandos relativamente à adequação da Empresa/Entidade para a realização de FCT no futuro, 84,6% avalia positivamente, observando-se a predominância de respostas de nível “Muito Satisfeito”.

No que se refere à avaliação dos Professores Orientadores, 91,5% considera que as Empresas/Entidades onde se realizaram as FCT no presente ano são adequadas ou totalmente adequadas para a integração de Formandos no futuro.

Contratação

	FORMANDOS	PROFESSORES ORIENTADORES	EMPRESAS / ENTIDADES
SIM	20,8%	10,2%	16,9%
NÃO CONTRATOU, MAS O FORMANDO PRESTA SERVIÇOS REMUNERADOS PONTUALMENTE		7,6%	
NÃO	79,2%	81,9%	83,1%

Tabela 19 Taxa Contratação Formandos

À data do preenchimento do questionário, os Professores Orientadores respondem ter conhecimento de que 36 Formandos (10,2%) foram contratados por parte das Empresas/Entidades e 27 Formandos (7,6%) ficaram a prestar serviços pontuais à Empresa onde realizaram FCT.



Identificaram situações pontuais de Formandos que receberam ofertas de emprego, mas porque a oferta não era vantajosa ou porque os Formandos pretendiam continuar a estudar, não a aceitaram.

Já 17% das Empresas/Entidades referem ter contratado após o final da FCT, num total de 33 Formandos da CPL.

À data do preenchimento do questionário, 81 Formandos (21%) que realizaram FCT referem ter sido contratados pela Empresa/Entidade onde realizou a mesma.

Foi também questionado aos formandos que responderam “não ter sido contratado” o motivo. Destes, 198 respondem que não lhes foi apresentada nenhuma proposta, 47 respondem não ter podido aceitar para prosseguir estudos e 12 respondem ter sido “apresentado proposta mas não terem interesse em aceitar a proposta”.

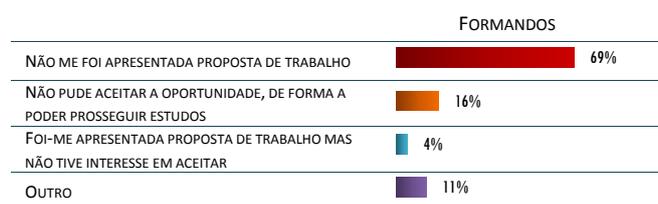


Tabela 20 Motivo de não contratação

33 Formandos apresentaram “Outros” motivos sendo que a maioria refere os fatores a idade, a incapacidade por parte da empresa em poder contratar e a possibilidade de uma proposta futura por parte da Empresa num espaço temporal de 2/3 meses.

Atuação da EIP na articulação com os Diretores de Curso

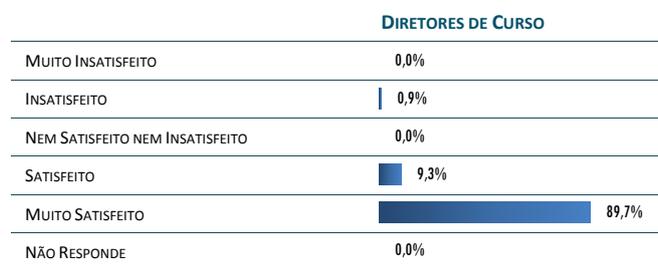


Tabela 21 Atuação da EIP na articulação com os Diretores de Curso

A atuação da EIP, no processo de negociação da FCT, foi avaliada pelos Diretores de Curso nos níveis positivos “Muito satisfeito” em 89,7% e “Satisfeito” em 9,3%.

Equipa de Inserção Profissional



Tabela 22 Conhecimento do trabalho da EIP

A maioria dos Formandos (74,6%) revelou ter conhecimento que a Equipa de Inserção Profissional (EIP) pode apoiá-lo na procura de emprego após a conclusão do seu curso.



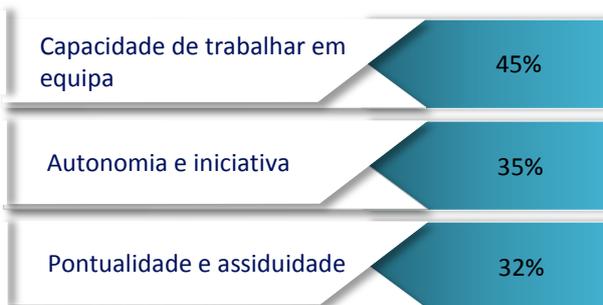
Casa Pia
Lisboa

REFLEXÃO FINAL

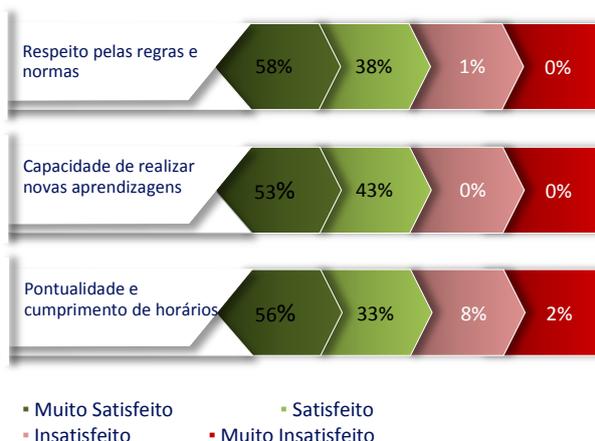
Competências dos Formandos

Nesta reflexão final são apresentados os resultados positivos e negativos, suprimindo-se dos gráficos os parâmetros “nem satisfeito nem insatisfeito” e “não responde”.

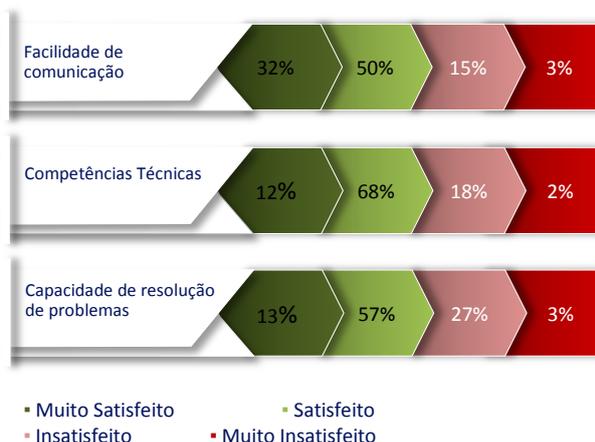
As Empresas/Entidades que integram os Formandos em FCT, através da avaliação que realizam anualmente, têm permitido identificar as competências mais valorizadas na integração em mercado de trabalho.



Das competências mais valorizadas para integração em mercado de trabalho, identificadas pelas Empresas/Entidades na presente avaliação, destacam-se as “Capacidade de trabalhar em equipa”, a “Autonomia e iniciativa” e a “Pontualidade e assiduidade”.

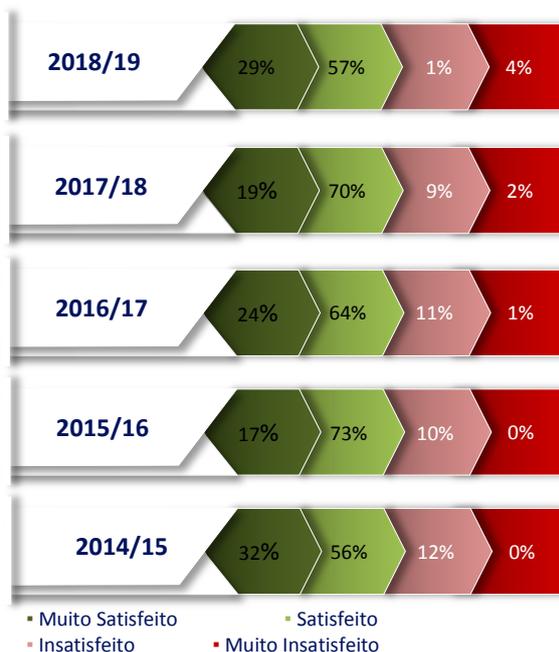


As Empresas/Entidades identificam como competências mais fortes dos Formandos da Casa Pia de Lisboa, IP., o Respeito pelas regras e normas, Capacidade de realizar novas aprendizagens e Pontualidade e cumprimento de horários



Como competências menos fortes dos Formandos, mas avaliadas positivamente acima dos 70% a Facilidade de Comunicação, as Competências Técnicas e a Capacidade de resolução de problemas

Nível de Preparação dos Formandos



No que se refere à avaliação realizada pelas Empresas/entidades face ao nível de preparação dos Formandos da Casa Pia de Lisboa, IP, e tendo em conta as atuais necessidades do mercado de trabalho, verifica-se uma melhoria de 10% no nível “Muito Satisfeito” em detrimento do nível “Satisfeito”

Importa também salientar o aumento do parâmetro “Muito Insatisfeito” em relação aos últimos anos, apesar de em contraciclo os resultados negativos descerem (de 12% em 2014/15 para 5% em 2018/19).

Acompanhamento realizado pelos Professores Orientadores



No que respeita à avaliação do acompanhamento realizado por parte do Professor Orientador a maioria dos Formandos e das Empresas/Entidades avaliou positivamente este acompanhamento, atingindo no somatório dos dois níveis positivos os 89% (nos Formandos) e os 91% (nas Empresas).

Adequação das tarefas e Acolhimento efetuado pela Empresa/Entidade

Adequação das tarefas ao longo da FCT



Acolhimento realizado pela Empresa/Entidade



Acompanhamento realizado pelo Tutor da Empresa/Entidade



No que se refere ao Acolhimento realizado pelas Empresas/Entidades aos Formandos, ao Acompanhamento prestado pelo Tutor designado e ao tipo de tarefas propostas e realizadas pelos Formandos, constataram-se níveis de avaliação muito positivos.

Pontos fortes das Empresas/entidades enquadradoras

A avaliação efetuada pelos Professores Orientadores permitiu identificar quais os pontos mais fortes das empresas/entidades que acolhem os Formandos da Casa Pia de Lisboa, IP:

- 3 Mais fortes:



Propostas de melhoria

Acompanhamento da Formação em Contexto de Trabalho

O acompanhamento do Professor Orientador é avaliado negativamente por 4,8% dos Formandos e, 6,7% avaliam como “Nem satisfeito nem insatisfeito”. É importante realçar junto dos Professores a importância deste papel no acompanhamento da FCT.

A FCT pressupõe sempre um acompanhamento do Formando adequado pelo Professor Orientador, que assume o papel decisivo no bom desenvolvimento da mesma, através da sua monitorização, em articulação com o Tutor designado pela Empresa/Entidade.

No seguimento das propostas presentes no relatório anterior, foram realizadas sessões de sensibilização junto dos professores para a necessidade e importância do cumprimento do Guia de Procedimentos. Apesar disso os resultados positivos não aumentaram.

Consequentemente propõe-se a continuação da realização de ações com o objetivo de aumentar o nível de informação dos Professores Orientadores, nomeadamente junto dos professores que iniciam pela primeira vez a função e, criando um programa de tutoria para a função, aproveitando o conhecimento e experiência dos Diretores de Curso e alguns Professores Orientadores.

Curriculum Vitae/Portfólios

No que respeita aos Curriculum Vitae/Portfólios, um instrumento essencial e obrigatório, no processo de negociação de vagas de FCT para um número crescente e significativo de empresas/entidades, continuamos a constatar que a maioria dos CV enviados à EIP não estão corretamente elaborados e em condições para enviar às Empresas/Entidades ou não são enviados de todo.

Esta situação pode levar muitas vezes a perder vagas de FCT nas Empresas.

Realçamos novamente a importância de seguir as seguintes indicações:

- Os CV devem ser elaborados/atualizados com tempo de antecedência necessária para a realização dos pedidos de vaga para FCT às Empresas/Entidades.

Tendo em conta que existem Empresas/Entidades que recebem Formandos de diferentes cursos e que o pedido de vagas é realizado de uma forma conjunta, todos os currículos devem estar prontos atempadamente, caso contrário podem inviabilizar a disponibilização de vagas por parte das Empresas/Entidades;

- Os CV devem ser melhorados: qualidade e formalidade da fotografia; anular a existência de erros ortográficos; informação completa em relação à formação académica e experiência profissional; importância das outras competências que devem ser descritas de forma mais concreta e individual; contactos pessoais atualizados e correio eletrónico formal.

- Nos Cursos em que a partilha de informação relativa a trabalhos práticos pode ser decisiva relativamente à seleção do Formando, é muito importante a elaboração de um portfólio digital desde o primeiro ano letivo. Exemplo desta realidade são os cursos: Técnico de Multimédia; Técnico de Cozinha/Pastelaria; Técnico de Desenho Digital 3D; Técnico de Design de Moda; Técnico de Imagem interativa, etc. A hiperligação do portfólio digital deverá constar do *Curriculum Vitae*.

Melhoria do Questionário

A forma gráfica como algumas questões foram apresentadas no questionário *on-line* poderá ter causado algumas respostas incorretas por parte dos participantes. Algumas respostas foram aferidas e corrigidas com uma nova resposta, anulando a anterior. Podendo não terem sido identificadas algumas situações, alguns resultados poderão ter sofrido ligeiros enviesamentos.

Esta apresentação é algo que a Equipa de Inserção Profissional deverá ter em conta durante a produção do próximo questionário com o Departamento de Informática.



Casa Pia
Lisboa



Contactos:

ESPAÇO GIL TEIXEIRA LOPES



RUA DOS JERÓNIMOS, Nº 9

1449-008 LISBOA



CORREIO ELETRÓNICO: EIP@CASAPIA.PT



TEL. 213614000

FAX 213614030

Equipa:

Ana Isabel Botelho - ana.botelho@casapia.pt

Joana Ramos - joana.ramos@casapia.pt

Mariana Siqueira – mariana.siqueira@casapia.pt

Nuno Miguel Pereira - nuno.miguel@casapia.pt

Patrícia Marques - patricia.marques@casapia.pt



Anexo 13

Relatório de Autoavaliação - Satisfação
dos trabalhadores



Casa Pia
Lisboa

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES

Relatório de Autoavaliação

março 2020





FICHA TÉCNICA

EQUIPA RESPONSÁVEL:

Unidade de Recursos Humanos

Carla Peixe

Liliana Pereira

Magda Pereira

Sílvia Duarte

DATA:

19-03-2020



ÍNDICE

Lista de abreviaturas.....	5
1. Introdução.....	6
1.1. Objetivo.....	6
2. Metodologia.....	7
2.1. Universo.....	7
2.2. Instrumento.....	7
2.3. Procedimentos/Recolha de dados.....	10
3. Resultados.....	11
3.1. Taxas de participação global e por Unidade Orgânica.....	11
3.2. Análise Quantitativa.....	13
3.2.1. Satisfação global dos trabalhadores com a CPL.....	14
3.2.2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão.....	14
3.2.3. Satisfação com as condições de trabalho.....	15
3.2.4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira.....	16
3.2.5. Níveis de Motivação.....	17
3.2.6. Satisfação com o estilo de liderança.....	18
3.2.7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços.....	20
3.3. Análise Qualitativa.....	22
4. Evolução das médias globais de satisfação (2017-2019).....	37
5. Conclusões.....	38
5.1. Pontos fortes.....	39
5.2. Oportunidades de melhoria.....	40
6. ANEXO - Questionário de autoavaliação da satisfação dos trabalhadores.....	42



ÍNDICE DE TABELAS E GRÁFICOS

Tabela 1. Dimensões e Subdimensões do questionário	8
Tabela 2. Evolução da taxa de participação global (2018-2019)	11
Tabela 3. Distribuição de respostas por UO	12
Tabela 4. Evolução da taxa de participação por UO	12
Tabela 5. Satisfação dos trabalhadores por dimensão	13
Tabela 6. Satisfação global dos trabalhadores com a CPL.....	14
Tabela 7. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão	15
Tabela 8. Satisfação com as condições de trabalho.....	16
Tabela 9. Satisfação com as condições de trabalho.....	17
Tabela 10. Níveis de motivação	17
Tabela 10. Satisfação com o estilo de liderança - Gestão de Topo.....	18
Tabela 11. Satisfação com o estilo de liderança - Gestor de nível Intermédio	19
Tabela 12. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços.....	21
Tabela 13. Evolução dos níveis de satisfação (2017 a 2019) - Variação face a 2017	37
Gráfico 1. Evolução dos níveis de satisfação (2017 a 2019).....	37



Lista de abreviaturas

AACF – António Aurélio da Costa Ferreira	PAORH – Plano de Atividades, Orçamento e Recursos Humanos
CCC – Centro Cultural Casapiano	PM – Pina Manique
CD – Conselho Diretivo	RAC – Relatório de Atividades e Contas
CEAS – Centro de Educação e Ação Social	RGPD - Regulamento Geral de Proteção de Dados
CED – Centro de Educação e Desenvolvimento	SC – Serviços Centrais
CPL – Casa Pia de Lisboa, I.P.	SCT – Santa Catarina
DGAEP – Direção Geral da Administração e do Emprego Público	SCL – Santa Clara
DAC – Departamento de Apoio à Coordenação	SIF – Sistema de Informação Financeiro
DSP – Departamento de Serviços Partilhados	SIGE – Sistema de Informação de Gestão de Educandos
FM – Francisco Margiochi	SIREF – Sistema de Informação de Respostas Educativas e Formativas
GEP - Gabinete de Estatística e Planeamento	SPC – Sistema de Planeamento e Controlo
GI – Gestão de nível intermédio	SRH – Sistema de Recursos Humanos
GT – Gestão de topo	SSD – Sistema de Suporte à Decisão
JRP – Jacob Rodrigues Pereira	UO – Unidade Orgânica
MP – Maria Pia	URH – Unidade de Recursos Humanos
NAP – Nuno Álvares Pereira	UQA – Unidade de Qualidade e Auditoria
NSC – Nossa Senhora da Conceição	



1. INTRODUÇÃO

1.1. Objetivo

A autoavaliação da Casa Pia de Lisboa, I.P. (adiante designada CPL) integra o Relatório anual de Atividades e Contas (RAC) e deve ser acompanhada de informação respeitante nomeadamente à audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na avaliação do serviço, conforme disposto na alínea f) do n.º2 do art.15, da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração pública.

Neste âmbito, a CPL tem procedido, nos últimos anos, à auscultação do grau de satisfação dos seus trabalhadores, no âmbito da publicação do RAC, em abril.

O presente relatório tem por objetivo identificar e analisar os níveis de satisfação dos trabalhadores em função de diferentes dimensões e subdimensões (consignadas no instrumento disponibilizado para o efeito pela Direção Geral da Administração e do Emprego Público (DGAEP), que serão analisadas em detalhe, em particular na análise estatística dos dados recolhidos.

Conforme se tem constatado nos anos anteriores, o momento de auscultação do grau de satisfação dos trabalhadores da CPL tem vindo a assumir particular relevância quer no quadro dos pressupostos de apresentação do Relatório de Atividades e Contas, quer como um importante contributo para a identificação de áreas de melhoria.

Acresce ainda que os resultados desta audição concorrem para a concretização de um objetivo inscrito no Plano Estratégico da Casa Pia de Lisboa [2019-2023], visando *“Incrementar uma cultura organizacional para a motivação e captação de trabalhadores”*, transposto para um objetivo operacional, que prevê *“Reforçar a implementação de medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar dos trabalhadores”*.

Neste âmbito importa referir que, considerando os resultados aferidos nas auscultações anuais, e visando melhorar os níveis de satisfação dos trabalhadores, a CPL tem vindo a implementar Planos de Ação de Melhoria da Satisfação, o último dos quais aprovado para 2019/20, e em fase de implementação, em que foram propostas 17 medidas (e 31 metas associadas), assentes nas seguintes áreas de intervenção:

- Condições de Trabalho;
- Desenvolvimento da Carreira;
- Estilo de Liderança - Gestão de Topo;
- Estilo de Liderança – Gestão de Nível Intermédio;
- Equipamentos e Serviços, Condições de Higiene e Segurança.

Este documento, resultante da articulação entre as Unidades de Recursos Humanos e Qualidade e Auditoria, decorreu da análise efetuada aos resultados obtidos no questionário de auto-avaliação da satisfação aplicado aos trabalhadores da CPL, relativo ao ano de 2018, e das sugestões recolhidas no âmbito de uma dinâmica de auscultação, desenvolvida em 2018, junto dos dirigentes intermédios, onde se promoveu a reflexão conjunta sobre as questões consideradas menos satisfatórias no questionário aplicado anteriormente.

Reconhecendo e reforçando a importância crescente desta matéria, a CPL integrou igualmente no seu Plano de Atividades, Orçamento e Recursos Humanos (PAORH) para 2019 um objetivo operacional nesta área “Índice anual



de satisfação dos trabalhadores na dimensão "condições de trabalho" de 3,66, cujo resultado foi atingido (3,67), conforme explicitado adiante.

O PAORH da CPL para 2020 mantém igualmente um objetivo operacional relativo a esta matéria, de "conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar dos trabalhadores", traduzido nos seguintes indicadores e metas:

Indicador	Meta
Nº de medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar implementadas (QUAR)	2
Índice anual de satisfação dos trabalhadores na dimensão "condições de trabalho"	3,80
Taxa de execução do plano de melhoria na dimensão "condições de trabalho"	90%

O presente relatório, cujos resultados respeitam a 2019, inicia com um enquadramento sobre a metodologia e procedimentos envolvidos no processo de auscultação da satisfação dos trabalhadores da CPL.

Segue-se a descrição dos resultados obtidos, considerando em detalhe as análises quantitativa e qualitativa das dimensões em observação.

Em termos quantitativos, é apresentada a evolução das médias globais de satisfação das dimensões, face aos anos 2017 e 2018, e, em particular, das subdimensões, comparativamente com os resultados obtidos em 2018.

Por fim, apresenta-se a identificação dos pontos fortes e áreas a melhorar, em conformidade com os resultados alcançados.

2. METODOLOGIA

2.1. Universo

Conforme tem sido habitual, todos os trabalhadores dos Centros de Educação e Desenvolvimento (CED), Centro Cultural Casapiano (CCC) e Serviços Centrais (SC) da CPL, à exceção do Conselho Diretivo, tiveram a oportunidade de participar na autoavaliação de satisfação, englobando um universo de 1007 pessoas (de acordo com o total de efetivo à data de aplicação do questionário).

2.2. Instrumento

O questionário utilizado nesta auscultação tem por base o instrumento de recolha de dados disponibilizado pela DGAEP, devidamente adaptado às especificidades da Instituição e à necessidade de diagnosticar detalhadamente determinadas questões críticas em termos de satisfação, com vista à definição e implementação de planos de melhoria.

Nesse âmbito, foi aberta a possibilidade de detalhar o grau de satisfação para cada uma das dimensões, através de um campo de resposta livre em que os trabalhadores podem apresentar observações ou sugestões de melhoria. Estes contributos foram analisados e são apresentados de forma sistematizada no ponto 3.3. deste relatório.

Procurando garantir a aplicação do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), foram retirados todos os campos que permitissem identificar direta ou indiretamente o trabalhador, designadamente cargo/carreira e idade. Neste contexto, optou-se por manter apenas o item relativo à Unidade Orgânica, por forma a garantir uma atuação, sempre que possível, localizada quanto às questões menos satisfatórias identificadas.

As dimensões e subdimensões em avaliação são as que se elencam em seguida:

Tabela 1. Dimensões e Subdimensões do questionário

Ponto	Dimensão	Subdimensão
1	Satisfação global com a CPL	1.1. Imagem da CPL 1.2. Desempenho global da CPL 1.3. Papel da CPL na sociedade 1.4. Relacionamento com os cidadãos e a sociedade 1.5. Forma como a CPL gere os conflitos de interesses 1.6. Nível de envolvimento dos trabalhadores na CPL e na respetiva missão 1.7. Envolvimento nos processos de tomada de decisão: 1.7.1. Informação disponibilizada aos trabalhadores 1.7.2. Oportunidade de participação nos processos de tomada de decisão 1.7.3. Mecanismos de consulta e diálogo entre trabalhadores e gestores 1.8. Envolvimento dos trabalhadores em atividades de melhoria
2	Satisfação com a gestão e sistemas de gestão	2.1. Aptidão da liderança para conduzir a CPL: 2.1.1. Gestão de Topo (entendida como o Conselho Diretivo da CPL) 2.1.2. Gestão de Nível Intermédio (entendida como a Direção do CED/CCC/SC - Departamento/Unidade) 2.2. Aptidão da gestão para comunicar: 2.2.1. Gestão de Topo 2.2.2. Gestão de Nível Intermédio 2.3. Forma como o sistema de avaliação de desempenho em vigor foi implementado 2.4. Informação disponibilizada sobre o sistema de avaliação de desempenho em vigor 2.5. Forma como os objetivos individuais e partilhados são fixados: 2.5.1. Grau de envolvimento na definição de objetivos 2.5.2. Conhecimento dos objetivos do CED/Unidade Orgânica e do seu contributo para os objetivos globais da CPL 2.5.3. Acompanhamento do desempenho pela chefia 2.6. Forma como a CPL reconhece os esforços individuais (Reconhecimento e medidas implementadas) 2.7. Forma como a CPL reconhece os esforços de grupo (Reconhecimento e medidas implementadas) 2.8. Postura da CPL face à mudança e à modernização 2.9. Implementação de medidas de Responsabilidade Social (ex.: Bem-estar dos trabalhadores, Voluntariado e Ambiente)
3	Satisfação com as condições de trabalho	3.1. Ambiente de trabalho 3.2. Modo como a CPL gere conflitos, queixas ou problemas pessoais 3.3. Horário de trabalho: 3.3.1. Duração do horário de trabalho 3.3.2. Modalidade de horário de trabalho 3.3.3. Controlo da assiduidade 3.4. Compensação do trabalho extraordinário 3.5. Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e pessoal 3.6. Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais 3.7. Igualdade de oportunidades nos processos de promoção 3.8. Igualdade de tratamento na CPL
4	Satisfação com o desenvolvimento na carreira	4.1. Política de gestão de recursos humanos existente na CPL 4.2. Promoção da mobilidade na CPL 4.3. Formação: 4.3.1. Ações de formação realizadas até ao presente 4.3.2. Aplicabilidade/utilidade dos conhecimentos adquiridos na formação 4.4. Oportunidade de desenvolver novas competências 4.5. Oportunidade de desenvolver objetivos individuais/de carreira
5	Níveis de motivação	5.1. Motivação para aprender novos métodos de trabalho 5.2. Motivação para desenvolver trabalho em equipa 5.3. Motivação para participar em ações de formação 5.4. Motivação para participar em projetos de mudança na CPL 5.5. Motivação para sugerir melhorias



Ponto	Dimensão	Subdimensão
6	Satisfação com o estilo de liderança (gestão de topo e intermédia)	<p>Gestão de topo:</p> <ul style="list-style-type: none">6.1. Lidera através do exemplo6.2. Aceita críticas construtivas6.3. Aceita sugestões de melhoria6.4. Delega competências e responsabilidades6.5. Estimula a iniciativa das pessoas6.6. Encoraja a confiança mútua e o respeito6.7. Promove o desenvolvimento de uma cultura de mudança6.8. Promove ações de formação6.9. Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas6.10. Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa6.11. Transmite os objetivos da CPL <p>Gestão de Nível Intermédio:</p> <ul style="list-style-type: none">6.12. Lidera através do exemplo6.13. Aceita críticas construtivas6.14. Aceita sugestões de melhoria6.15. Delega competências e responsabilidades6.16. Estimula a iniciativa das pessoas6.17. Encoraja a confiança mútua e o respeito6.18. Promove o desenvolvimento de uma cultura de mudança6.19. Promove ações de formação6.20. Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas6.21. Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa6.22. Transmite os objetivos do CED/CCC/Departamento/Unidade
7	Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços	<ul style="list-style-type: none">7.1. Equipamentos informáticos:<ul style="list-style-type: none">7.1.1. Computador7.1.2. Impressora7.1.3. Consumíveis (ex: tinteiros, toners)7.2. Equipamentos de comunicação disponíveis:<ul style="list-style-type: none">7.2.1. Rede Informática da CPL7.2.2. Ligação à Internet7.2.3. Telefone/Fax7.3. Tempo de resolução dos problemas informáticos (<i>Helpdesk</i>)7.4. Sistemas de Informação e <i>Software</i>:<ul style="list-style-type: none">7.4.1. Correio eletrónico7.4.2. <i>Intranet</i> (Sistema de Informação de partilha de informações e recursos entre utilizadores da CPL)7.4.3. <i>Smartdocs</i> (Sistema de Informação e Gestão Documental)7.4.4. SIGE (Sistema de Informação de Gestão de Educandos)7.4.5. SIREF (Sistema de Informação de Respostas Educativas e Formativas)7.4.6. Sistema de Informação ou <i>Software</i> específico para a função desempenhada:<ul style="list-style-type: none">SIF – Sistema de Informação FinanceiroSPC – Sistema de Planeamento e ControloSRH – Sistema de Recursos HumanosSSD – Sistema de Suporte à Decisão<i>Autocad</i> – <i>Software</i> de desenho assistido por computadorAdobe Creative Cloud (<i>Photoshop, Illustrator, etc</i>)Outros7.5. Serviços Sociais da Administração Pública7.6. Higiene das instalações7.7. Condições de segurança:<ul style="list-style-type: none">7.7.1. Edifícios (conservação)7.7.2. Equipamentos (ex.: mobiliário, maquinaria)7.7.3. Controlo do acesso às instalações (vigilância)7.8. Conforto do posto de trabalho7.9. Saúde no Trabalho7.10. Desenvolvimento dos processos de acidentes de trabalho / doenças profissionais7.11. Formação/Sensibilização na área da saúde7.12. Refeitório e bar:<ul style="list-style-type: none">7.12.1. Condições de higiene7.12.2. Qualidade da refeição7.12.3. Quantidade servida por refeição7.12.4. Diversidade das ementas7.12.5. Horários de funcionamento7.12.6. Atendimento7.12.7. Mobiliário, Equipamentos e Utensílios7.13. Espaços comuns de refeição para trabalhadores:<ul style="list-style-type: none">7.13.1. Condições de higiene7.13.2. Mobiliário e Equipamentos

A escala utilizada na auscultação da satisfação segue o modelo da DGAEP:

1	2	3	4	5
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito

A dimensão 5, relativa ao grau de motivação, é avaliada de acordo com a escala seguinte:

1	2	3	4	5
Muito desmotivado	Desmotivado	Pouco motivado	Motivado	Muito motivado

À semelhança do que vem sendo manifestado em anos anteriores, considera-se que a referida escala, de cinco valores, proposta no modelo de questionário da DGAEP, detém um ponto médio que pode condicionar as respostas. Acresce ainda que este ponto médio não é neutro, dado corresponder às atribuições «Pouco satisfeito» ou «Pouco motivado», pelo que três hipóteses de resposta são negativas e duas correspondem a atribuições positivas. Assim, entende-se que esta estrutura de escala, em que o ponto médio não corresponde a uma posição intermédia, poderá conduzir ao enviesamento das respostas e da análise correspondente.

Assim, no ano passado foi colocada à DGAEP e GEP, a possibilidade de a escala utilizada ser alterada, passando o nível 3 a equivaler a uma posição intermédia de «Nem satisfeito, nem insatisfeito» / «Nem motivado, nem desmotivado». Uma vez que não se obteve resposta, manteve-se o formato.

Esta questão prende-se também com a necessidade de uniformizar a metodologia associada a todas as atividades de auscultação desenvolvidas na CPL (educandos, famílias, trabalhadores, entre outros).

2.3. Procedimentos/Recolha de dados

O processo de auscultação decorreu de acordo com as seguintes etapas:

- Definição da metodologia de recolha e de tratamento da informação;
- Disponibilização dos questionários;
- Organização da base de dados;
- Tratamento estatístico dos dados;
- Análise de conteúdo;
- Elaboração do presente relatório, com a identificação dos pontos fortes de satisfação, bem como das áreas a melhorar.

O questionário, em formato eletrónico, foi disponibilizado pela Unidade de Recursos Humanos à totalidade dos trabalhadores na página de Intranet da CPL, com informação disponibilizada em destaque neste suporte de informação/comunicação interna. O período de preenchimento do questionário decorreu entre os dias 14 de fevereiro e 4 de março de 2020.

Paralelamente, como forma de reforço da comunicação interna, foi ainda enviado, pela URH, um e-mail a todos os trabalhadores a apelar à participação neste momento de auscultação da organização. E, posteriormente, reforçado pelo Vogal da CPL.

[março de 2020]



Os dados recolhidos foram sujeitos a análise quantitativa e qualitativa, recorrendo-se respetivamente ao tratamento estatístico e à análise de conteúdo. A análise estatística iniciou-se com a adaptação da base de dados e organização da informação recolhida. Na análise de conteúdo, as respostas dadas foram agrupadas em categorias e subcategorias, seguindo a designação das dimensões e subdimensões do questionário aplicado.

Tal como tem sucedido em anos anteriores, não foram considerados os comentários não relacionados com as questões em análise.

3. RESULTADOS

3.1. Taxas de participação global e por Unidade Orgânica

O questionário foi aplicado, à semelhança do ano anterior, ao universo de trabalhadores da CPL, tendo-se obtido um total de 607 questionários válidos.

Considerando que, a 28/02/2020, o número total de trabalhadores na CPL era de 1010 (sendo o universo aplicável a esta auscultação de 1007, tendo em conta que o Conselho Diretivo não participa na mesma), a taxa de participação global situa-se nos 60,3%.

Seguindo a tendência de subida registada nos últimos anos, a taxa de participação situa-se acima dos 60%, verificando-se um grande incremento face aos valores apurados em 2018:

Tabela 2. Evolução da taxa de participação global (2018-2019)

	2019	2018	variação	tendência
Número de questionários válidos	607	541	66	↑
Número total de trabalhadores (sem contemplar elementos do CD)	1007	1039	-32	↓
Percentagem face ao número total de trabalhadores	60,3%	52,1%	8,2%	↑

Este aumento dos níveis de participação poderá nomeadamente decorrer da divulgação junto dos trabalhadores dos resultados da auscultação anual, conforme sugestões recolhidas em anteriores auscultações, da implementação de Planos de Ação de Melhoria de Satisfação dos Trabalhadores, a partir de 2016, da divulgação sobre a execução das medidas constantes dos referidos Planos, bem como do apelo à participação dos trabalhadores no questionário, quer presencialmente, quer através da Intranet e de correio eletrónico.

Importa salientar que a divulgação dos resultados dos Planos de Ação de Melhoria de Satisfação dos Trabalhadores, bem como o envolvimento em propostas de melhoria têm vindo a ser promovidos designadamente através de reuniões de *CD-In* (medida que resulta das melhorias propostas pelos trabalhadores em 2015), que assenta numa maior presença do Conselho Diretivo nas diferentes Unidades Orgânicas (UO), assim como da realização de dinâmicas participativas envolvendo representantes de todos os grupos profissionais/carreiras, incluindo Dirigentes Intermédios.

A distribuição de respostas pelas diferentes UO foi a seguinte:

Tabela 3. Distribuição de respostas por UO

	PM	NAP	NSC	JRP	SCL	MP	SCT	AACF	FM	CEAS	CCC	SC	Total
Questionários válidos	113	85	56	85	39	99	34	22	11	1	8	54	607
Número de trabalhadores da UO (01-02-2020)	183	144	81	142	64	156	66	41	15	1	14	100	1007
Taxa de resposta/Total de trabalhadores da UO	61,7%	59,0%	69,1%	59,9%	60,9%	63,5%	51,5%	53,7%	73,3%	100,0%	57,1%	54,0%	63,7%
Taxa de resposta/Total de trabalhadores da CPL	11,2%	8,4%	5,6%	8,4%	3,9%	9,8%	3,4%	2,2%	1,1%	0,1%	0,8%	5,4%	60,3%

Conforme se observa na tabela anterior, regista-se uma taxa de participação média de 60,3% nas UO da CPL, sendo mais expressiva nos CED Francisco Margiochi e Nossa Senhora da Conceição (73,3% e 69,1%, respetivamente) e com menor representação nos CED Santa Catarina e António Aurélio da Costa Ferreira (51,5% e 53,7%, respetivamente). Isto significa que se verificou uma participação superior a metade dos trabalhadores em todas as unidades orgânicas. A participação de 100% do CED CEAS corresponde a 1 trabalhador em funções nesta UO, que se encontra em processo de extinção.

Tabela 4. Evolução da taxa de participação por UO

Unidade Orgânica	2019	2018	variação	tendência
PM	61,7%	49,5%	12,3%	↑
NAP	59,0%	48,9%	10,1%	↑
NSC	69,1%	74,2%	-5,1%	↓
JRP	59,9%	38,2%	21,7%	↑
SCL	60,9%	69,9%	-8,9%	↓
MP	63,5%	43,2%	20,3%	↑
SCT	51,5%	50,0%	1,5%	↑
AACF	53,7%	57,1%	-3,5%	↓
FM	73,3%	46,7%	26,7%	↑
CEAS	100,0%	100,0%	0,0%	→
CCC	57,1%	60,0%	-2,9%	↓
SC	54,0%	60,6%	-6,6%	↓
Taxa de participação	60,3%	58,2%	2,1%	↑

Face a 2018, assinala-se o incremento da participação na maioria das UO, com maior expressão nos CED de Pina Manique, CED D. Nuno Álvares Pereira, CED Jacob Rodrigues Pereira, CED D. Maria Pia, CED Santa Catarina e CED Francisco Margiochi. Pelo contrário, verifica-se uma diminuição das taxas de participação nos CED Nossa Senhora da Conceição, CED Santa Clara, CED António Aurélio da Costa Ferreira, Centro Cultural Casapiano e Serviços Centrais.



3.2. Análise Quantitativa

Apresentam-se, em seguida, os resultados médios de 2019, relativamente a cada dimensão e subdimensão avaliadas, de acordo com a escala definida para o efeito, e a comparação destes com os registados no ano anterior, por forma a conseguir uma visão de conjunto e aferir se existiram alterações significativas na avaliação média dos diferentes itens visados neste estudo.

Optou-se também por incluir neste ponto, à semelhança do ocorrido no ano anterior, os resultados expressos em taxa de satisfação, respeitante ao número de trabalhadores satisfeitos (níveis 4 e 5) relativamente ao total de trabalhadores inquiridos, por se tratar de um indicador de processo S01 – Gestão de Recursos Humanos, que poderá constituir uma fonte de informação útil para a gestão e processos de tomada de decisão.

Em termos gerais, os níveis de satisfação expressos pelos trabalhadores baixaram, comparativamente a 2018.

A média global de satisfação varia entre os 4,16 valores na dimensão 5 (Níveis de Motivação) e os 3,43 na dimensão 7 (Satisfação com Equipamentos e Serviços, Condições de Higiene e Segurança). Em 2018 verificou-se a mesma conclusão.

A taxa de satisfação, em termos globais, considerando todas as dimensões em apreciação, situa-se nos 68,3%.

Conforme se observa na tabela seguinte, a taxa de satisfação dos trabalhadores é superior a 50% em todas as dimensões, mas desceu relativamente a 2018, com maior expressão nas dimensões relativas ao estilo de liderança.

Tabela 5. Satisfação dos trabalhadores por dimensão

Dimensão	Tx de satisfação	2019	2018	variação	tendência
Satisfação Global com a CPL	68,7%	3,68	3,83	-0,15	↓
Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão	60,8%	3,51	3,72	-0,21	↓
Satisfação com as Condições de Trabalho	71,0%	3,67	3,79	-0,12	↓
Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira	70,0%	3,73	3,75	-0,02	↓
Níveis de Motivação	88,2%	4,16	4,22	-0,06	↓
Satisfação com o Estilo de Liderança - Gestão de Topo	69,1%	3,66	3,88	-0,22	↓
Satisfação com a Estilo de Liderança - Gestão de Nível Intermédio	59,7%	3,53	3,78	-0,25	↓
Satisfação com Equipamentos e Serviços, Condições de Higiene e Segurança	58,6%	3,43	3,57	-0,14	↓
Média global	68,3%	3,67	3,82	-0,14	↓

De assinalar o incremento da satisfação nas subdimensões, “Aplicabilidade/utilidade dos conhecimentos adquiridos na formação”, “Ações de formação realizadas até ao presente”, “Oportunidade de desenvolver novas competências”, “Formação/Sensibilização na área da saúde” e “Controlo da assiduidade”.

Pelo contrário, a análise revela, em traços gerais, a satisfação dos trabalhadores teve uma redução superior nas subdimensões que remetem para “SIGE (Sistema de Informação de Gestão de Educandos)”, “Consumíveis (ex:



tinteiros, toners)”, “Aceita críticas construtivas” Gestão Intermédia (GI) e Gestão de Topo (GT) e “Lidera através do exemplo” GI.

3.2.1. Satisfação global dos trabalhadores com a CPL

A satisfação global dos trabalhadores com a CPL apresenta em 2019 um valor global médio de 3,68, inferior ao alcançado em 2018 (3,83). Todas as subdimensões desta dimensão desceram relativamente a 2018, com classificações que oscilam entre 4,06 na “Papel da CPL na Sociedade” e 3,34 na “Oportunidade de participação nos processos de tomada de decisão”.

Tabela 6. Satisfação global dos trabalhadores com a CPL

Subdimensão	Tx de satisfação	2019	2018	variação	tendência
Imagem da CPL	84,6%	3,92	4,07	-0,15	↓
Desempenho global da CPL	78,7%	3,82	3,98	-0,16	↓
Papel da CPL na sociedade	84,0%	4,06	4,21	-0,15	↓
Relacionamento da CPL com os cidadãos e a sociedade	84,7%	3,98	4,09	-0,12	↓
Forma como a CPL gere os conflitos de interesses	66,2%	3,58	3,75	-0,17	↓
Nível de envolvimento dos colaboradores na CPL e na respetiva missão	68,1%	3,71	3,81	-0,10	↓
Envolvimento nos processos de tomada de decisão - Informação disponibilizada aos colaboradores	50,3%	3,39	3,61	-0,23	↓
Oportunidade de participação nos processos de tomada de decisão	49,1%	3,34	3,49	-0,15	↓
Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores	60,9%	3,51	3,66	-0,15	↓
Envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria	60,4%	3,52	3,62	-0,10	↓
Média Satisfação global com a CPL	68,7%	3,68	3,83	-0,15	↓
Média Global	68,3%	3,67	3,82	-0,14	↓

[1=Muito Insatisfeito; 2=Insatisfeito; 3=Pouco Satisfeito; 4=Satisfeito; 5=Muito Satisfeito]

3.2.2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão

Esta dimensão é avaliada globalmente com uma média de 3,51, observando-se, relativamente a 2018, uma descida na classificação de todas as subdimensões.

As subdimensões que apresentam as médias mais elevadas respeitam ao “Conhecimento dos objetivos do CED/Unidade Orgânica e do seu contributo para os objetivos globais da CPL” (3,74), à “aptidão da liderança para conduzir a CPL”, concretamente Gestão de Topo (Conselho Diretivo da CPL) (3,73) e Gestão de Nível Intermédio (entendida no âmbito deste projeto como as Direções dos CED/CCC/Serviços ou Unidades Orgânicas) (3,66), bem como à “Postura da CPL face à mudança e à modernização” (3,63). Em 2018, também foram estas as subdimensões mais bem classificadas.



Tabela 7. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão

Subdimensão	Tx de satisfação	2019	2018	variação	tendência
Aptidão da liderança para conduzir a CPL - Gestão de Topo	76,1%	3,73	3,96	-0,23	↓
Aptidão da liderança para conduzir a CPL - Gestão de Nível Intermédio	65,7%	3,66	3,90	-0,24	↓
Aptidão da gestão para comunicar - Gestão de Topo	67,2%	3,58	3,87	-0,28	↓
Aptidão da gestão para comunicar - Gestão de Nível Intermédio	57,1%	3,53	3,72	-0,19	↓
Forma como o sistema de avaliação de desempenho em vigor foi implementado	56,9%	3,46	3,67	-0,21	↓
Informação disponibilizada sobre o sistema de avaliação de desempenho em vigor	61,3%	3,53	3,77	-0,25	↓
Grau de envolvimento na definição de objetivos	53,8%	3,41	3,71	-0,30	↓
Conhecimento dos objetivos do CED/Unidade Orgânica e do seu contributo para os objetivos globais da CPL	73,3%	3,74	3,77	-0,03	↓
Acompanhamento do desempenho pela chefia	52,3%	3,45	3,63	-0,18	↓
Forma como a CPL reconhece os esforços individuais (Reconhecimento e medidas implementadas)	47,1%	3,18	3,37	-0,19	↓
Forma como a CPL reconhece os esforços de grupo (Reconhecimento e medidas implementadas)	48,9%	3,23	3,45	-0,21	↓
Postura da CPL face à mudança e à modernização	69,7%	3,63	3,88	-0,25	↓
Implementação de medidas de Responsabilidade Social	61,0%	3,49	3,74	-0,25	↓
Média Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão	60,8%	3,51	3,72	-0,21	↓
Média Global	68,3%	3,67	3,82	-0,14	↓

[1=Muito Insatisfeito; 2=Insatisfeito; 3=Pouco Satisfeito; 4=Satisfeito; 5=Muito Satisfeito]

No referente a esta dimensão, os níveis mais baixos de satisfação continuam a centrar-se no “reconhecimento dos esforços individuais” (3,18) e o “reconhecimento dos esforços de grupo” (3,23), coincidindo com a perceção de 2018, e, também, o “Grau de envolvimento na definição de objetivos” (3,41).

3.2.3. Satisfação com as condições de trabalho

À semelhança do observado anteriormente, a dimensão “Satisfação com as condições de trabalho” apresenta igualmente níveis de satisfação mais baixos quando comparados com o ano anterior (3,67 em 2019 face aos 3,79 em 2018).

No entanto, os dados recolhidos indicam que os trabalhadores demonstram maior grau de satisfação com o “Controlo de assiduidade” (3,87), relativamente a 2018 (3,86).

Pelo contrário, realçam-se como menos satisfatórias as restantes subdimensões, ainda que com taxas de satisfação superiores a 60%, com classificações entre 3,42 “Igualdade de oportunidades nos processos de promoção” e 3,96 “Modalidade do horário de trabalho”.



Tabela 8. Satisfação com as condições de trabalho

Subdimensão	Tx de satisfação	2019	2018	variação	tendência
Ambiente de trabalho	70,8%	3,71	3,89	-0,18	↓
Modo como a CPL gere conflitos, queixas ou problemas pessoais	62,8%	3,48	3,58	-0,10	↓
Duração do horário de trabalho	84,3%	3,95	4,11	-0,17	↓
Modalidade de horário de trabalho	80,8%	3,96	4,10	-0,15	↓
Controlo da assiduidade	81,1%	3,87	3,86	0,02	↑
Compensação do trabalho extraordinário	62,8%	3,45	3,53	-0,08	↓
Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e pessoal	71,8%	3,74	3,85	-0,11	↓
Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais	69,2%	3,63	3,77	-0,14	↓
Igualdade de oportunidades nos processos de promoção	60,9%	3,42	3,53	-0,11	↓
Igualdade de tratamento na CPL	65,0%	3,51	3,66	-0,15	↓
Média Satisfação com as Condições de Trabalho	71,0%	3,67	3,79	-0,12	↓
Média Global	68,3%	3,67	3,82	-0,14	↓

[1=Muito Insatisfeito; 2=Insatisfeito; 3=Pouco Satisfeito; 4=Satisfeito; 5=Muito Satisfeito]

3.2.4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira

Com um valor médio global de 3,73 e uma taxa de satisfação de 70,0%, destacam-se nesta dimensão os níveis de satisfação associados às “Ações de formação realizadas até ao presente” (3,91), à “Aplicabilidade/utilidade dos conhecimentos adquiridos na formação” (4,00) e “oportunidade de desenvolver novas competências” (3,80), que, apesar de terem subido na classificação em 2018, voltaram a subir em 2019. Demonstra que a área da formação de trabalhadores da CPL está, cada vez mais, a ir de encontro às especificidades e necessidades das funções/atividades dos mesmos.

Pelo contrário, os dados recolhidos evidenciam que, no que respeita ao desenvolvimento da carreira, os trabalhadores continuam a perceber como menos satisfatórios os itens a “política de gestão de recursos humanos existente na CPL” (3,54), à “promoção da mobilidade na CPL” (3,58) e “oportunidade de desenvolver objetivos individuais de carreira” (3,58).

Comparando com a média global, esta dimensão apresenta valores médios superiores, conforme se verifica pela tabela seguinte:



Tabela 9. Satisfação com o desenvolvimento da carreira

Subdimensão	Tx de satisfação	2019	2018	variação	tendência
Política de gestão de recursos humanos existente na CPL	58,4%	3,54	3,69	-0,15	↓
Promoção da mobilidade na CPL	67,4%	3,58	3,72	-0,14	↓
Ações de formação realizadas até ao presente	73,8%	3,91	3,84	0,06	↑
Aplicabilidade/utilidade dos conhecimentos adquiridos na formação	81,1%	4,00	3,89	0,11	↑
Oportunidade de desenvolver novas competências	74,1%	3,80	3,76	0,04	↑
Oportunidade de desenvolver objetivos individuais / de carreira	65,1%	3,58	3,62	-0,04	↓
Média Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira	70,0%	3,73	3,75	-0,02	↓
Média Global	68,3%	3,67	3,82	-0,14	↓

[1=Muito Insatisfeito; 2=Insatisfeito; 3=Pouco Satisfeito; 4=Satisfeito; 5=Muito Satisfeito]

3.2.5. Níveis de Motivação

Confirmando a tendência das últimas auscultações, esta questão apresenta uma avaliação superior relativamente às restantes dimensões, com uma taxa de satisfação de 88,2% e um valor médio global de 4,16. No entanto, relativamente ao ano anterior, este valor desceu 0,06.

Apesar das constantes subidas nos últimos anos, a subdimensão “motivação para participar em ações de formação” (4,25) aumentou mais uma vez, relativamente ao ano anterior. Destacam-se, também, os níveis de motivação para “desenvolver trabalho em equipa” (4,19) e “aprender novos métodos de trabalho” (4,18).

Numa leitura comparativa com os anos anteriores, salienta-se que os trabalhadores se mantêm motivados em todos os domínios, com a totalidade das médias a situar-se acima de 4 valores. Este facto pode resultar do maior investimento na participação ativa dos trabalhadores, concretamente em dinâmicas de grupo criadas com vista à recolha de sugestões de melhoria, envolvendo trabalhadores dos diferentes grupos profissionais, inclusivamente dirigentes intermédios.

Tabela 10. Níveis de motivação

Subdimensão	Tx de motivação	2019	2018	variação	tendência
Motivação para aprender novos métodos de trabalho	90,6%	4,18	4,28	-0,11	↓
Motivação para desenvolver trabalho em equipa	87,6%	4,19	4,30	-0,11	↓
Motivação para participar em ações de formação	92,4%	4,25	4,24	0,01	↑
Motivação para participar em projetos de mudança na CPL	87,6%	4,15	4,20	-0,05	↓
Motivação para sugerir melhorias	82,8%	4,05	4,10	-0,05	↓
Média Níveis de Motivação	88,2%	4,16	4,22	-0,06	↓
Média Global	68,3%	3,67	3,82	-0,14	↓

[1=Muito Desmotivado; 2=Desmotivado; 3=Pouco Motivado; 4=Motivado; 5=Muito Motivado]



3.2.6. Satisfação com o estilo de liderança

A satisfação dos trabalhadores com a liderança é medida em duas vertentes distintas: a **gestão de topo** (entendida, neste contexto, como o Conselho Diretivo da CPL) e a **gestão de nível intermédio** (Direções dos CED, CCC, Direções de Departamento e Direções de Unidade). Esta distinção está claramente expressa no questionário aplicado.

Os resultados obtidos nesta dimensão revelam uma redução da satisfação quer com a gestão de topo, que apresenta uma avaliação média de **3,66**, quer com a gestão de nível intermédio, cuja média foi de **3,53** valores.

Gestão de Topo

Tabela 11. Satisfação com o estilo de liderança - Gestão de Topo

Subdimensão	Tx de satisfação	2019	2018	variação	tendência
Lidera através do exemplo	73,9%	3,67	3,91	-0,24	↓
Aceita críticas construtivas	55,6%	3,47	3,77	-0,30	↓
Aceita sugestões de melhoria	59,4%	3,54	3,82	-0,28	↓
Delega competências e responsabilidades	69,6%	3,70	3,86	-0,17	↓
Estimula a iniciativa das pessoas	68,2%	3,63	3,85	-0,23	↓
Encoraja a confiança mútua e o respeito	71,4%	3,65	3,92	-0,27	↓
Promove o desenvolvimento de uma cultura de mudança	73,5%	3,70	3,93	-0,23	↓
Promove ações de formação	80,2%	4,02	4,09	-0,07	↓
Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas	59,3%	3,42	3,60	-0,18	↓
Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa	66,1%	3,56	3,72	-0,16	↓
Transmite os objetivos da CPL	82,4%	3,95	4,18	-0,24	↓
Média Satisfação com estilo de liderança - Gestor de topo	69,1%	3,66	3,88	-0,22	↓
Média Global	68,3%	3,67	3,82	-0,14	↓

[1=Muito Insatisfeito; 2=Insatisfeito; 3=Pouco Satisfeito; 4=Satisfeito; 5=Muito Satisfeito]

Com valor médio de **3,66** e uma taxa de **69,1%**, a satisfação com os gestores de topo apresenta-se com valores consideravelmente superiores aos de 2017, mas inferiores aos de 2018.

De destacar os itens “promove ações de formação” (4,02), “transmite os objetivos da CPL” (3,95), representando as subdimensões mais bem classificadas pelos trabalhadores.

Seguindo a tendência do ano anterior, as médias mais baixas mantêm-se relacionadas com o “reconhecimento e premiação dos esforços individuais e das equipas” (3,42), “aceita críticas construtivas” (3,47) e com a “adequação do tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações” (3,56).



Gestão de Nível Intermédio

Com uma taxa de satisfação de **59,7%** e um valor médio de **3,53**, desceu, relativamente a 2018 e 2017.

Os maiores índices de satisfação dizem respeito ao “transmite os objetivos do CED/Departamento/Unidade” (3,79), ao “encorajamento da confiança mútua e do respeito (3,62), “lidera através do exemplo” (3,59), e à “promove o desenvolvimento de uma cultura de mudança” (3,57).

Tabela 12. Satisfação com o estilo de liderança - Gestor de nível Intermédio

Subdimensão	Tx de satisfação	2019	2018	variação	tendência
Lidera através do exemplo	59,5%	3,59	3,90	-0,31	↓
Aceita críticas construtivas	57,4%	3,41	3,74	-0,33	↓
Aceita sugestões de melhoria	59,1%	3,48	3,78	-0,30	↓
Delega competências e responsabilidades	60,5%	3,52	3,81	-0,29	↓
Estimula a iniciativa das pessoas	59,3%	3,53	3,83	-0,30	↓
Encoraja a confiança mútua e o respeito	62,5%	3,62	3,89	-0,26	↓
Promove o desenvolvimento de uma cultura de mudança	58,4%	3,57	3,85	-0,28	↓
Promove ações de formação	59,9%	3,46	3,73	-0,27	↓
Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas	51,1%	3,40	3,60	-0,20	↓
Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa	54,2%	3,46	3,66	-0,20	↓
Transmite os objetivos do CED/Departamento/Unidade	74,4%	3,79	3,83	-0,04	↓
Média Satisfação com estilo de liderança - Gestor de nível intermédio	59,7%	3,53	3,78	-0,24984	↓
Média Global	68,3%	3,67	3,82	-0,14	↓

[1=Muito Insatisfeito; 2=Insatisfeito; 3=Pouco Satisfeito; 4=Satisfeito; 5=Muito Satisfeito]

Pelo contrário, e à semelhança do observado na avaliação da gestão de topo, os itens com a atribuição mais baixa associam-se ao “reconhecimento e premiação dos esforços individuais e das equipas” (3,40), “aceita críticas construtivas” (3,41), à “adequação do tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa” (3,46) e “Promove ações de formação” (3,46).



3.2.7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços

Com uma taxa de 58,6% e uma média de 3,43, o grau de satisfação dos trabalhadores relativamente às condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços varia entre o 4,10 (telefone/fax) e o 2,57 (consumíveis), mantendo-se a mesma posição do ano anterior, mas com uma classificação inferior em ambos.

Tendo por referência todos os processos de auscultação da satisfação desenvolvidos até a data, esta dimensão continua a reunir os graus de avaliação mais baixos, ainda que se observem incrementos na subdimensão “formação/sensibilização na área da saúde”.

Neste âmbito, é de assinalar que as maiores descidas em termos médios, face a 2018, são mais notórias nas subdimensões “SIGE” (-0,45) e “Consumíveis” (-0,38).



Tabela 13. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços

Subdimensão	Tx de satisfação	2019	2018	variação	Tendência
Computador	71,9%	3,76	3,86	-0,10	↓
Impressora	46,5%	3,02	3,05	-0,04	↓
Consumíveis (ex: tinteiros, toners)	26,8%	2,57	2,95	-0,38	↓
Rede Informática da CPL	66,0%	3,62	3,83	-0,21	↓
Ligação à Internet	66,3%	3,69	3,84	-0,16	↓
Telefone / Fax	84,3%	4,10	4,20	-0,10	↓
Tempo de resolução dos problemas informáticos (Helpdesk)	71,2%	3,65	3,77	-0,12	↓
Correio eletrónico	79,9%	3,99	4,12	-0,13	↓
Intranet	65,1%	3,57	3,63	-0,06	↓
Smartdocs (Sistema de Informação e Gestão Documental)	78,9%	3,78	3,98	-0,20	↓
SIGE (Sistema de Informação de Gestão de Educandos)	45,5%	3,10	3,54	-0,45	↓
SIREF (Sistema de Informação de Respostas Educativas e Formativas)	55,8%	3,34	3,53	-0,19	↓
Sistema de Informação ou Software específico para a função desempenhada	63,4%	3,43	3,58	-0,15	↓
Serviços Sociais da Administração Pública	68,9%	3,60	3,71	-0,10	↓
Higiene das instalações	37,6%	3,00	3,22	-0,22	↓
Condições de Segurança - Edifícios (conservação)	35,6%	3,06	3,20	-0,13	↓
Condições de Segurança - Equipamentos (ex:mobiliário, maquinaria)	47,2%	3,27	3,41	-0,15	↓
Condições de Segurança - Controlo do acesso às instalações (vigilância)	58,8%	3,37	3,48	-0,10	↓
Conforto do posto de trabalho	50,2%	3,31	3,50	-0,20	↓
Saúde no Trabalho	72,8%	3,78	3,93	-0,15	↓
Desenvolvimento dos processos de acidentes de trabalho / doenças profissionais	76,1%	3,76	3,89	-0,13	↓
Formação/Sensibilização na área da saúde	67,8%	3,68	3,64	0,04	↑
Refeitório/Bar - Condições de higiene	38,5%	2,99	3,22	-0,23	↓
Refeitório/Bar - Qualidade da refeição	38,4%	3,18	3,27	-0,09	↓
Refeitório/Bar - Quantidade servida por refeição	44,0%	3,28	3,41	-0,13	↓
Refeitório/Bar - Diversidade das ementas	37,6%	3,05	3,29	-0,24	↓
Refeitório/Bar - Horários de funcionamento	74,8%	3,69	3,73	-0,04	↓
Refeitório/Bar - Atendimento	79,8%	3,90	3,93	-0,03	↓
Refeitório/Bar - Mobiliário, Equipamentos e Utensílios	67,1%	3,52	3,56	-0,04	↓
Espaços comuns de refeição para colaboradores - Condições de higiene	40,3%	2,95	3,18	-0,23	↓
Espaços comuns de refeição para colaboradores - Mobiliário e Equipamentos	59,5%	3,33	3,34	-0,01	↓
Média Satisfação com Equipamentos e Serviços, Condições de Higiene e Segurança	58,6%	3,43	3,57	-0,14	↓
Média Global	68,3%	3,67	3,82	-0,14	↓

[1=Muito Insatisfeito; 2=Insatisfeito; 3=Pouco Satisfeito; 4=Satisfeito; 5=Muito Satisfeito]



Mantendo a tendência verificada anteriormente, ainda que com valores inferiores, os trabalhadores percecionam como mais satisfatórios os itens “telefone/fax” (4,10), “correio eletrónico” (3,99) e “refeitório/Bar - atendimento” (3,90) e “Saúde no trabalho” (3,78). Relativamente a este último ponto, apesar de ter baixado, assinala-se a melhoria significativa que vem sendo observada nos últimos anos, resultante do investimento da CPL no âmbito da medicina no trabalho, através da realização de exames e consultas médicas a todos os trabalhadores.

Ao invés, de entre os itens que geram maior grau de insatisfação, e com valores inferiores relativamente a 2017, evidenciam-se os “consumíveis” (2,57), os “espaços comuns de refeição para trabalhadores – condições de higiene” (2,95) e o “refeitório/bar – condições de higiene” (2,99).

Neste âmbito, estas questões continuam a receber uma avaliação média ao nível do «pouco satisfeito», pelo que deverão ser ponderadas medidas nestas matérias, que permitam responder às necessidades que continuam a ser sentidas e manifestadas pelos trabalhadores, conforme se pode constatar em detalhe no próximo ponto, referente à análise qualitativa.

3.3. Análise Qualitativa

O questionário apresentado e submetido, tem questões de resposta rápida e intuitiva, e, em cada dimensão, questões que apelam à reflexão e à crítica construtiva.

Numa perspetiva de melhoria contínua, é bastante pertinente proceder à análise qualitativa das apreciações dos trabalhadores, relativamente ao funcionamento global da Casa Pia de Lisboa IP. Através das questões de resposta aberta, é possível analisar mais fielmente e minuciosamente áreas específicas a melhorar, compreendendo-se melhor a origem da satisfação e/ou insatisfação dos trabalhadores, bem como sugerir pontos-chave a melhorar.

Assim, é crucial uma análise individualizada às respostas de cada dimensão, bem como, por se ter estabelecido no âmbito do Plano Estratégico da Casa Pia de Lisboa IP [2019-2023], *“Incrementar uma cultura organizacional para a motivação e captação de trabalhadores”*, contar para o efeito, com os contributos e sugestões dos trabalhadores.

Comparativamente a 2018, registou-se um aumento do número de participações (541/607), tendo-se verificado conseqüentemente um incremento significativo no número de comentários efetuados (195/237), mais notório nas dimensões “Satisfação global com a CPL” (29/54), “Satisfação com as Condições de Trabalho” (16/34) e “Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira” (20/25). O número de comentários na dimensão “Satisfação com o Estilo de Liderança – gestão de topo e intermédia” diminuiu (30/21) e a dimensão “Satisfação com as condições de Higiene, Segurança, Equipamentos e Serviços” manteve o mesmo número de respostas (37/37). Relativamente às dimensões “Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão” e “Níveis de motivação”, não se observam variações significativas (33/34 e 30/32, respetivamente).



Tabela 14. Número de comentários por dimensão

Dimensão	2019	2018	variação	tendência
Satisfação Global com a CPL	54	29	25	↑
Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão	34	33	1	↑
Satisfação com as Condições de Trabalho	34	16	18	↑
Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira	25	20	5	↑
Níveis de Motivação	32	30	2	↑
Satisfação com o Estilo de Liderança - Gestão de Topo	10	13	-3	↓
Satisfação com a Estilo de Liderança - Gestão de Nível Intermediário	11	17	-6	↓
Satisfação com Equipamentos e Serviços, Condições de Higiene e Segurança	37	37	0	→
Total de comentários	237	195	42	↑

Apresenta-se de seguida, o resumo dos comentários registados, no que concerne a cada uma das dimensões em análise, transcrevendo-se algumas opiniões “*ipsis-verbis*”.

Satisfação global dos trabalhadores com a CPL

Em 2019, a dimensão Satisfação global com a CPL foi a que recolheu maior número de comentários e sugestões dos trabalhadores (54), assinalando-se um aumento significativo face a 2018 (29).

Mais uma vez, mantendo a tendência dos anos anteriores, continua a verificar-se, transversalmente, em todas as Unidades Orgânicas (UO), um número considerável de comentários incidentes sobre a importância e necessidade de melhoria da comunicação entre os trabalhadores e as respetivas chefias, nomeadamente a necessidade de serem ouvidos/auscultados, pelas mesmas, no planeamento dos processos, tendo em vista a tomada de decisões.

Os trabalhadores referem igualmente que algumas mudanças são implementadas sem que os mesmos sejam ouvidos ou a sua opinião seja tida em consideração, estando no terreno.

Uma das formas de aumentar a satisfação dos trabalhadores é, de acordo com um trabalhador, “*envolvê-los nas tomadas de decisão, por vezes, contudo, é sentido que muitas decisões são tomadas sem qualquer consulta aos trabalhadores. É certo que algumas decisões passam apenas pela gestão, contudo quando é possível refletir em conjunto, surgem por vezes alternativas inesperadas e ganha-se a participação dos trabalhadores nas mudanças*”.

Assim, numa avaliação global deste ponto, é considerado por alguns trabalhadores, que a CPL tem uma liderança mais diretiva e pouco participativa.



Consideram que *“é necessário que a informação seja clara e transparente e atempadamente e corretamente difundida a todos os colaboradores. É necessário que os prazos estabelecidos pelas Direções, relativamente às informações aos funcionários, sejam cumpridos”*.

É igualmente mencionado por um docente, a propósito das progressões: *“é necessário que os colaboradores estejam ao corrente das datas das suas progressões nas carreiras e a atualização dos vencimentos, seja realizada em tempo útil”*.

Os *CD-In* são igualmente citados nesta dimensão, havendo sugestão de reestruturação do modelo dos mesmos, sendo expresso: *“CD-In onde todos possam expressar a sua opinião sem olhar a estatuto ou função profissional.”*

Alguns trabalhadores, das áreas de missão da CPL, referem também que deveria existir uma maior estimulação e envolvimento dos próprios trabalhadores nos processos de auscultação.

Quanto à imagem da CPL e papel na sociedade, é mencionado que *“A CPL deve estar centrada na missão de acolher/educar/formar crianças e jovens, com enfoque naqueles que têm mais necessidade de uma atenção diferenciada e especializada que não é disponibilizada noutras entidades/estabelecimentos. Devemos fazer diferente.”*, sugerindo-se também uma *“melhoria da marca da Casa Pia perante a opinião pública: mais dinâmica e com qualidade.”* e a pertinência de *“melhoria da qualidade e diversificação de cursos, atendendo ao mercado de trabalho.”*, chegando mesmo a ser questionadas as respostas da CPL face às das outras instituições.

De acordo com alguns trabalhadores, é *“necessário definir uma estratégia para a imagem da CPL e dos seus CED, dando conta do bom trabalho que se vai realizando”*, *“tornar o nome e a representação exterior da Casa Pia mais apelativa”*.

Em relação à imagem da CPL, a nível interno, é referido que *“as diversas instituições da Casa Pia deveriam ter mais conhecimento do trabalho umas das outras, deveria haver alguém que uniformizasse este trabalho.”*, sentindo este trabalhador que não há uma eficaz divulgação do trabalho desenvolvido em outras valências e Unidades Orgânicas.

No que respeita aos trabalhadores dos CED tipo 2, é sugerido que a CPL reconsidere a sua oferta formativa e educativa, sendo referido: *“Faltam cursos com procura e empregabilidade.”*

A nível de acolhimento residencial e CED tipo 2, constatou-se a observação: *“A CPL está a ser ultrapassada pela SCML no acolhimento residencial e pelas escolas do ME, não querendo o CD da CPL desenvolver quaisquer respostas inovadoras e de apoio complementar à intervenção tida. Não há recursos humanos em número e em qualidade.”*. Este sentimento é partilhado por trabalhadores em ambas as áreas de missão.



A carência de efetivos e a falta de reconhecimento dos trabalhadores são, de forma recorrente, apontadas como das principais causas do desgaste (físico e psicológico) e da saturação que afeta diversos trabalhadores das diferentes áreas de atuação, em particular das áreas de missão da CPL.

São requeridos *“mais funcionários e docentes em determinadas áreas e disciplinas por a forma a se conseguir lidar com a indisciplina elemento constante do dia-a-dia de todos”*.

Ao nível da satisfação global, é ainda sugerido por trabalhadores dos CED tipo 2, que *“seria útil para todos os intervenientes no processo de educação dos alunos, que os técnicos da área de assistência social fizessem uma intervenção junto das famílias, nomeadamente com acompanhamento ao domicílio e assistência à parentalidade”*, devendo existir *“maior foco da intervenção nas reais necessidades das crianças”*.

Para além disso, refere-se ainda que deverá existir *“Preparação e planeamento atempado antes do início de cada ano letivo, com mais ações práticas de envolvimento de toda a comunidade”*.

Satisfação com a gestão e sistemas de gestão

Nesta dimensão, foram efetuadas 34 avaliações pelos trabalhadores, sendo mencionado, quanto à liderança, uma grande insatisfação por parte dos trabalhadores em geral, não se sentindo os mesmos reconhecidos por parte dos líderes, ao nível do real reconhecimento do trabalho individual e de grupo prestado.

Os comentários registados nesta dimensão revelam, à semelhança dos anos anteriores, a necessidade de uma maior proximidade entre trabalhadores e dirigentes das diferentes Unidades Orgânicas, assim como de um contacto regular por parte das chefias, de modo a prevenir a insatisfação dos trabalhadores.

Neste sentido, um trabalhador refere a *“Possibilidade de envolvimento dos trabalhadores na tomada de opções, nomeadamente nas áreas que conhecem profundamente, transparência de processos (avaliação, informação, etc.) e reconhecimento do esforço desenvolvido.”*, o que viria a permitir que, tanto a CPL trabalhasse diretamente com o parecer do trabalhador, como favorecia o envolvimento nos processos de decisão.

Mais, é ainda mencionado, a nível de CED tipo 2, *“o reconhecimento do trabalho individual não se deve limitar às avaliações, visto estas terem quotas (e apenas servir para afastar a classe docente do seu verdadeiro objetivo), mas ser mais personalizado.”*

De acordo com um trabalhador *“este formato de avaliação pode condicionar a promoção de alguns profissionais muito competentes e dedicados.”*

Quanto à gestão de topo e níveis intermédios, é também sugerido: *“a Direção criar medidas que estimulem motivação e bem-estar do trabalhador, originando um bom desenvolvimento profissional”* e *“necessário liderança mais assertiva e com conhecimento do trabalho desenvolvido pelos colaboradores”*.



Relativamente à forma como o sistema de avaliação de desempenho em vigor foi implementado, assinala-se a insatisfação com os métodos de avaliação na função pública, que são considerados injustos e penalizantes, e sobre os quais vários trabalhadores de diversos setores, refletem: *“era importante um acompanhamento do desempenho mais próximo e assíduo e estabelecerem-se objectivos exequíveis para que as pessoas os possam igualar ou superar”*.

Em relação à informação disponibilizada sobre o sistema de desempenho de avaliação em vigor e à forma como os objetivos são fixados, é referenciado: *“Este sistema de avaliação não me parece que espelhe a criatividade e, sobretudo, a entrega e os produtos das relações mais informais que são geralmente mais importantes do que espontâneas. A reunião formal de evidências, com formatos predefinidos, retira espontaneidade e a genialidade necessárias a quem trabalha com a população de alunos como a da Casa Pia. A existência de quotas cria uma injustiça de base e retira interesse e empenho no processo de avaliação, principalmente por parte dos profissionais que vestem a camisola - porque a vestem pelo resultado junto dos alunos e não pelo resultado para si próprios.”*

O sentimento de injustiça, ainda que apesar de ser compreendido o sistema de quotas, na avaliação entre pares, é refletida como *“Esta situação descredibiliza totalmente todo o sistema. Para não falar do mau clima entre pares que impede que a principal missão da Casa Pia se cumpra. É preciso e é urgente que esta situação seja analisada e revista, sob pena de não sermos capazes de transmitir os valores fundamentais, porque não os vivemos.”*

Quanto à forma como a CPL reconhece os esforços individuais e de grupo, surgem críticas construtivas, com a sugestão de criação de prémios de mérito: *“Relativamente à liderança que existe em cada um de nós, não me parece ser individualmente analisada, somos todos avaliados com as devidas quotas. Mas julgo que os funcionários de mérito deveriam ser devidamente reconhecidos. Os seus projetos de mudança, o seu empenho enquanto grupo diferenciador e agentes diferenciadores e promotores de iniciativas que engrandecem a Casa Pia. Talvez na medida de entrega de prémios de mérito.”* A este propósito, é sugerida a *“promoção de ações (mesmo que simbólicas) de valorização do mérito individual e coletivo”*.

Relativamente à postura da CPL face à mudança e modernização, é considerado por alguns trabalhadores *“Necessário tornar os processos de gestão internos, i.e. administrativos, mais céleres e modernos, de modo a utilizar o tempo ganho na intervenção direta dos problemas e nos processos de mudança mais próximos de cada um dos elementos da CPL, sejam nos RH, Direções ou professores e até auxiliares. Modernizar as plataformas digitais da CPL, bem como algumas comunicações seriam bem-vindas.”*

Relativamente a esta dimensão, é também desejado por alguns trabalhadores melhor e mais atempadas informação sobre as alterações efetuadas a nível organizacional.

Quanto à implementação de medidas de responsabilidade social, apesar de já terem sido implementadas algumas ações e sido possibilitada formação no local de trabalho, ainda é referido: *“as atividades que existiram para colaboradores foram em horários que os professores não poderiam frequentar por estarem a dar aulas e também pela distância a alguns CED”*.

Nesta dimensão também é referida a falta de efetivos nas várias áreas.



Nesta subdimensão, fica igualmente a proposta de *“cartão com plafond para tirar fotocópias”*, visando a contenção dos trabalhadores face ao gasto de papel e o seu impacto no meio ambiente.

Satisfação com as condições de trabalho

Nesta dimensão, no que respeita ao ambiente de trabalho, encontramos um comentário com avaliação positiva *“Em relação ao “ambiente de trabalho” no que me diz respeito, estamos bastante bem”*, sendo contudo uma avaliação individual. Porém, numa avaliação mais geral, constata-se algum mal-estar, relativamente ao ambiente de trabalho, podendo-se apurar a necessidade de *“Mais respeito e valorização dos colaboradores”*, de acordo com alguns trabalhadores.

Relativamente ao ponto em que é solicitada avaliação sobre a forma como a CPL gere conflitos, queixas ou problemas pessoais, encontramos o seguinte comentário: *“Como funcionário desta casa, ouço sempre que devemos vestir a camisola e darmos o nosso melhor, mas vejo que tenho que recorrer frequentemente ao sindicato para fazer valer os meus direitos de trabalhador, ou seja preciso de lutar com a minha entidade patronal, aquela em quem eu aposto e me devia apoiar assim como eu a apoio, para ver os meus direitos cumpridos. Claro que não me sinto acarinhado pela minha entidade patronal.”*

No que concerne à compensação do trabalho extraordinário, um trabalhador entende que *“O trabalho extraordinário que fazemos no CCC devia ser pago como tal e não recebermos um dia em troca, pois não é a mesma coisa trabalhar a um sábado ou a um dia de semana.”*

Outro comentário indica que *“o trabalho extraordinário deveria ter como alternativa as compensações em renumeração a quem precisar.”*, ficando a sugestão de análise de outras formas de exercício de funções, a capacidade funcional dos trabalhadores *versus* as funções desenvolvidas e a possibilidade de escolha pelo trabalhador, do gozo de horas extraordinárias.

Reportando a situações específicas, por parte de um trabalhador de CED Tipo 1, é referido *“Pagamento de horas extraordinárias efetuadas de forma acertada essencialmente em períodos de colónias de férias internas e de situações que envolvam ajudas de custos.”*

Um trabalhador considera que *“O processo de compensação de trabalho extraordinário no caso do gozo de um ou mais dias inteiros é lento e demasiado burocrático, deverá ser simplificado”*.

Nesta dimensão, e concretamente no que se refere ao horário de trabalho e ao controlo de assiduidade, surgem, por parte de outros trabalhadores, as sugestões de *“Implementar transversalmente nos postos de trabalho, em que seja possível, o teletrabalho, a tempo parcial avaliando a produtividade de cada colaborador. Tornar acessível a cada trabalhador o registo de assiduidade via intranet”*, *“julgo que o sistema de controlo de assiduidade há muito que deveria ser automatizado e modernizado. Deveria haver um modo de marcar o ponto pelo computador ou assinando nos pavilhões que ficam longe da entrada principal, pois perdemos muito tempo de almoço se comermos no pavilhão* [março de 2020]



tendo que ir e vir quatro vezes (CED PM)” e “será importante haver um sistema de gestão de assiduidade e cartão de ponto (CED JRP).”

Quanto à subdimensão *possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e pessoal*, encontramos a sugestão *“a CPL já deveria ter apostado na possibilidade de implementar trabalho a partir do domicílio, para situações específicas e balizadas”*.

Um trabalhador julga que a CPL deverá *“dar mais voz aos trabalhadores e ter em consideração os seus problemas familiares. Só se consegue estar dedicado a 100% no trabalho quando se tem uma base sólida em casa”*.

De acordo com outro comentário, *“A aprovação do regulamento de Horários, o qual se aguarda ansiosamente, poderá facilitar imenso na satisfação com os horários e gestão da vida profissional/pessoal, pois permitirá fazer uso das horas extra horário que se acumulam mensalmente. Mesmo com chefias compreensivas, é algo penoso, que tendo saldo de 7 ou 8 horas a mais em cada mês, seja necessário pedir para justificar um atraso de 2 minutos, ou solicitar que de alguma forma seja possível dispensar o trabalhador durante uma hora, para resolver um assunto pessoal”*.

Nesta dimensão, alguns trabalhadores, de CED tipo 2, sugerem também a revisão dos procedimentos associados à igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais, nos processos de promoção e igualdade de tratamento na CPL, referenciando que: *“A mudança de escalões dos docentes devia ser mais eficaz, assim como a comunicação.”*, devendo haver, *“Homogeneidade e transparência no que respeita a avaliação em todos os CED, segundo as leis vigentes do ME dos docentes”*

Alguns trabalhadores sentem que, nesta matéria, relacionada com a igualdade de oportunidades e tratamento, *“há ações de formação que, embora interessantes para assistentes técnicos com alguma formação de base, são só para professores e educadores”*. Ainda neste âmbito, um trabalhador, frequentador do refeitório dos Serviços Centrais, sente que *“existe uma diferença de tratamento pelas funcionárias”*, consoante a função desempenhada.

A propósito das condições de trabalho, é ainda sugerida uma “reflexão sobre o impacto do envelhecimento dos trabalhadores para a área funcional dos diferentes colaboradores”, surgindo também um comentário indicando que “as condições de trabalho poderiam melhorar bastando alterar o peso do trabalho administrativo sobre os trabalhadores, embora seja algo comum à realidade nacional e não apenas da CPL.”

Ainda no que respeita a esta dimensão, e concretamente no que se refere ao horário de trabalho, um docente considera que *“As manchas horárias dos professores deveriam ser mais harmoniosas, evitando assim grandes distâncias entre aulas, ou mesmo ter de vir à escola por dois tempos letivos.”*

Por fim, um comentário manifesta algum desconforto e insatisfação relativamente à desigualdade no que respeita à remuneração auferida pelos antigos técnicos de educação, atualmente na carreira de técnico superior, comparativamente com colegas com as mesmas funções e cuja entrada na CPL foi posterior, afirmando que *“existem trabalhadores na CPL que estão a ser esquecidos e desvalorizados. (...) não sendo precários em termos de vínculo à*



Administração Pública, pertencemos a um leque de mão-de-obra qualificada e o vencimento base continua abaixo das novas contratações da AP”.

Satisfação com o desenvolvimento da carreira

Nesta dimensão, os comentários efetuados recaem, na sua maioria, sobre questões respeitantes à política de gestão de recursos humanos existente na CPL, bem como sobre pontos respeitantes à formação profissional, mantendo a tendência verificada em anos anteriores.

A este nível, continua a ser mencionada pelos trabalhadores a carência de recursos humanos em algumas áreas, bem como a necessidade de melhoria, ao nível da audição dos trabalhadores.

Neste âmbito, alguns trabalhadores consideram que existem *várias oportunidades de melhoria ao nível da política de gestão de RH, a saber “ tempos de resposta a pedidos; maior antecipação de divulgação da oferta formativa; análise rigorosa das competências profissionais/ necessidades da organização e potenciais mobilidades”.*

Vários trabalhadores, de diferentes unidades orgânicas, propõem que o plano de formação da CPL inclua uma maior diversidade de ações, de modo a abranger todas as áreas de atuação e todos os grupos profissionais, assim como uma melhor adequação dos conteúdos das ações à realidade profissional dos trabalhadores: *“oferta formativa da CPL dirigida aos colaboradores tem uma parte que está estagnada e é sempre igual e existem departamentos/grupo profissionais para os quais nunca existe formação dirigida. Não tenho oportunidade de desenvolver objetivos de carreira”.*

Relativamente ao desenvolvimento de competências, um trabalhador de CED da área da educação e formação propõe a realização de formação *“adequada aos assistentes que acompanham as crianças fora do período letivo.”*

É igualmente sugerida, por um trabalhador de CED tipo 2, a possibilidade de frequência de ações de formação específica, externamente: *“Maior flexibilidade e possibilidade de frequência de formações externas propostas que possibilitem a colmatação de fragilidades sentidas no trabalho que se desenvolve.”*

É igualmente requerida formação no âmbito da Língua Gestual Portuguesa, nomeadamente *“Curso de Iniciação e intermédia, não a nível de comunicação mas a nível técnico e escolar.”*

Ao nível da formação profissional, alguns trabalhadores gostariam que fossem promovidas *“formações de curta duração com temas interessantes, úteis e atuais”*, considerando também que a *“oferta formativa da CPL deveria ser divulgada mais cedo (Dezembro de cada ano civil) e ser mais diversificada”.*

Alguns comentários sugerem também que algumas ações de formação são desenvolvidas em *“horários/datas que não se adequam à vida familiar”.*

Neste ponto, é referenciada a necessidade de *“Toda a formação promovida pela CPL que envolva/seja dirigida a docentes ser creditada”.*



Quanto à aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos na formação, um trabalhador reflete que *“o investimento pessoal em formação não tem o devido retorno, muito pelos constrangimentos existentes no que respeita a espaços físicos / equipamentos modernizados”*.

Relativamente às oportunidades de desenvolver competências e objetivos individuais / de carreira, destacam-se as necessidades de *“mais clareza na avaliação de desempenho e na progressão de carreira”*, e de *“a Direção dar oportunidades iguais de desenvolver objetivos individuais aos trabalhadores”*.

Ainda no que respeita a este ponto, sugere-se *“Apostar no desenvolvimento de projetos transversais envolvendo vários CED's e várias categorias profissionais”*.

Níveis de Motivação

De um modo geral, tal como em anos anteriores, os trabalhadores continuam a descrever a sua desmotivação/insatisfação não só relativamente ao funcionamento global da CPL, remetendo também neste ponto da análise para situações não imputáveis à Instituição, mas sim ao funcionamento geral da Administração Pública: *“Era urgente um rejuvenescimento na CPL, assim como em toda a Função Pública”*.

Neste ponto, continuam a referir também que, apesar de serem dadas sugestões de melhoria, as mesmas não são vistas como implementadas, sendo apresentadas várias opiniões sobre esta questão: *“Ênfase na escuta ativa por parte dos dirigentes em relação aos trabalhadores, em função das necessidades pessoais e profissionais de todos”, “Direções aceitarem mudanças propostas pelo trabalhador”, “Possibilidade de participação ativa na vida do CED”*.

Relativamente à implementação de medidas de melhoria, um trabalhador considera que *“há sempre alguns aspectos para melhorar, mas mais vale estabelecer foco num, como por exemplo a melhoria da satisfação dos trabalhadores com a CPL do que querer melhorar todos ao mesmo tempo”*.

Similarmente, ao nível da avaliação dos níveis de motivação dos trabalhadores de CED Tipo 2, é citado: *“A indisciplina dos alunos é um factor muito desmotivador na vida do professor. Melhorar as condições de trabalho a este nível contando com mais professores e funcionários aumentaria o bem-estar e conseqüentemente seria um fator motivador.”*

Neste sentido, também no que respeita à avaliação do trabalhador, é expressa a necessidade de melhoria: *“Avaliação justa, reconhecimento das competências do trabalhador e do trabalho por si desenvolvido.”* e *“Reconhecimento da importância de que a função desenvolvida é de importância para a CPL.”*

Quanto ao reconhecimento das competências dos trabalhadores, surge um comentário que destaca que *“os profissionais que são considerados mais capazes/habilitados tendem a ser “premiados” com cargos que se traduzem apenas em mais trabalho, não sendo as horas previstas para essas funções tipicamente suficientes para o desempenho das funções.*



Quanto ao nível de motivação para o exercício de funções, são identificadas oportunidades de melhoria: *“Penso que faltam as condições de trabalho (equipamento muito obsoleto)”* e *“Falta de tempo devido a poucos funcionários”*.

Quanto ao ambiente entre grupo, fator motivante ou desmotivante para o exercício de funções, além de se denotar algum mal-estar através da frequência de comentários menos positivos, é citada a necessidade do *“Real reconhecimento e suporte técnico às equipas por parte da gestão de topo e intermédia”* e a reflexão, *“É difícil estar motivado com a existência de conflitos.”*

No que se refere à motivação para participar em projetos de mudança, um trabalhador de um CED tipo 2, considera que *“os projectos de mudança na CPL são demasiados e em muito pouco tempo. Não há forma de reflectir sobre eles e de os avaliar. A maior parte é imposta pelas chefias, sem que haja uma consulta prévia e preparação adequada. Pelo que a motivação para participar neles é nula, tal como a motivação para sugerir melhorias”*.

Numa apreciação global a esta dimensão, e concretamente no que respeita à motivação para sugerir melhorias, um trabalhador de CED tipo 2 afirma que: *“Perceber que as sugestões de melhorias que têm sido feitas reiteradamente ao longo dos anos, quer pessoalmente quer em grupo, se reflectem minimamente nesta Instituição. É verdade que há que atender aqui e ali a situações consideradas prioritárias, mas também é verdade que não se considerando aspectos importantes do ponto de vista estratégico para promover a qualidade, rentabilização de recursos e inovação nas práticas no ensino e formação... podemos ficar para trás "na corrida". Parece que se está constantemente a "tapar buracos" sem se fazerem obras de fundo.”*

Nesta dimensão, encontramos dois comentários positivos, de CED tipo 2: *“Da minha parte, estou sempre motivada, sempre de acordo com o bem-estar e as aprendizagens dos alunos.”* e *“Sou motivada de uma forma intrínseca”*, contudo, continua a reflexão, *“vejo um deserto de desmotivação à minha volta.”*

Satisfação com o estilo de liderança

Gestão de Topo

Apesar das iniciativas desenvolvidas pelo Conselho Diretivo nos últimos anos, com vista a uma maior aproximação aos trabalhadores, com o correspondente reflexo no aumento da satisfação, estes ainda não sentem valorizada a sua participação nas ações e funções desenvolvidas no quotidiano ou a longo prazo.

Apesar de sentirem alguma proximidade física da gestão de topo, é ainda referida a necessidade de melhoria, designadamente *“Aprofundar a gestão de proximidade e a comunicação interna em articulação com a Gestão de Nível Intermédio.”*, assim como *“Humanização do estilo de liderança”*.



Ao nível da transmissão dos objetivos da CPL, foi expressa a vontade de *“Maior dinâmica na intervenção social e opinião, i.e. política na gestão dos recursos, sejam humanos, financeiros e políticos na sociedade portuguesa.”*

Dois trabalhadores, de CED tipo 2, manifestaram a importância de realizar *“reuniões com colaboradores por departamentos de forma a especificar mais e individualizar os diferentes colaboradores”* e *“Diminuir a burocracia, ter um sistema de informação docente eficaz, disponibilidade e acessibilidade a todo o tipo de documentos.”*

Nesta subdimensão, também é exposta a premência de *“Aceitar, ou pelo menos considerar, sugestões de melhoria”*, sendo referido por um dos trabalhadores: *“Desconheço a valorização dos colaboradores enquanto líderes de mudança e esforços individuais.”*

Numa avaliação mais direta à gestão de topo, apesar de ser observada pelos trabalhadores alguma melhoria, ainda é exposta alguma insatisfação, expressa em alguns comentários e sugestões: *“Não percebo a insistência na cultura de mudança. Preferia uma cultura de avaliação e mudança reflectida e ponderada, caso necessário e conforme as situações”*; *“Aprofundar a gestão de proximidade e a comunicação interna em articulação com a Gestão de Nível Intermédio.”*

Gestão de nível intermédio

Relativamente à avaliação da gestão de nível intermédio, importa diferenciar, de acordo com algumas opiniões, as diferentes chefias existentes (Direção Executiva / Técnica do CED e Direção de Departamento / Unidade), já que se tratam de pessoas distintas e a perceção sobre cada uma não é idêntica, em termos de estilo de liderança, sendo referido como sugestão: *“deveriam separar a avaliação dos diretores, de diretor de departamento e dos diretores de unidade”*.

Da análise dos comentários efetuados nesta dimensão, e conforme já registado nos anos anteriores, vários trabalhadores continuam a referir a necessidade de as chefias intermédias reconhecerem e valorizarem as competências dos trabalhadores diretos, sendo apontada, relativamente a estas chefias, a premência de *“melhorias das lideranças, com mais motivação para a própria mudança...”* e *“estar mais atenta aos problemas existentes no dia-a-dia do CED e compreender as necessidades dos trabalhadores”*.

Um trabalhador assinala que a Direção Intermédia deve estar munida de competências consideradas essenciais *“ao nível da capacidade de liderança, especificamente no que respeita a questões e de relações interpessoais.”*

É salientado que *“Um bom líder deve dar o exemplo e ter experiência na área”*, procurando *“Aprofundar a gestão de proximidade e a comunicação interna. Delegar funções e monitorizar o desempenho com maior frequência. Motivar e liderar pelo exemplo.”*, assim como promover *“momentos conjuntos”* com os seus trabalhadores.

É ainda salientado que deverá existir uma *“avaliação isenta e imparcial, talvez com órgãos externos”*.



Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços

No que concerne a esta dimensão, as opiniões recolhidas incidem maioritariamente sobre a higiene das instalações, Condições de segurança, Conforto do posto de trabalho, Refeitório e bar, diversidade das ementas e Espaços comuns de refeições para trabalhadores.

Tendo em conta o número de subdimensões em análise e a maior dispersão dos comentários, relativamente a esta dimensão optou-se por apresentar um resumo das sugestões efetuadas pelos trabalhadores, organizadas por subcategoria e unidade orgânica de origem das propostas/comentários.

Equipamento informático

Serviços Centrais: *“Deveria haver impressoras a cores a funcionar bem em todos os locais da CPL. A intranet e o smartdocs precisam de ser atualizados para se tornarem mais userfriendly.”*

CED Pina Manique:

“A implementação de rede wifi foi um passo importante, mas a maioria dos equipamentos são muito antigos.”

Sistema de Informação ou Software específico para a função desempenhada

“a CPL tem de estabelecer a uniformização dos seus sistemas de gestão, software. Sei que não é fácil mas iria melhorar a funcionalidade dos seus programas informáticos.”

Higiene das instalações

CED D. Nuno Álvares Pereira: *“Maior higienização do espaço e seus equipamentos”.*

“Existência de higienização e manutenção dos espaços de trabalho, para promoção do bem-estar dos trabalhadores.”

CED Jacob Rodrigues Pereira: *“Existe apenas uma casa de banho para adultos, a que há é insuficiente para tantos adultos (o que pode causar problemas de saúde pública). Esta deveria ter melhores condições (novas loiças e boa higiene).”*

“Poucas condições físicas, poucas instalações sanitárias para os adultos, e pouca higiene devido ao mau funcionamento das instalações sanitárias.”

Serviços Centrais: *“Disponibilização insuficiente de detergentes por parte da supervisora da empresa de limpeza. Cerca de cinco funcionárias da empresa de limpeza referiram que os detergentes são muito diluídos em água não fazendo a necessária desinfecção nomeadamente dos wc. Reforçar o combate às baratas no refeitório. Substituir todos os caixotes do lixo exteriores que não*



tenham tampa e obrigar os funcionários que colocam o lixo nos grandes contentores a fechar as tampas, pois as gaivotas e os pombos alimentam-se do lixo e espalham o lixo no chão.”

CED Nossa Sra. da Conceição: *“higiene no espaço geral é muito má. A empresa de limpeza não é dedicada à limpeza”*

“As condições de higiene e segurança no CED NSC são extremamente más. Temos alunos (e pais) a queixarem-se que os alunos ficam um dia inteiro sem irem às casas de banho devido ao estado lamentável de higiene em que se encontram. Os corredores estão permanentemente sujos, as paredes sujas e degradadas. Não há qualquer tipo de acesso a crianças (e adultos) com deficiências motoras (já tivemos pais que tinham que levar alunos adolescentes ao colo todos os dias pelas escadas...).

É um espaço frio no inverno, com as janelas sempre abertas, correntes de ar e sem qualquer tipo de aquecimento nos corredores. É nesta altura que muitos alunos faltam por doença, certamente provocada pelas más condições de climatização. Por outro lado, para além da notória falta de limpeza, não existem, pura e simplesmente, quaisquer funcionários nos corredores que possam gerir os comportamentos dos alunos.

Este ponto também cria muita insegurança, sendo que a maior parte das vezes os alunos, fora dos espaços da sala de aula, estão entregues a si próprios.

Se o principal são os nossos alunos, deviam-se pelo menos proporcionar as mesmas condições de higiene, climatização e segurança, que se podem encontrar nos serviços centrais.”

CED Pina Manique: *“Instalações sanitárias deveriam ter SEMPRE toalhetes para mãos e desinfetante.”*

Condições de segurança

CED D. Maria Pia: *“Reabilitação do edificado e acessibilidade aos materiais necessários ao trabalho desenvolvido”*
“Melhoria das condições de segurança no trabalho”

CED Jacob Rodrigues Pereira: *“Não haver uma portaria e um acesso automático do Portão de acesso ao CED Pina Manique coloca problemas graves de controle de entradas e saídas.”*

CED Francisco Margiochi: *“Aprofundar a conservação dos espaços e equipamentos, bem como a sua higienização mais frequente.”*

CED António Aurélio da Costa Ferreira: *“A maioria do mobiliário devia ser mudada por se encontrar velho e antigo. Existir vigilância 24horas.*



CED D. Maria Pia: *“Dar prioridade às condições mínimas de segurança dos trabalhadores: qualidade e salubridade do ar (bolors, mau cheiros das WC por estrutura de canos e falta de higiene, materiais utilizados nas construções)”*

CED Santa Clara: *“Necessidade de maior segurança nas instalações e imediações do local de trabalho. Localização com pouca iluminação, com facilidade de esconderijos, sem portão principal que preserve o mínimo de segurança.”*

Conforto do posto de trabalho

CED Nossa Sra. da Conceição: *“Melhorar o conforto da escola (muito fria no inverno e quente no verão) e as condições de higiene.”*

Serviços Centrais: *“O conforto térmico do edifício e do refeitório pode ser melhorado, porque está sujeito a temperaturas limite; o chão dos gabinetes carece de manutenção”*

“Proceder ao isolamento das janelas e portas, muitas delas com frestas de 1 centímetro.”

CED Jacob Rodrigues Pereira:

“O espaço físico do CED JRP encontra-se com muitos problemas, nomeadamente, a sala de docentes está cheia de fungos e chove no seu interior e os WC estão degradados”

CED D. Maria Pia: *“As condições físicas de trabalho são péssimas”*

CED de Pina Manique: *“Melhor climatização das salas”*

Refeitório e bar

CED Jacob Rodrigues Pereira: *“Não temos bar no CED”*

“Falta de bar no CED faz com que os funcionários tenham que sair do CED para lanchar o que não é prático durante uma manhã ou tarde de aulas seguidas.”

“Criação de um bar ou sala de convívio com melhores condições”

“A inexistência de bar neste CED, apesar de reconhecer as dificuldades da sua implementação, é um constrangimento grande no relacionamento entre as pessoas e para o seu bem - estar.”

“Necessidade de melhoria (obras) no refeitório. Passar a existir um bar/refeitório na escola.”

CED D. Nuno Álvares Pereira: *“O CED não possui bar”*

CED D. Maria Pia: *“Não existe bar para funcionários ou alunos há muitos anos”*

CED Pina Manique: *“O CED Pina Manique não tem bar de funcionários. Houve várias sugestões para que o espaço de bar do Centro Cultural Casapiano fosse disponibilizado para tal. Até porque existe uma passagem interior de acesso ao mesmo. Existe também um espaço de "ar livre" próprio para fumadores (tirando os fumadores da entrada do CED).”*



Diversidade das ementas

CED Jacob Rodrigues Pereira: *“Maior diversidade nas ementas.”*

“As ementas do refeitório dos Serviços Centrais são muito repetitivas. A fruta, geralmente, é de má qualidade.”

CED Pina Manique *“O bar continua a servir pouca variedade de fruta, iogurtes, sumos naturais, saladas. O facto de muitas vezes estar apenas uma funcionária no bar dificulta todo o atendimento. Os bens são mais caros, o que é incompreensível para um bar de escola.”*

Serviços Centrais: *“A palamenta do refeitório carece de modernização; e as ementas do refeitório estão novamente repetitivas”.*

CED D. Nuno Álvares Pereira: *“O menu deveria ser com muito mais qualidade e diversidade.”*

“A sugestão é maior diversidade na oferta. As refeições vegetarianas não funcionam.”

CED António Aurélio da Costa Ferreira: *“As refeições deviam ter mais qualidade.”*

Espaços comuns de refeição para trabalhadores

CED D. Maria Pia: *“É importante os CED terem um espaço de refeição.”*

“Os espaços comuns de refeição deviam ser agradáveis e relaxantes.”

CED Nossa Sra. da Conceição: *“Espaço comum para refeição dos trabalhadores e o mobiliário deveria ser melhorado.”*

CED António Aurélio da Costa Ferreira: *“Não existe local para os trabalhadores tomarem refeições.”*

CED Jacob Rodrigues Pereira: *“Espaços comuns de refeição para trabalhadores - Sugestão: Espaço separado da zona dos alunos ou, pelo menos, que permita isolar o barulho proveniente dos mesmos.”*

Outros comentários:

CED Jacob Rodrigues Pereira:

“Muita burocracia e pouca facilidade em adquirir materiais necessários ao CED”

“Reciclagem efetiva do lixo”

Serviços Centrais: *“ Implementar a colocação de mais ecopontos e a recolha seletiva nas salas de aula e outros gabinetes.”*



Avaliação das medidas implementadas – Plano de ação 2019-2020

Considerando as sugestões recolhidas no questionário de satisfação de 2018, e a consequente integração e implementação de medidas no Plano de Ação 2019-2020, é importante assinalar um comentário que reflete já o impacto da execução de uma das medidas constante do referido Plano:

Serviços Centrais: *“A melhoria do espaço comum de refeição dos Serviços Centrais foi uma mais-valia importante para o bem-estar e conforto dos trabalhadores, nomeadamente no que respeita ao aumento da capacidade de lugares, à alteração do mobiliário e pintura do espaço, tornando-o mais leve e apelativo.”*

4. EVOLUÇÃO DAS MÉDIAS GLOBAIS DE SATISFAÇÃO (2017-2019)

A fim de compreender a evolução dos valores médios de satisfação dos trabalhadores, apresentam-se, em seguida, os resultados dos últimos três anos, quanto às diferentes dimensões em análise, e a respetiva variação face a 2017:

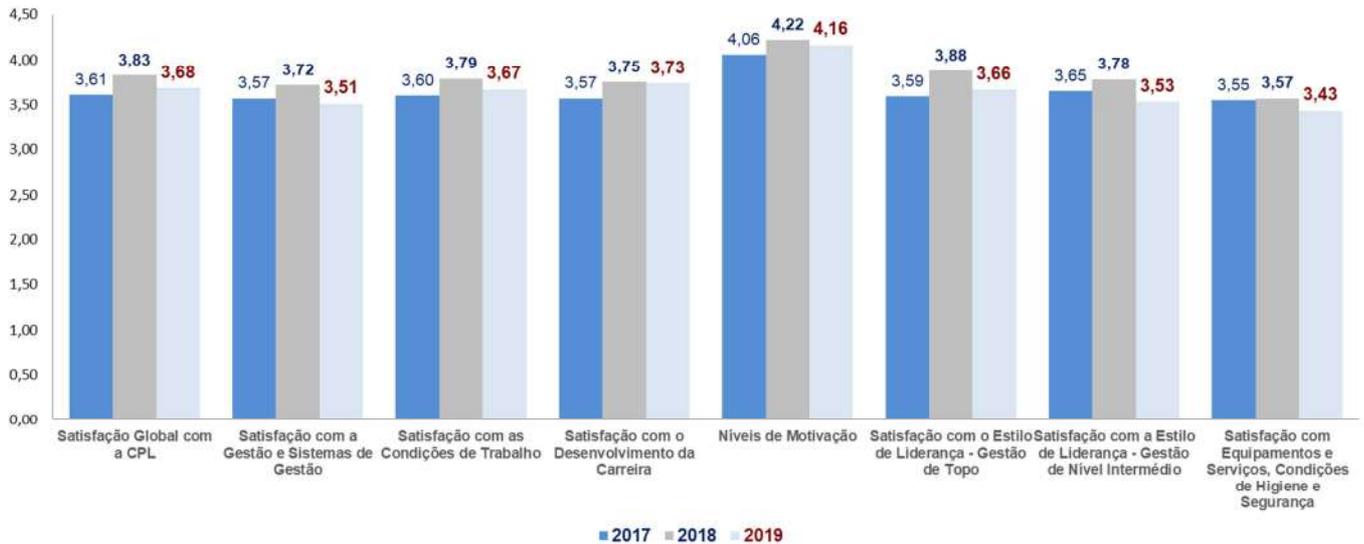
Tabela 15. Evolução dos níveis de satisfação (2017 a 2019) - Variação face a 2017

Dimensão	Tx de satisfação	2019	2018	2018-2019		2017	2017-2019	
				variação	tendência		variação	tendência
Satisfação Global com a CPL	68,7%	3,68	3,83	-0,15	↓	3,61	0,07	↑
Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão	60,8%	3,51	3,72	-0,21	↓	3,57	-0,06	↓
Satisfação com as Condições de Trabalho	71,0%	3,67	3,79	-0,12	↓	3,60	0,07	↑
Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira	70,0%	3,73	3,75	-0,02	↓	3,57	0,16	↑
Níveis de Motivação	88,2%	4,16	4,22	-0,06	↓	4,06	0,10	↑
Satisfação com o Estilo de Liderança - Gestão de Topo	69,1%	3,66	3,88	-0,22	↓	3,59	0,07	↑
Satisfação com a Estilo de Liderança - Gestão de Nível Intermédio	59,7%	3,53	3,78	-0,25	↓	3,65	-0,12	↓
Satisfação com Equipamentos e Serviços, Condições de Higiene e Segurança	58,6%	3,43	3,57	-0,14	↓	3,55	-0,12	↓
Média global	68,3%	3,67	3,82	-0,14	↓	3,65	0,02	↑

[1=Muito Insatisfeito; 2=Insatisfeito; 3=Pouco Satisfeito; 4=Satisfeito; 5=Muito Satisfeito]

[1=Muito Desmotivado; 2=Desmotivado; 3=Pouco Motivado; 4=Motivado; 5=Muito Motivado]

Gráfico 1. Evolução dos níveis de satisfação (2017 a 2019)



A análise da tabela e gráfico anteriores revela uma tendência generalizada de crescimento dos índices de satisfação dos trabalhadores na maioria das dimensões aferidas, tendo por referência o ano de 2017, surgindo 2018 como o ano em que os resultados atingem valores médios mais elevados. Não obstante, considerando os resultados obtidos em 2019, por comparação com o ano anterior, é de notar uma inversão desta tendência em todas as dimensões, mais expressiva no que se refere à satisfação com o estilo de liderança.

Este incremento registado entre 2017 e 2018 poderá explicar-se, conforme já referido, pelo eventual impacto da implementação na CPL de Planos de Ação de Melhoria, a partir de 2016, cujo principal objetivo era inverter a tendência de insatisfação relativamente a algumas áreas.

Para o efeito, foram considerados os contributos dos trabalhadores, recolhidos quer em sede de auscultação, quer no âmbito de outras iniciativas realizadas, designadamente a constituição de grupos de trabalho por área de dimensão, com representação de todas as Unidades Orgânicas e o desenvolvimento de dinâmicas de grupo integrando trabalhadores de todos os grupos profissionais, com o objetivo de proceder à recolha de sugestões, e desenhar, de forma participada, os referidos planos de melhoria, entretanto executados.

5. CONCLUSÕES

Conforme observado anteriormente, é evidenciado um incremento generalizado da satisfação dos trabalhadores da Casa Pia de Lisboa, I.P., quer ao nível da média global (3,68), quer em termos de taxa de participação (60,3%) comparativamente com os resultados alcançados em 2017.

No entanto, é de ressaltar que todas as dimensões e a maioria das subdimensões, baixaram a classificação, relativamente a 2018. O aumento da taxa de participação também pode ser um sinónimo de que os trabalhadores da CPL entenderam que a sua opinião foi tida em conta em anos anteriores, tendo aproveitado para demonstrar a sua opinião acerca do que ainda pode ser melhorado. Esta perceção pode resultar da promoção de Planos de Ação, visando a melhoria da satisfação dos trabalhadores, cujo retorno e impacto se encontra refletido nestes resultados.



Em termos médios, o grau de satisfação posiciona-se entre o nível «Satisfeito» (4) e «Pouco Satisfeito» (3), embora a moda (resposta com maior frequência) corresponda a «Satisfeito» (nível 4), conforme ilustra a taxa de satisfação global obtida (68,3%).

À semelhança do verificado em anos anteriores, o maior grau de satisfação mantém-se associado à dimensão “Níveis de Motivação”, com uma atribuição média de «Motivado/Satisfeito» (4,16) e uma taxa de satisfação de 88,2%.

Segue-se, em termos de expressão, com uma média de 3,73, a dimensão “satisfação com o desenvolvimento da carreira”, que apresenta a menor descida face a 2018, quer em termos absolutos, quer ao nível das suas subdimensões.

Ao invés, a dimensão “Satisfação com Equipamentos e Serviços, Condições de Higiene e Segurança” continua a registar a média mais baixa, com 3,43 valores, mantendo avaliações tendencialmente inferiores em algumas das subdimensões, conforme se vem observando em auscultações anteriores.

Considera-se pertinente, no âmbito da análise apresentada, enfatizar os aspetos sobre os quais os trabalhadores revelam estar mais satisfeitos, assim como, as questões que poderão constituir oportunidades de melhoria e ser eventualmente enquadradas em futuro Plano de Melhoria da CPL.

5.1. Pontos fortes

• Pontos fortes:



- Motivação para participar em ações de formação
- Motivação para desenvolver trabalho em equipa
- Motivação para aprender novos métodos de trabalho
- Motivação para participar em projetos de mudança na CPL
- Telefone / Fax
- Papel da CPL na sociedade
- Motivação para sugerir melhorias
- Promoção de ações de formação
- Aplicabilidade/utilidade dos conhecimentos adquiridos em formação, no local de trabalho

Os trabalhadores continuam a valorizar como ponto mais positivo o **papel da CPL na sociedade**. Esta questão é especialmente relevante no contexto desta avaliação, dado que os mesmos salientam e reconhecem a importância da missão e dos valores da Instituição.

[março de 2020]



Este ponto contribui de forma significativa, na opinião dos trabalhadores, para a motivação, refletindo-se igualmente no grau de envolvimento e comprometimento com a Instituição.

Efetivamente, nos últimos anos, a dimensão da **motivação** tem sido tendencialmente aquela que apresenta atribuições mais altas, ao nível de «satisfeito», constituindo um dos pontos fortes da Instituição.

Os dados recolhidos revelam trabalhadores motivados no que respeita a todos os itens em avaliação nesta dimensão. Refira-se, em especial, o **desenvolvimento do trabalho em equipa**, a **aprendizagem de novos métodos de trabalho**, a **participação em ações de formação** e a **motivação para participar em projetos de mudança e sugerir melhorias**.

De ressaltar que a dimensão com o maior aumento de classificação por parte dos trabalhadores, desde 2017, é o de Satisfação com o desenvolvimento da carreira (+0,15), evidenciando o reconhecimento dos trabalhadores relativamente aos esforços realizados na área dos Recursos Humanos, em particular, na formação e desenvolvimento de novas competências.

5.2. Oportunidades de melhoria

Considerando as atribuições de avaliação das diferentes dimensões do questionário, é possível identificar, à partida, áreas a melhorar. De realçar as seguintes:

• Áreas a melhorar:



- Consumíveis (ex: tinteiros, toners)
- Espaços comuns de refeição para colaboradores - Condições de higiene
- Refeitório/Bar - Condições de higiene
- Higiene das instalações
- Impressora
- Refeitório/Bar - Diversidade das ementas
- Condições de Segurança - Edifícios (conservação)
- SIGE (Sistema de Informação de Gestão de Educandos)
- Forma como a CPL reconhece os esforços individuais (Reconhecimento e medidas implementadas)

As áreas a melhorar, incluem, na sua maioria, questões relativas à dimensão **Equipamentos e Serviços, Condições de Higiene e Segurança** que, tendencialmente, tem reunido avaliações mais baixas nos últimos anos.

Neste bloco de questões, os itens mais penalizados, com uma avaliação média de “pouco satisfeito”, são os **consumíveis (27%)**, com a avaliação mais baixa desta dimensão e a **impressora**, na área dos equipamentos informáticos, ambos com decréscimos registados, bem como a **higiene das instalações**, dos **espaços comuns de refeição para colaboradores** e do **Refeitório/bar**. Também se denotou a perceção dos trabalhadores relativamente à [março de 2020]



necessidade de melhorar a Refeitório/Bar - diversidade das ementas, as condições de segurança – edifícios (conservação).

Outra das questões que tem suscitado, nos últimos anos, maior índice de insatisfação é o **reconhecimento dos esforços individuais**. A avaliação deste item, inserido na dimensão 2 (satisfação com a gestão e sistemas de gestão), destaca-se negativamente face às restantes.

Como suscetível de melhoria, surge também o **SIGE** (Sistema de Informação de Gestão de Educandos), tendo em conta a taxa de satisfação obtida (45%) e a descida de 0,45 valores comparativamente com o ano anterior.

A análise da informação apresentada neste relatório deverá contribuir para a implementação de um plano de melhoria relativamente aos níveis de satisfação identificados, que revelam ainda trabalhadores pouco satisfeitos com algumas das subdimensões em particular, conforme já foi exposto, com atribuições médias de nível 3 (pouco satisfeito).

Os pontos a melhorar, acima elencados, servem de ponto de partida e representam áreas que seria interessante aprofundar, o que implicará um contacto direto com os trabalhadores e diferentes Unidades Orgânicas, promovendo assim a construção conjunta e participada de medidas de melhoria a implementar na CPL.



6. ANEXO - Questionário de autoavaliação da satisfação dos trabalhadores

Questionário de auto-avaliação da satisfação dos trabalhadores (2019)

Cara(o) Colega,

O processo anual de auscultação da satisfação tem por objetivo compreender o seu grau de satisfação/motivação relativamente à Casa Pia de Lisboa, IP, em termos globais, e a algumas dimensões, em particular, e recolher eventuais sugestões de melhoria.

De forma a garantir maior fiabilidade dos resultados, avalie apenas o que conhece/utiliza, optando pela resposta 'não aplicável', nos restantes casos.

Este questionário é de natureza confidencial. O seu tratamento é efetuado de uma forma global, não estando sujeito a uma análise individualizada, o que significa que o seu anonimato é respeitado.

Os resultados deste questionário serão, após tratamento, apresentados como parte integrante do Relatório de Atividades e Contas (RAC) de 2019 da CPL, IP, que estará disponível nos sítios de Internet e Intranet da CPL.

Identificação da Unidade Orgânica:

Serviços Centrais

CED António Aurélio da Costa Ferreira

CED Francisco Margiochi

CED Jacob Rodrigues Pereira

CED D. Maria Pia

CED D. Nuno Álvares Pereira

CED N.ªSr.ª da Conceição

CED Pina Manique

CED Santa Catarina

CED Santa Clara

Centro Cultural Casapiano

CEAS



Avalie as questões seguintes, de acordo com a escala:

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

1. Satisfação global dos trabalhadores com a CPL, IP								
Satisfação com...		Grau de Satisfação					n.a. (não aplicável)	Registe aqui as suas sugestões de melhoria
		1	2	3	4	5		
1.1 Imagem da CPL, IP.								
1.2 Desempenho global da CPL, IP.								
1.3 Papel da CPL, IP na sociedade.								
1.4 Relacionamento da CPL, IP com os cidadãos e a sociedade.								
1.5 Forma como a CPL, IP gere os conflitos de interesses.								
1.6 Nível de envolvimento dos trabalhadores na CPL, IP e na respetiva missão.								
1.7 Envolvimento dos trabalhadores nos processos de tomada de decisão.	1.7.1. Informação disponibilizada aos trabalhadores							
	1.7.2. Oportunidade de participação nos processos de tomada de decisão.							
	1.7.3. Mecanismos de consulta e diálogo entre trabalhadores e gestores.							
1.8 Envolvimento dos trabalhadores em atividades de melhoria.								



I



1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão								
Satisfação com...		Grau de Satisfação						Registe aqui as suas sugestões de melhoria
		1	2	3	4	5	n.a. (não aplicável)	
2.1 Aptidão da liderança para conduzir a CPL, IP. (estabelecer objetivos, afetar recursos, monitorizar a realização das atividades e projetos,...)	2.1.1 Gestão de topo <i>(entendida como o Conselho Diretivo da CPL, IP)</i>							
	2.1.2 Gestão de nível intermédio <i>(entendida como a Direção do CED, CCC ou Serviços Centrais - Departamento/Unidade)</i>							
2.2 Aptidão da gestão para comunicar	2.2.1 Gestão de topo <i>(entendida como o Conselho Diretivo da CPL, IP)</i>							
	2.2.2 Gestão de nível intermédio <i>(entendida como a Direção do CED, CCC ou Serviços Centrais - Departamento/Unidade)</i>							
2.3 Forma como o sistema de avaliação de desempenho em vigor foi implementado.								
2.4 Informação disponibilizada sobre o sistema de avaliação de desempenho em vigor.								
2.5 Forma como os objetivos individuais e partilhados são fixados.	2.5.1 Grau de envolvimento na definição de objetivos.							
	2.5.2 Conhecimento dos objetivos do CED/Unidade Orgânica e do seu contributo para os objetivos gerais da CPL.							
	2.5.3 Acompanhamento do desempenho pela chefia.							
2.6 Forma como a CPL, IP reconhece os esforços individuais (Reconhecimento e medidas implementadas).								
2.7 Forma como a CPL, IP reconhece os esforços de grupo (Reconhecimento e medidas implementadas).								
2.8 Postura da CPL, IP face à mudança e à modernização.								
2.9 Implementação de medidas de Responsabilidade Social (ex: Bem-Estar dos trabalhadores, Voluntariado e Ambiente)								



1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

3. Satisfação com as condições de trabalho							
Satisfação com...	Grau de Satisfação						Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	n.a. (não aplicável)	
3.1 Ambiente de trabalho.							
3.2 Modo como a CPL, IP gere conflitos, queixas ou problemas pessoais.							
3.3 Horário de trabalho	3.3.1 Duração.						
	3.3.2 Modalidade.						
	3.3.3 Controlo da assiduidade.						
3.4 Compensação do trabalho extraordinário.							
3.5 Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e pessoal.							
3.6 Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais.							
3.7 Igualdade de oportunidades nos processos de promoção.							
3.8 Igualdade de tratamento na CPL, IP.							

4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira							
Satisfação com...	Grau de Satisfação						Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	n.a. (não aplicável)	
4.1 Política de gestão de recursos humanos existente na CPL, IP.							
4.2 Promoção da mobilidade na CPL.							
4.3 Formação.	4.3.1 Ações de formação realizadas até ao presente.						
	4.3.2 Aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos.						
4.4 Oportunidade de desenvolver novas competências.							
4.5 Oportunidade de desenvolver objetivos individuais/de carreira.							

1 = Muito desmotivado, 2 = Desmotivado, 3 = Pouco Motivado, 4 = Motivado e 5 = Muito Motivado.

5. Níveis de motivação							
Motivação para...	Grau de Motivação						Na sua opinião, o que falta para que o seu grau de motivação seja 5 (muito motivado)?
	1	2	3	4	5	n.a. (não aplicável)	
5.1 Aprender novos métodos de trabalho.							
5.2 Desenvolver trabalho em equipa.							
5.3 Participar em ações de formação.							
5.4 Participar em projetos de mudança na CPL, IP.							
5.5 Sugerir melhorias.							



1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

6. Satisfação com o estilo de liderança							
Satisfação com a gestão de topo <i>(entendida como o Conselho Diretivo da CPL, IP)</i>	Grau de Satisfação						Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	n.a. (não aplicável)	
6.1 Lidera através do exemplo.							
6.2 Aceita críticas construtivas.							
6.3 Aceita sugestões de melhoria.							
6.4 Delega competências e responsabilidades.							
6.5 Estimula a iniciativa das pessoas.							
6.6 Encoraja a confiança mútua e o respeito.							
6.7 Promove o desenvolvimento de uma cultura de mudança.							
6.8 Promove ações de formação.							
6.9 Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas.							
6.10 Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa.							
6.11 Transmite os objetivos da CPL, IP.							

Satisfação com a gestão de nível intermédio... <i>(entendida como a Direção do CED/ Departamento/Unidade)</i>	Grau de Satisfação						Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	n.a. (não aplicável)	
6.12 Lidera através do exemplo.							
6.13 Aceita críticas construtivas.							
6.14 Aceita sugestões de melhoria.							
6.15 Delega competências e responsabilidades.							
6.16 Estimula a iniciativa das pessoas.							
6.17 Encoraja a confiança mútua e o respeito.							
6.18 Promove o desenvolvimento de uma cultura de mudança.							
6.19 Promove ações de formação.							
6.20 Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas.							
6.21 Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa.							
6.22 Transmite os objetivos do CED/Departamento/Unidade.							



1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

7. Satisfação com equipamentos e serviços, condições de higiene e segurança

Avalie apenas o que utiliza:

Satisfação com...		Grau de Satisfação						Registe aqui as suas sugestões de melhoria
		1	2	3	4	5	Não aplicável [caso não utilize]	
7.1 Equipamentos Informáticos	7.1.1 Computador							
	7.1.2 Impressora							
	7.1.3 Consumíveis (tinteiros, toners, ...)							
7.2 Equipamentos de Comunicação	7.2.1 Rede Informática da CPL							
	7.2.2 Ligação à Internet							
	7.2.3 Telefone / Fax							
7.3 Tempo de resolução dos problemas informáticos (Helpdesk)								
7.4 Sistemas de Informação e Software	7.4.1 Correio eletrónico							
	7.4.2 Intranet (Sistema de Informação de partilha de informações e recursos entre utilizadores da CPL)							
	7.4.3 Smartdocs (Sistema de Informação e Gestão Documental)							
	7.4.4 SIGE (Sistema de Informação de Gestão de Educandos)							
	7.4.5 SIREF (Sistema de Informação de Respostas Educativas e Formativas)							
	7.4.6 Software específico para a função desempenhada							

Se avaliou o ponto 7.4.6 - Sistema de Informação ou Software específico para a função, indique qual:

- SIF - Sistema de Informação Financeiro
- SPC - Sistema de Planeamento e Controlo
- SRH - Sistema de Recursos Humanos
- SSD - Software de Suporte à Decisão
- Autocad - Software de desenho assistido por computador
- Adobe Creative Cloud (Photoshop, Illustrator, etc)
- Outro Qual? _____



7. Satisfação com equipamentos e serviços, condições de higiene e segurança (cont.)

Avalie apenas o que utiliza:

Satisfação com...	Grau de Satisfação						Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	Não aplicável [caso não utilize]	
7.5 Serviços Sociais da Administração Pública							
7.6 Higiene das instalações							
7.7 Condições de Segurança	7.7.1 Edifícios (conservação)						
	7.7.2 Equipamentos (mobiliário, maquinaria, ...)						
	7.7.3 Controlo do acesso às instalações (vigilância)						
7.8 Conforto do posto de trabalho							
7.9 Saúde no Trabalho							
7.10 Desenvolvimento dos processos de acidentes de trabalho/ doenças profissionais							
7.11 Formação/Sensibilização na área da saúde							
7.12 Refeitório/Bar	7.12.1 Condições de higiene do refeitório/bar						
	7.12.2 Qualidade da refeição.						
	7.12.3 Quantidade servida por refeição.						
	7.12.4 Diversidade das ementas						
	7.12.5 Horários de funcionamento do refeitório/bar						
	7.12.6 Atendimento no refeitório/bar						
	7.12.7 Mobiliário, Equipamentos e Utensílios						
7.13 Espaços comuns de refeição para trabalhadores	7.13.1 Condições de higiene						
	7.13.2 Mobiliário e Equipamentos						

Muito obrigada pela sua colaboração.



Anexo 14

Relatório Estudos de Investigação 2019



RELATÓRIO

ESTUDOS DE INVESTIGAÇÃO

ANO 2019

DAC/UASA: Ilda Serrano

Março/2020



Índice

1. Nota Introdutória.....	3
2. Ilustração e análise dos pedidos.....	4
3. Notas conclusivas	11

1. Nota Introdutória

Na proximidade de completar 240 anos de história, a Casa Pia de Lisboa, I.P. (CPL, I.P.) evoca o cariz inovador que modelou a sua fundação, advogando uma intervenção assente no conhecimento técnico e científico produzido e, conseqüentemente, melhor direcionada e prospectiva das necessidades dos seus públicos-alvo. É nesta linha de pensamento que se regista uma regular cooperação com a academia, acolhendo os pedidos de estudos de investigação a realizar por estudantes/investigadores de diversas Universidades, Institutos e outras Instituições de carácter formativo e de investigação, que evidenciem valor para a missão da organização e impacto na comunidade.

A formulação dos pedidos de estudos de investigação e a subsequente análise, autorização e desenvolvimento, obedecem a um conjunto de critérios e de procedimentos (no ano em análise definidos pela Circular Informativa 8/2014) que preconizam a adequabilidade dos mesmos e o compromisso das partes envolvidas, competindo ao DAC/UASA proceder à apreciação destes pedidos, por referência à salvaguarda dos direitos das crianças/jovens, famílias e trabalhadores envolvidos.

A este nível salienta-se que no decurso da prática inerente à receção e análise dos pedidos de colaboração institucional nos estudos de investigação, considerou-se a necessidade de proceder à atualização da Circular Informativa 8/2014, o que veio a ocorrer no ano de 2019, dando lugar à Circular Normativa 1/2020, que passou a vigorar em janeiro de 2020. Esta revisão assentou num propósito de agilização de procedimentos e de adequação à legislação em vigor, nomeadamente no que respeita à preservação da identidade e privacidade dos sujeitos participantes.

O presente relatório visa apresentar, de um modo refletido, a natureza, temática e interesse para a missão dos pedidos de estudos de investigação rececionados pelo DAC/UASA no decurso do ano civil transato.

A verificação de uma regular procura da academia na colaboração da CPL, I.P. a este nível, permite relevar o interesse despertado pela Instituição, no âmbito da diversidade das suas respostas sociais e educativas e das respetivas práticas de intervenção, constituindo-se como um meio fértil à produção de conhecimento técnico e científico.

2. Ilustração e análise dos pedidos

Os quadros que se seguem ilustram os pedidos de colaboração em estudos de investigação dirigidos à CPL, I.P.

	2019 (N=12)	2018 (N=11)	tendência
Total de Pedidos	12	11	↑

No decurso do ano em análise foram rececionados e analisados pelo DAC/UASA um total de 12 (doze) pedidos de estudos de investigação, mais um que no ano de 2018.

	2019 (N=12)	2018 (N=11)
Pedidos Autorizados	7	7
Pedidos Não Autorizados	1	0
Em Análise	1	1
Sem Continuidade	3	3

Do total de pedidos rececionados, e por referência à data de 31 de dezembro, regista-se que:

- 58,3% (N=7) tiveram parecer favorável e foram superiormente autorizados;
- 8% (N=1) mereceu parecer desfavorável e não foi autorizado por se entender que não representaria uma mais-valia na aplicabilidade dos seus resultados às áreas de intervenção institucional, considerando-se pertinente preservar as crianças a uma participação que implicaria a sua deslocalização para um contexto desconhecido em que seriam alvo de observação;

- 8% (N=1) encontrava-se em fase de análise no final do ano civil, vindo posteriormente a ser autorizado;
- 25% (N=3) ficaram sem efeito por ausência de resposta dos alunos/investigadores após pedido de informação complementar necessária à análise do pedido, sendo aqui designados como sem continuidade.

Observa-se um tendencial paralelismo com o registado no ano de 2018, tendo presente o aumento registado de 11 para 12 pedidos.

Seguidamente ilustra-se a natureza dos pedidos de acordo com a sua ordem de entrada, e por referência à entidade académica/formadora, ao grau académico/formativo em que se inscrevem, à área de investigação, respetivo tema e sua correspondência com áreas de atuação da CPL, I.P..

Entidade Académica / Formadora	Grau Académico/ Formativo	Área de Investigação	Tema / Técnica Recolha de Dados	Área CPL	Estado do Pedido em 31.12.2019
Universidade Lusíada de Lisboa	Mestrado (Dissertação)	Gestão de Recursos Humanos e Análise Organizacional	“Análise da Satisfação Profissional dos Trabalhadores da Casa Pia de Lisboa, I.P.” / Consulta de dados RH	Recursos Humanos	Autorizado e em curso; temporariamente interrompido por maternidade)
ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa	Mestrado (Dissertação)	Sociologia	“O Sector da Óptica Ocular: mudanças técnicas, de perfil profissional e de formação” / Entrevista a profissional	Respostas Educativas e Formativas	Autorizado/concluído na CPL; aguarda entrega da Dissertação na CPL
Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa	Programa Doutoral (disciplina de Sociologia do Ambiente e da Comunicação)	Alterações Climáticas e Políticas de Desenvolvimento Sustentável	“Alterações Climáticas na Escola - Perceções dos/as Alunos/as no CED NSC (Casa Pia de Lisboa)” / Aplicação de Questionários a alunos	Respostas Educativas e Formativas	Autorizado/concluído Trabalho rececionado em junho/2019 e remetido pelo seu interesse à UEF e à URH
Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa	Mestrado (Dissertação)	Política Social	“O direito das crianças a uma família: perceções acerca da medida de acolhimento familiar” / Entrevista a dirigente	Promoção e Proteção	Autorizado/concluído na CPL; aguarda entrega da Dissertação na CPL
Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa	Mestrado (Dissertação)	Engenharia Biomédica e Biofísica	“Development of a computing app for the evaluation of executive functions in Autism Spectrum Disorder’s patients” / Leitura de movimentos oculares por sensor biométrico em situação de jogo - alunos CPL como Grupo de Controle	Reabilitação	Não Autorizado; -objetivo desenquadrado do interesse/intervenção da CPL -estudo implicava a deslocalização das crianças para outra entidade, retirando-os do seu contexto educativo habitual

Entidade Académica/ Formadora	Grau Académico/ Formativo	Área de Investigação	Tema / Técnica Recolha de Dados	Populacao alvo/metodologia	Estado do Pedido em 31.12.2019
Faculdade de Motricidade Humana da Universidade de Lisboa	Mestrado (Dissertação)	Reabilitação Psicomotora	“Avaliação da Consciência Querológica de Crianças Surdas Portuguesas - Proposta de um instrumento de avaliação: Unidades Mínimas da configuração da mão, movimento e local de articulação – o IACQ-LGP” / Aplicação de Instrumento/teste a alunos surdos	Reabilitação	Autorizado/concluído na CPL; aguarda entrega da Dissertação na CPL
Escola Superior de Educação - Instituto Politécnico de Setúbal	Licenciatura (trabalho final na cadeira de seminário de projeto)	Tradução e Interpretação de Língua Gestual Portuguesa	Surdocegueira e as suas formas de Comunicação / Entrevista a profissionais e recolha de imagens não diretas do quotidiano	Reabilitação	Autorizado/concluído; Trabalho rececionado na CPL em agosto/2019
Universidade Autónoma de Lisboa	Licenciatura (disciplina Media e Sociedade)	Ciências da Comunicação	Lecionação da Língua Gestual Portuguesa em todas as escolas como contributo para a inclusão das crianças e jovens surdas / Entrevistas a profissionais e alunos surdos com recolha de imagem	Reabilitação	Desistência; Ausência de resposta ao pedido de informação adicional
Sociedade Portuguesa de Terapia Familiar	Formação em Terapia Familiar Sistémica (Monografia)	Intervenção com as famílias das crianças e jovens do acolhimento residencial	“Proposta de metodologia de Intervenção Sistémica e Familiar na Casa Pia de Lisboa, I.P.”/ Recolha de informação em SIGE e literatura CPL (investigador optou só pela literatura-atraso SPTF na devolução da carta de compromisso)	Promoção e Proteção	Autorizado/concluído; Rececionado na CPL em setembro/2019
Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro	Mestrado (Dissertação)	Serviço Social - Intervenção em Contexto de Risco	“Imagem(s) da Comunidade Escolar sobre o trabalho do Assistente Social nas Escolas” / Entrevistas a profissionais e alunos	Respostas Educativas e Formativas	Desistência; Ausência de resposta ao pedido de informação adicional
Instituto Superior de Educação e Ciências	Pós-Graduação	Necessidades Educativas Especiais no Domínio Cognitivo e Motor	Sala de Snoezelen na Surdocegueira, como Contributo para o Bem-estar e Conhecimento do Mundo / Investigadora não identificou	Reabilitação	Desistência; Ausência de resposta ao pedido de informação adicional
Instituto Piaget de Almada – IEITA	Mestrado (Dissertação)	Ensino da Música	“A importância da leitura à primeira vista no violino” / Garavações audiovisuais em contexto de sala de aula	Respostas Educativas e Formativas	Em análise

As entidades académicas / formadoras de onde derivam os pedidos são de natureza pública e privada, reconhecidas pelo seu contributo na formação técnica e produção científica, algumas das quais com um registo regular na procura de colaboração institucional a este nível, nomeadamente o ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa, o Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa e a Faculdade de Motricidade Humana da Universidade de Lisboa.

	2019 (N=12)	2018 (N=11)
Doutoramento (Tese)	0	1
Doutoramento (Disciplina)	1	0
Mestrado (Dissertação)	7	6
Mestrado (Disciplina)	0	1
Pós Graduação	1	0
Formação Terapêutica (Monografia)	1	0
Licenciatura (Disciplina)	2	0
Projeto de Investigação	0	3

No que respeita ao âmbito académico/formativo dos pedidos de estudos de investigação, observa-se que na sua maioria se referem a dissertações de Mestrado (58,3%), tendência igualmente verificada no ano de 2018, conforme quadro supra.

Alguns pedidos (N=3) relacionam-se com a realização de trabalhos de investigação no âmbito de disciplinas de Licenciatura (16,7%) e de Doutoramento (8,3%).

Os restantes pedidos reportam-se a formação complementar que não visa a atribuição de grau académico, designadamente curso de pós graduação (8,3%) e curso de formação em terapia familiar e Intervenção Sistémica (8,3%).

Tal como em anos anteriores, verifica-se uma heterogeneidade das áreas de investigação e temáticas dos estudos cuja colaboração foi solicitada, surgindo agrupados em quatro grandes áreas de interesse, participação e atuação da CPL, I.P.: promoção e proteção, respostas educativas e formativas, reabilitação e recursos humanos da instituição.



De salientar que a reabilitação e as respostas educativas e formativas foram no ano em análise as áreas com maior procura, representando respetivamente 41,7% e 33,3%.

As técnicas de recolha de dados apresentadas nos diferentes pedidos consistiram, fundamentalmente, na realização de entrevistas, aplicação de questionários, consulta de dados e observação mediante gravação.

Regista-se que a generalidade dos pedidos de estudos de investigação dirigidos à CPL, I.P. requereram, como habitualmente, o enquadramento dos investigadores relativamente aos procedimentos internos instituídos neste âmbito, sendo necessário solicitar informação adicional relativa aos objetivos do estudo, população-alvo, metodologia, explicitação dos princípios éticos e normas deontológicas da investigação, entre outros elementos essenciais à avaliação da pertinência e viabilidade da recolha de dados.

Salienta-se ainda que a maioria dos investigadores correspondeu ao solicitado, com manifestação de compreensão e respeito pelo rigor que a Instituição preconiza na salvaguarda dos direitos das crianças/jovens, famílias e trabalhadores envolvidos. O tempo de conclusão dos estudos na CPL, I.P. não corresponde ao seu efetivo término, sendo que



alguns pressupõem recolha de dados também noutros contextos, para além da necessária análise, redação, entrega e defesa na respetiva entidade académica/formativa, o que faz derivar para mais tarde a entrega do trabalho final na nossa Instituição. Contudo, no decurso do presente ano foram entregues três trabalhos, que se revelaram de interesse, concretamente sobre as seguintes temáticas: “Alterações Climáticas na Escola - Perceções dos/as Alunos/as no CED NSC (Casa Pia de Lisboa)”; Surdocegueira e as suas formas de Comunicação e “Proposta de metodologia de Intervenção Sistémica e Familiar na Casa Pia de Lisboa, I.P.”.

3. Notas conclusivas

A diversidade de áreas de investigação e de temáticas em que se inscrevem os pedidos de estudos de investigação remetidos à Casa Pia de Lisboa, I.P. por estudantes/docentes/investigadores de diferentes entidades académicas e formativas com reconhecido trabalho no âmbito do conhecimento técnico e científico, permitem-nos apontar as seguintes considerações:

- a projeção que a Instituição alcança nos meios académicos/formativos, pelo reconhecimento da sua intervenção;
- a disponibilidade com que a Instituição, concretamente os seus dirigentes e trabalhadores, acedem à receção de estudantes/docentes/investigadores, numa atitude de afável cooperação, pese embora muitas vezes o esforço complementar que tal acarreta na sua atividade laboral;
- a existência de um amplo campo de atuação institucional que se constitui como uma oferta de relevante interesse para a investigação, a saber em áreas como: a promoção e proteção (crianças e jovens em situação de vulnerabilidade, seus contextos familiares de origem e intervenção protetiva e reparadora); as respostas educativas e formativas (conteúdos escolares e formativos gerais e/ou específicos, recursos humanos afetos e impacto na formação e integração social dos alunos); a reabilitação (carácter específico das respostas institucionais ao nível da intervenção com a pessoa surda e a pessoa surdocega, com propósito protetivo e inclusivo); potencial de recursos humanos afetos à missão;
- a procura da CPL, I.P. com propósito de investigação evidencia um carácter de continuidade, expressando a valorização que as nossas áreas de missão assumem no plano da pesquisa científica.

O processo de análise inerente aos estudos de investigação solicitados, implicando regularmente a recolha de informação adicional para apreciação do pedido e suporte à decisão, e as formalidades respeitantes à assunção de compromissos pelas partes envolvidas, requerem um tempo de que por vezes os investigadores não dispõem, apesar



da agilização de procedimentos que se tem vindo a promover, inscritos na atualização do normativo interno agora em vigor (Circular Normativa 1/2020).

Releva-se a este propósito que a prática nos demonstra a indispensabilidade de um normativo interno relativo aos estudos de investigação, essencial na salvaguarda da adequabilidade/pertinência dos mesmos para a atuação institucional e na proteção do público-alvo da investigação, designadamente as crianças e jovens.

No ano em análise e pese embora este necessário escrutínio, os investigadores que tiveram contacto com a CPL, I.P. sinalizaram o seu agrado pelo modo como foram acolhidos e pela realidade observada.

Sublinha-se assim, como no início do presente relatório, que na proximidade de completar 240 anos de história a Casa Pia de Lisboa, I.P. matém o compromisso com a promoção do conhecimento técnico e científico, também traduzido na estreita colaboração com a academia e decorrentes trabalhos produzidos, o que acresce seguramente valor para a organização e conseqüentemente para a comunidade que serve.

Casa Pia de Lisboa, 25 de março de 2020



Anexo 15

Anexo às Demonstrações Financeiras

2019



8.1 – Caracterização da entidade (conforme ponto 17, do anexo I das Instruções n.º 1/2004-2ª Secção do Tribunal de Contas).

As notas não mencionadas foram consideradas como não aplicáveis ou não consubstanciam ressalvas a apresentar.

8.1.1 – Identificação.

Designação: Casa Pia de Lisboa, I.P.	
Número de identificação fiscal	501 390 642
Endereço	Av. do Restelo, 1
Regime financeiro	Autonomia Administrativa e Financeira
Tutela	Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social
Código de classificação económica (Principal)	87901 – Atividades Apoio Social para Crianças e Jovens, com alojamento.

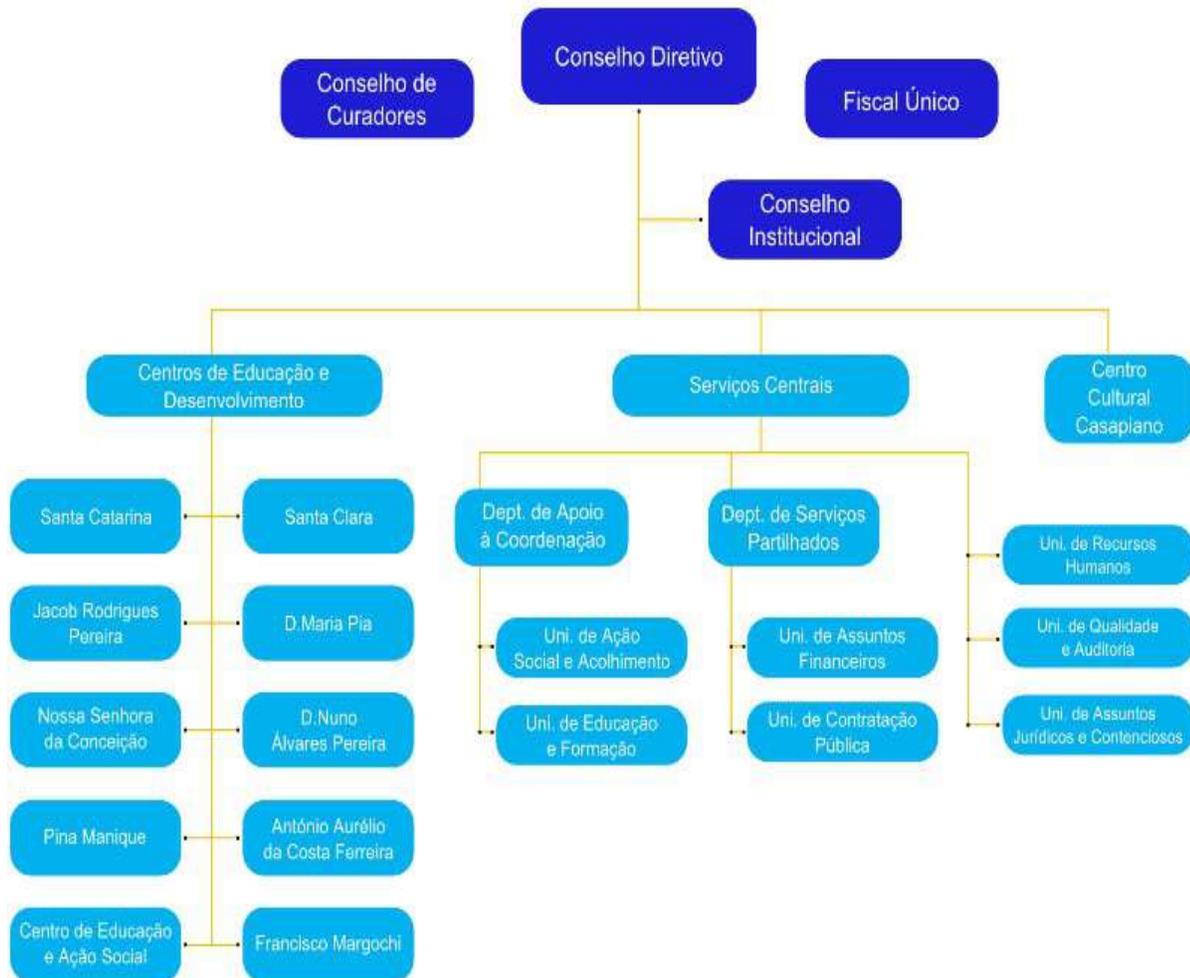
8.1.2 – Legislação (orgânica e funcionamento).

- Decreto-Lei n.º 77/2012 de 26 de março (aprova a lei orgânica)
- Portaria n.º 24/2013 de 24 de janeiro (aprova os estatutos)

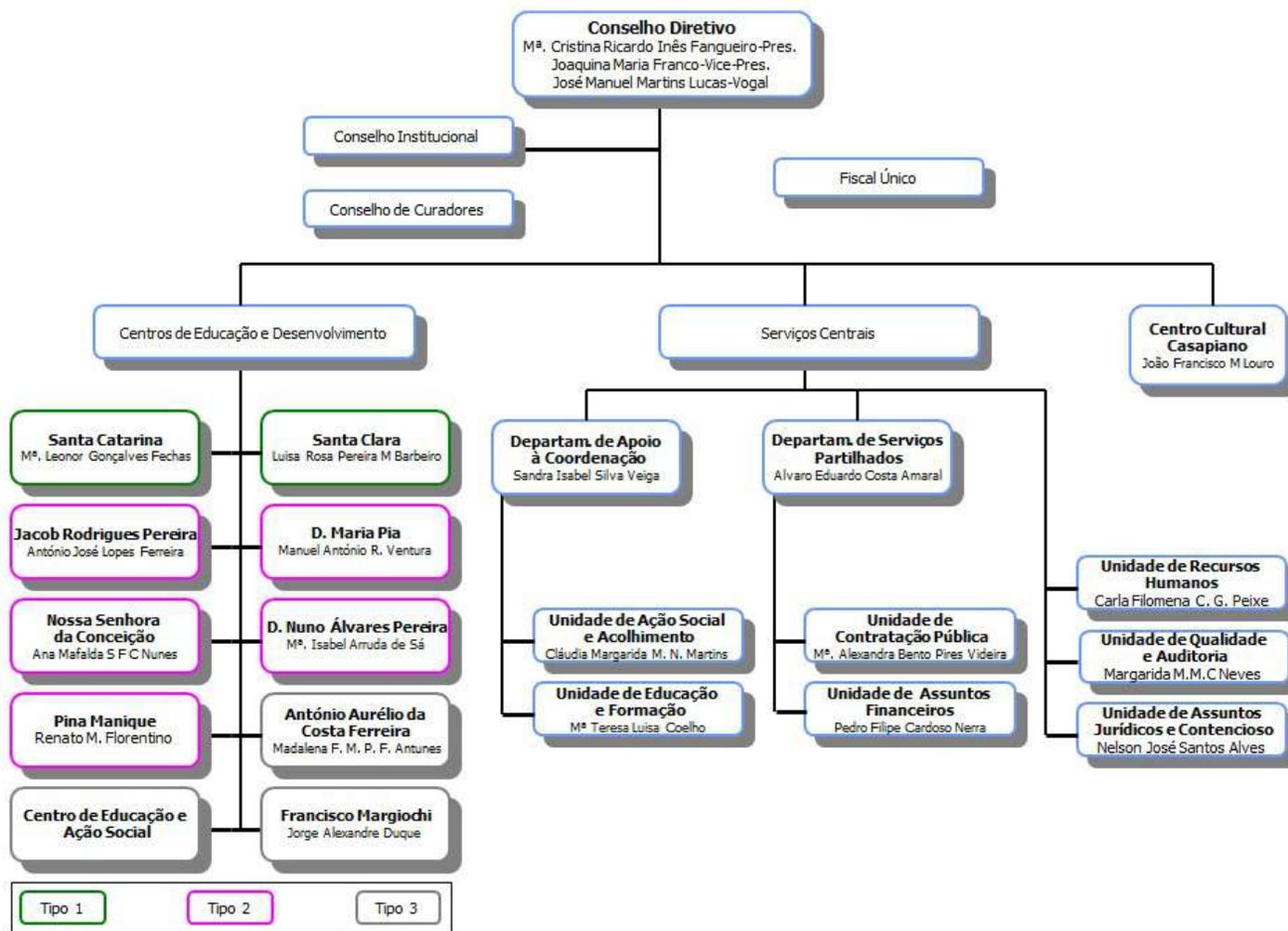
8.1.3 – Estrutura organizacional efetiva.

- Organograma sintético e organograma nominal detalhado a 31-12-2019 (em anexo)
- Órgãos de natureza consultiva e de fiscalização:
 - Conselho Institucional;
 - Conselho de Curadores: Membros ainda não nomeados;
 - Fiscal Único: Oliveira. Reis & Associados, SROC, Lda., designado pelo Despacho n.º 10075/2008 de 7 de Abril.

Organograma sintético e organograma nominal detalhado a 31-12-2019



ANEXOS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS –2019



8.1.4 – Descrição sumária das atividades (Principais atribuições)

Missão

Integrar crianças e jovens, designadamente as desprovidas de meio familiar adequado, garantindo-lhes percursos educativos inclusivos, assentes nomeadamente numa escolaridade prolongada, num ensino profissional de qualidade e numa aposta na integração profissional e, sempre que necessário, acolhendo-os.

Principais atribuições

- a) Integrar crianças e jovens sem meio familiar adequado, em perigo ou em risco de exclusão, considerando o acolhimento como uma resposta transitória e colocando o retorno ao ambiente familiar no centro da atividade institucional;
- b) Desenvolver projetos pessoais de vida para as crianças e jovens que acolhe, mediante a promoção de estratégias diversificadas, de carácter preventivo, em articulação com as respetivas famílias e outros parceiros;
- c) Garantir às crianças e jovens percursos educativos inclusivos, através de uma escolaridade prolongada e de um ensino profissional de qualidade;
- d) Desenvolver um modelo do ensino profissional que aposte, designadamente, no reforço da formação em alternância e na integração profissional;
- e) Desenvolver programas de reabilitação, formação e integração de crianças e jovens com deficiência, designadamente as crianças e jovens surdos e surdo cegos, com vista à sua inclusão educativa, profissional e social.

8.1.5 - Recursos humanos – Identificação dos responsáveis pela direção da entidade e pelos departamentos até ao nível de direção de serviços ou equiparado.

Conselho Diretivo

Presidente: Maria Cristina Ricardo Inês Figueiro

Vice-Presidente: Joaquina Maria Franco

Vogal: José Manuel Martins Lucas

Departamentos

Diretor do Departamento de Serviços Partilhados: Álvaro Eduardo da Costa Amaral

Diretor do Departamento de Apoio a Coordenação: Sandra Isabel Silva Veiga

Estrutura de Recursos Humanos existente a 31 de Dezembro de 2019

Modalidade de Vinculação / Carreira Profissional	Dirigente	Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional	Informático	Técnico Diagnóstico e Terapêutica	Pessoal Docente	Total
CTFPPI - Tempo Indeterminado		274	109	104	5	9	422	923
CTFP - a Termo Resolutivo Certo							54	54
CTFP - a Termo Resolutivo Incerto							6	6
Comissão De Serviço - Dirigentes (LTFP)	35							35
Total	35	274	109	104	5	9	481	1018

FONTE: Balanço Social 2019

8.1.6 - Organização contabilística.

Aspetos principais referentes à organização contabilística	Sim	Não
Existência de manual de procedimentos contabilísticos	X	
Possui escriturados os seguintes livros: Diários, razão, inventário e balanço	X	
Todos os registos estão apoiados em documentos Justificativos, datados e ordenados numericamente	X	
As operações são registadas cronologicamente	X	
Os erros ou omissões são objeto de regularização contabilística	X	
Existência de demonstrações financeiras intercalares		X
Existência de descentralização contabilística		X

8.1.7 - Outra informação considerada relevante.

Outra informação relevante	Sim	Não
Existência de fundo fixo de caixa		X
A cobrança é depositada semanalmente	X	
O controlo de valores em caixa é efetuado com periodicidade diária	X	
É efetuado controlo sistemático de faturas recebidas	X	
Há reconciliação bancária mensal	X	
As contas de terceiros são examinadas periodicamente	X	
Inventariação no final do exercício	X	

8.2 – Notas ao Balanço e à Demonstração de Resultados por natureza (conforme ponto 18, do Anexo I das Instruções n.º 1/2004-2ª Secção do Tribunal de Contas).

8.2.3 – Critérios valorimétricos utilizados relativamente às várias rubricas do balanço e da demonstração de resultados, bem como métodos de cálculo respeitantes aos ajustamentos de valor, designadamente amortizações e provisões.

A exposição destas situações será apresentada no seguinte mapa:

Critérios valorimétricos

Rubricas	Critérios valorimétricos
Imobilizações	Amortizações pelo método das quotas constante em sistema de duodécimos às taxas máximas do CIBE
Existências	Custo Médio Ponderado
Dívidas de terceiros	Importância constante do documento que as titula (custo histórico)

Aplicação do disposto no POCISSSS. Nos pontos 2.7 – Provisões, Amortizações e Resultados Líquidos.

Quanto a provisões foi decidido, face à atividade que a Casa Pia de Lisboa desenvolve, considerar as situações tipificadas como cobrança duvidosa, as inerentes a dívidas de clientes, participações de educandos e rendas, reconhecendo um risco associado com ponderada prudência, quantificadas à razão de 25% dos créditos em mora entre 6 meses e 1 ano, 50% entre 1 ano e 1 ano e 6 meses, 75% entre 1 ano e 6 meses e 2 anos e 100 % superior a 2 anos.

A respeito das amortizações, o exercício de 2019 regulou-se pela aplicação do disposto na Portaria nº 671/2000 (II Série) de 17 de Abril, que aprovou as instruções regulamentadoras do cadastro e inventário dos bens do Estado (CIBE) e respetivo classificador geral, contendo ainda as taxas de depreciação a aplicar a esses bens.

O Ativo Imobilizado encontra-se registado ao custo de aquisição ou de produção, de acordo com os princípios contabilísticos geralmente aceites, deduzido das amortizações acumuladas.

As amortizações são calculadas, após o início de utilização dos bens, pelo método das quotas constantes, em sistema de duodécimos, às taxas máximas do CIBE.

As mercadorias e matérias-primas encontram-se registadas ao custo de aquisição ou ao valor realizável líquido, dos dois o mais baixo, utilizando-se o custo médio ponderado como método de custeio de saída.

As dívidas de e a terceiros são expressas pelas importâncias constantes dos documentos que as titulam.

8.2.7 - Movimentos ocorridos nas rubricas do ativo imobilizado, constantes do balanço e respetivas amortizações e provisões

No âmbito deste ponto estão disponíveis em SIF, os mapas **POCISSSS 8.2.7.1** e **8.2.7.2**, que seguidamente se apresentam, conferindo os valores neles inscritos.

Mapa 8.2.7.1. – Amortizações e Provisões

Casa Pia de Lisboa, I.P.					
Ano: 2019					
8.2.7.1. - Amortizações e Provisões					
Unidade Monetária:					
8.2.7.1. - Amortizações e Provisões					
Dados atuais 01.04.2020 1					
---Navegação					
Moeda					
		Saldo acumulado	Reforço	Regularizações	Saldo Final
De bens de domínio público:					
Terrenos e recursos naturais		0,00	0,00	0,00	0,00
Edifícios		0,00	0,00	0,00	0,00
Outras construções e infra-estruturas		0,00	0,00	0,00	0,00
Bens património hist.,artist.cultural		0,00	0,00	0,00	0,00
Outros bens de domínio público		0,00	0,00	0,00	0,00
.		0,00	0,00	0,00	0,00
De imobilizações incorpóreas:					
Despesas de instalação		0,00	0,00	0,00	0,00
Despesas de investigação e desenvolv.		0,00	0,00	0,00	0,00
Propriedade industrial/outros direitos		0,00	0,00	0,00	0,00
Direitos económicos desportivos		0,00	0,00	0,00	0,00
.		0,00	0,00	0,00	0,00
De investimentos em imóveis:					
Terrenos e recursos naturais		0,00	0,00	0,00	0,00
Edifícios e outras construções		2.529.023,28	171.071,29	0,00	2.700.094,57
.		2.529.023,28	171.071,29	0,00	2.700.094,57
De imobilizações corpóreas:					
Terrenos e recursos naturais		0,00	0,00	0,00	0,00
Edifícios e outras construções		12.124.433,19	1.102.580,36	0,00	13.227.013,55
Equipamento básico		16.594.042,84	495.479,77	758.186,03	16.331.336,58
Equipamento de transporte		651.832,41	23.848,16	0,00	675.680,57
Ferramentas e utensílios		294.021,69	1.793,26	1.118,35	294.696,60
Equipamento administrativo		323.761,76	20.102,04	1.118,28	342.745,52
Taras e vasilhame		0,00	0,00	0,00	0,00
Outras imobilizações corpóreas		3.376.237,35	9.815,49	28.982,33	3.357.070,51
.		33.364.329,24	1.653.619,08	789.404,99	34.228.543,33
De investimentos financeiros:					
Partes de capital		0,00	0,00	0,00	0,00
Obrigações e títulos de participação		0,00	0,00	0,00	0,00
Outras Aplicações Financeiras		0,00	0,00	0,00	0,00
.		0,00	0,00	0,00	0,00
Total de Amortizações e Provisões		35.893.352,52	1.824.690,37	789.404,99	36.928.637,90
O Director			O Conselho		
Em ____ de ____ de ____			Em ____ de ____ de ____		

Mapa 8.2.7.2. – Mapa Ativo Bruto

Mapa Ativo Bruto						1
Instituição: Casa Pia de Lisboa, I.P.						
Ano: 2019						
Unidade Monetária: EUR						
Rubricas	Saldo Inicial	Reavaliações	Aumentos	Alienações	Transferências e Abates	Saldo Final
Imobilizações Incorpóreas:						
Despesas de instalação	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Despesas de invest. e de desenvolvimento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Propriedade Industrial e outros direitos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Imobilizações em curso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Adiantamentos p/conta de imob. incorpóreas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Direitos económicos desportivos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Imobilizações Corpóreas:						
Terrenos e recursos naturais	23.735.600,40	0,00	0,00	0,00	0,00	23.735.600,40
Edifícios e outras construções	53.236.868,67	0,00	1.472.516,97	0,00	0,00	54.709.385,64
Equipamento básico	17.817.599,80	0,00	906.146,17	0,00	-765.038,24	17.958.707,73
Equipamento de transporte	839.457,34	0,00	0,01	0,00	-0,01	839.457,34
Ferramentas e utensílios	296.808,10	0,00	16.747,01	0,00	-1.118,35	312.436,76
Equipamento administrativo	422.386,25	0,00	5.222,53	0,00	-1.266,74	426.342,04
Taras e vasilhame	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outras imobilizações corpóreas	3.417.928,10	0,00	2.891,94	0,00	-29.569,20	3.391.250,84
Imobilizações em curso	0,00	0,00	1.499.354,69	0,00	-1.499.354,69	0,00
Adiantamentos p/conta de imob. corpóreas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	99.766.648,66	0	3.902.879,32	0	-2.296.347,23	101.373.180,75
Investimentos Financeiros						
Partes de capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Obrigações e títulos de participação	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Empréstimos de financiamento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Investimentos em imóveis	21.149.128,13	0,00	33.814,00	0,00	0,00	21.182.942,13
Outras aplicações financeiras	39.506,84	0,00	0,00	0,00	0,00	39.506,84
Imobilizações em curso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Adiantamentos p/conta de invest. financeiros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	21.188.634,97	0	33.814,00	0	0,00	21.222.448,97
TOTAL	120.955.283,63	0	3.936.693,32	0	-2.296.347,23	122.595.629,72

8.2.8 – Cada uma das rubricas dos mapas atrás referidos deverá ser desagregada de modo que sejam evidenciadas as seguintes informações:

Considerando a extensão do ativo imobilizado da Casa Pia de Lisboa, opta-se por descrever, neste anexo, apenas os bens imóveis e viaturas (imobilizações corpóreas e investimentos financeiros), que constam nos mapas que seguem e que se apresentam pelo seu valor de ativo líquido.

Todos os restantes dados relativos a este ponto serão disponibilizados em formato digital pela Unidade de Assuntos Financeiros.

ANEXOS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS -2019

Imóveis

Imobilizado	Dt.incorp.	Depr.norm.	Centro cst	Denominação do imobilizado	Duração	Val.aquis.acum.	Dpr.acum.	Início val.cont	Movim.ValC ontáb	Mov.depra.cu. m.	Dpr.planej.	Fim val.cont.
42100000000	22.02.2005	01.02.2005	CP4AC06010	TERRENO DE CALÇADA DA TAPADA Nº 27 / 27 A	000/000	32 500,00	0	32 500,00	0	0	0	32 500,00
42100000001	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	Á DO CRAVO	000/000	105 000,00	0	105 000,00	0	0	0	105 000,00
42100000002	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	REBEDAL	000/000	29 700,00	0	29 700,00	0	0	0	29 700,00
42100000003	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	PINHEIRINHO	000/000	45 000,00	0	45 000,00	0	0	0	45 000,00
42100000004	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	FREIXO	000/000	36 000,00	0	36 000,00	0	0	0	36 000,00
42100000005	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	LAMEIRO DO VALE	000/000	4 500,00	0	4 500,00	0	0	0	4 500,00
42100000006	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	VALE DO MADEIRO	000/000	4 000,00	0	4 000,00	0	0	0	4 000,00
42100000007	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	EIRINHA	000/000	14 400,00	0	14 400,00	0	0	0	14 400,00
42100000008	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	CARREGAL	000/000	8 000,00	0	8 000,00	0	0	0	8 000,00
42100000009	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	QUINTA DA CERCA	000/000	9 500,00	0	9 500,00	0	0	0	9 500,00
42100000010	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	QUINTA DA CERCA	000/000	151 900,00	0	151 900,00	0	0	0	151 900,00
42100000012	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	QUINTA DO ARRIFE	000/000	617 800,00	0	617 800,00	0	0	0	617 800,00
42100000014	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	RUA PRINCIPAL Nº 29	000/000	72 000,00	0	72 000,00	0	0	0	72 000,00
42100000015	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-TERRENO	000/000	9 658 400,00	0	9 658 400,00	0	0	0	9 658 400,00
42100000016	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC06000	PRAIA DA AREIA BRANCA	000/000	60 000,00	0	60 000,00	0	0	0	60 000,00
42100000017	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC07000	RUA D. FRANCISCO DE ALMEIDA Nº 1	000/000	1 348 200,00	0	1 348 200,00	0	0	0	1 348 200,00
42100000018	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	RUA DE MADRE DEUS Nº 1	000/000	7 406 075,38	0	7 406 075,38	0	0	0	7 406 075,38
42100000019	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC06000	LARGO DE SÃO JOÃO NEPOMUCENO Nº 1	000/000	1 251 988,91	0	1 251 988,91	0	0	0	1 251 988,91
42100000022	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC09000	RUA ALBERTO DE OLIVEIRA	000/000	422 700,00	0	422 700,00	0	0	0	422 700,00
42100000023	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	AVENIDA DO FAIAL Nº 358	000/000	199 200,00	0	199 200,00	0	0	0	199 200,00
42100000025	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC06000	LARGO DA AJUDA Nº 30	000/000	434 000,00	0	434 000,00	0	0	0	434 000,00
42100000027	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC06000	LARGO DA TORRE Nº 1	000/000	335 500,00	0	335 500,00	0	0	0	335 500,00
42100000028	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC02000	RUA JAIME CORTESÃO Nº 9	000/000	90 000,00	0	90 000,00	0	0	0	90 000,00
42100000029	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	AVENIDA DO FAIAL	000/000	283 600,00	0	283 600,00	0	0	0	283 600,00
42100000030	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC07000	RUA D. LOURENÇO DE ALMEIDA Nº 16-16A	000/000	255 400,00	0	255 400,00	0	0	0	255 400,00
42100000031	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC05000	AVENIDA SANFRÉ	000/000	158 500,00	0	158 500,00	0	0	0	158 500,00
42100000032	20.06.2008	01.06.2008	CP4AA01000	TERRENO R. S. FRANCISCO XAVIER Nº 12	000/000	83 400,00	0	83 400,00	0	0	0	83 400,00
42100000033	21.08.2009	01.08.2009	CP4AA01000	TERRENO R. DR. JOSÉ FERNANDES LT. 17	000/000	85 350,00	0	85 350,00	0	0	0	85 350,00
42100000034	18.08.2009	01.08.2009	CP4AA01000	TERRENO R. DA MEMÓRIA Nº 2 - 1ª A	000/000	61 425,00	0	61 425,00	0	0	0	61 425,00
42100000037	18.08.2009	01.08.2009	CP4AA01000	TERRENO R. S. FRANCISCO XAVIER, LT 83	000/000	86 750,00	0	86 750,00	0	0	0	86 750,00
42100000038	09.10.2009	01.10.2009	CP4AC02007	TERRENO R. NICOLAU TOLENTINO, Nº14 (QUEIJAS)	000/000	110 000,00	0	110 000,00	0	0	0	110 000,00
42100000039	14.12.2009	01.12.2009	CP4AC07000	TERRENO R. DO BRASIL, Nº3 (LINDA-A-VELHA)	000/000	100 000,00	0	100 000,00	0	0	0	100 000,00
42100000044	21.03.2001	01.03.2001	CP4AC10000	TERRENO MATELA 1 (ARTº 11)	000/000	1 246,99	0	1 246,99	0	0	0	1 246,99
42100000045	21.03.2001	01.03.2001	CP4AC10000	TERRENO MATELA 2 (ARTº 12)	000/000	623,50	0	623,50	0	0	0	623,50
42100000046	21.03.2001	01.03.2001	CP4AC10000	TERRENO MATELA 3 (ARTº 13)	000/000	3 117,49	0	3 117,49	0	0	0	3 117,49
42100000048	01.01.2015	01.01.2015	CP4AC06000	TERRENO TRV. DO MARQUÊS DE SAMPAIO, Nº 46 E 48	000/000	9 045,63	0	9 045,63	0	0	0	9 045,63
42100000049	17.03.2015	01.03.2015	CP4AC10000	TERRENO MATELA 4	000/000	4 777,50	0	4 777,50	0	0	0	4 777,50
42100000050	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC06020	AVENIDA BIARRITZ Nº 13 E 13A	000/000	156 000,00	0	156 000,00	0	0	0	156 000,00
Terrenos e recursos naturais						23 735 600,40	0,00	23 735 600,40	0,00	0,00	0,00	23 735 600,40

Imóveis (cont.)

Imobilizado	Dt.incorp.	Depr.norm.	Centro cst	Denominação do imobilizado	Duração	Val.aquis.acum.	Dpr.acum.	Início val.cont	Movim.ValC ontáb	Mov.depra.cu. cum.	Dpr.planej.	Fim val.cont.
42200000000	22.02.2005	01.02.2005	CP4AC06010	CALÇADA DA TAPADA Nº 27 / 27 A	043/000	97 500,00	-31 555,21	65 944,79	0	0	-2 267,44	63 677,35
42200000001	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	QUINTA DO ARRIFE-PARQUE	076/000	24 936,28	-4 852,61	20 083,67	0	0	-329,24	19 754,43
42200000002	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	RUA PRINCIPAL Nº 29-ARRANJOS EXTERIORES	017/000	29 900,00	-26 382,35	3 517,65	0	0	-1 758,83	1 758,82
42200000003	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC06006	PRAIA DA AREIA BRANCA-POSTO TRANSFORMAÇÃO	068/000	81 020,69	-11 697,13	69 323,56	0	0	-1 307,99	68 015,57
42200000004	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	QUINTA DA CERCA-CASA VELHA	004/000	5 400,00	-5 400,00	0	0	0	0	0
42200000005	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	QUINTA DA CERCA-POMBAL	002/000	400,00	-400,00	0,00	0	0	0,00	0,00
42200000006	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC06006	PRAIA DA AREIA BRANCA-LAVANDARIA	076/000	80 487,51	-11 145,45	69 342,06	0	0	-1 136,76	68 205,30
42200000007	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC05000	RUA ALEXANDRE SÁ PINTO Nº 26-PORTARIA	077/000	17 500,00	-3 409,05	14 090,95	0	0	-227,27	13 863,68
42200000008	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	RUA DE MADRE DEUS Nº 1-PORTARIA	078/000	53 441,96	-8 535,82	44 906,14	0	0	-712,8	44 193,34
42200000010	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	AVENIDA DO FAIAL	060/000	23 000,00	-5 818,26	17 181,74	0	0	-381,82	16 799,92
42200000011	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC02003	RUA JAIME CORTESÃO Nº 9-GARAGEM	076/000	30 846,57	-4 681,43	26 165,14	0	0	-428,94	25 736,20
42200000012	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	QUINTA DO ARRIFE-BALNEÁRIOS	068/000	26 777,48	-4 808,45	21 969,03	0,00	0	-414,51	21 554,52
42200000013	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	RUA PRINCIPAL Nº 29-ANEXO	015/000	3 600,00	-3 600,00	0,00	0	0	0	0,00
42200000014	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-POSTO TRANSFORMAÇÃO	060/000	38 314,81	-4 088,24	34 226,57	0	0	-760,59	33 465,98
42200000015	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-POSTO TRANSFORMAÇÃO	060/000	38 314,79	-4 088,24	34 226,55	0	0	-760,59	33 465,98
42200000016	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	QUINTA DA CERCA-ANEXO	045/000	5 600,00	-1 866,65	3 733,35	0	0	-124,44	3 608,91
42200000017	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC07000	RUA D. FRANCISCO DE ALMEIDA Nº 1 - PISCINA	064/000	500 644,10	-109 361,13	391 282,97	0	0	-7 985,37	383 297,60
42200000018	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-PAVILHÃO JANUÁRIO BARRETO	064/000	602 793,66	-108 866,51	493 927,15	0	0	-10 290,15	483 637,00
42200000019	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	QUINTA DO ARRIFE-CAMPO DE JOGOS	020/000	86 285,40	-34 098,88	52 186,52	0,00	0	-10 437,30	41 749,22
42200000020	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC06006	PRAIA DA AREIA BRANCA-CAMPO JOGOS	020/000	13 200,00	-9 900,00	3 300,00	0	0	-660	2 640,00
42200000021	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-CAMPO DE TÊNIS	018/000	223 465,79	-113 170,82	110 294,97	0,00	0	-36 764,99	73 529,98
42200000022	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-CAMPOS DE JOGOS	023/000	601 469,07	-322 536,89	278 932,18	0	0	-34 866,52	244 065,66
42200000026	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC07000	RUA D. FRANCISCO DE ALMEIDA Nº 1-EXTERIORES	020/000	478 860,57	-303 070,80	175 789,77	0	0	-35 157,95	140 631,82
42200000030	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-EDIFÍCIO JERÓNIMOS	056/000	1 205 734,93	-290 866,24	914 868,69	0,00	0	-22 313,87	892 554,82
42200000031	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	RUA DE MADRE DEUS Nº 1-CARPINTARIA/MERCENARIA	068/000	879 049,23	-187 447,13	691 602,10	0	0	-13 049,10	678 553,00
42200000032	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	RUA DE MADRE DEUS Nº 1 - PAVILHÃO	068/000	242 133,53	-32 019,03	210 114,50	0,00	0	-3 964,42	206 150,08
42200000033	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	RUA DE MADRE DEUS Nº 1-PINTURA E CONSTRUÇÃO	068/000	162 138,29	-33 895,87	128 242,42	0	0	-2 419,67	125 822,75
42200000034	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	RUA DE MADRE DEUS Nº 1-EDIFÍCIO PRINCIPAL	068/000	3 842 330,09	-701 061,38	3 141 268,71	296 036,00	0	-59 742,89	3 377 561,82
42200000035	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DE MADRE DEUS Nº 1-OFICINAS	064/000	436 916,95	-92 869,11	344 047,84	0,00	0	-7 021,38	337 026,46
42200000036	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	RUA DE MADRE DEUS Nº 1-COORDENAÇÃO OFICIAL	080/000	299 263,31	-55 154,84	244 108,47	0	0	-3 755,51	240 352,96
42200000037	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DE MADRE DEUS Nº 1 - EXTERIORES	025/000	1 303 203,14	-414 813,20	888 389,94	4 362,07	0	-88 879,01	803 873,00
42200000038	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-SALAS DE DESPORTO	068/000	84 000,00	-18 529,37	65 470,63	3074	-2369,54	-1 248,59	6

ANEXOS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS -2019

Imóveis (cont.)

422000000045	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-EDIFÍCIO FRANCO DIAS	068/000	5 444 190,45	-1 069 234,73	4 374 955,72	124 828,27	0	-82 746,06	4 417 037,93
422000000046	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-EDIF. REFEITÓRIOS	064/000	558 673,78	-111 595,85	447 077,93	0	0	-9 124,04	437 953,89
422000000047	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-EXTERIORES	025/000	3 040 610,28	-1 764 052,82	1 276 557,46	3120	-3120	-127 655,75	1 148 901,71
422000000048	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-EDIF. SERRELHARIA	052/000	369 000,00	-106 442,27	262 557,73	0	0	-7 096,15	255 461,58
422000000049	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-EDIF. ARTUR BIVAR	068/000	3 413 470,16	-750 924,18	2 662 545,98	19606,41	0	-50 268,09	2 631 884,30
422000000050	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-SALAS ENCADERNAÇÃO	068/000	213 900,00	-47 183,85	166 716,15	0	0	-3 145,59	163 570,56
422000000051	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC05000	RUA ALEXANDRE SÁ PINTO Nº 26-EDIFÍCIO MORBEY	077/000	2 262 299,56	-373 262,84	1 889 036,72	219 537,15	0	-30 767,83	2 077 806,04
422000000052	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC05000	RUA ALEXANDRE SÁ PINTO Nº 26-EDIFÍCIO CONVENTO	064/000	4 010 133,35	-824 103,06	3 186 030,29	2 956,86	0	-65 026,15	3 123 961,00
422000000053	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC06000	LARGO DE SÃO JOÃO NEPOMUCENO Nº 1	150/000	1 729 751,94	-235 429,68	1 494 322,26	74 700,06	0	-11 115,48	1 557 906,84
422000000055	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-EDIFÍCIO ALFREDO SOARES	076/000	2 615 410,67	-474 904,75	2 140 505,92	4 520,25	0	-1 906,65	2 109 929,63
422000000056	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC05000	RUA ALEXANDRE SÁ PINTO Nº 26-EXTERIORES	021/000	565 974,49	-298 079,60	267 894,89	0,00	0	-44 649,15	223 245,74
422000000057	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC07000	RUA D. FRANCISCO DE ALMEIDA Nº 1- EDIF. ESCOLA	060/000	1 760 707,90	-344 213,47	1 416 494,43	21 844,76	0	-31 518,95	1 406 020,24
422000000058	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	RUA DE MADRE DEUS Nº 1-CENTRO MUSICAL	068/000	345 266,48	-74 196,16	271 070,32	0	0	-5 114,53	265 955,79
422000000059	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-CAT	064/000	267 006,72	-41 981,21	225 025,51	0	0	-4 592,36	220 433,15
422000000061	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-LAR MALDONADO GONELHA	068/000	88 600,00	-19 544,10	69 055,90	782,28	-782,28	-1 302,94	67 752,96
422000000062	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-RA S. MARÇAL	072/000	361 450,42	-51 129,09	310 321,33	77841,69	0	-5 559,89	382 603,13
422000000063	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-LAR MARTINS CORREIA	072/000	210 949,99	-42 891,85	168 058,14	0,00	0	-2 948,39	165 109,75
422000000064	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-LAR AUGUSTO POIARES	072/000	106 400,00	-22 166,70	84 233,30	5657,95	0	-1 486,19	88 405,06
422000000065	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC06006	PRAIA DA AREIA BRANCA-EDIFÍCIO PRINCIPAL	072/000	970 040,19	-179 291,06	790 749,13	22787,35	0	-13 906,65	799 629,83
422000000066	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	RUA PRINCIPAL Nº 29-CAMARATAS	045/000	61 600,00	-20 533,35	41 066,65	0	0	-1 368,89	39 697,76
422000000067	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC06006	PRAIA DA AREIA BRANCA-EXTERIORES	023/000	210 687,48	-128 581,35	82 106,13	56444,7	0	-10 927,33	127 623,50
422000000068	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	RUA DE MADRE DEUS Nº 1-LAR DOMINGOS SEQUEIRA	060/000	156 131,06	-36 868,50	119 262,56	0	0	-2 650,28	116 612,28
422000000069	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	RUA DE MADRE DEUS Nº 1-LAR CANDIDO OLIVEIRA	064/000	308 095,56	-65 075,99	243 019,57	0	0	-4 959,58	238 059,99
422000000070	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	RUA DE MADRE DEUS Nº 1-LAR VENCESLAU PINTO	076/000	258 860,02	-49 389,89	209 470,13	0	0	-3 433,94	206 036,19
422000000071	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC05000	RUA ALEXANDRE SÁ PINTO Nº 26-IGREJA	068/000	659 518,16	-124 656,21	534 861,95	0	0	-10 091,73	524 770,22
422000000072	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	AVENIDA DO RESTELO Nº 1	068/000	1 553 512,04	-323 665,00	1 229 847,04	3 212,37	0	-23 209,80	1 209 849,61
422000000073	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	RUA PRINCIPAL Nº 29-CASA VELHA	004/000	4 000,00	-4 000,00	0,00	0,00	0	0	0,00
422000000074	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	RUA PRINCIPAL Nº 29-PRÉ-FABRICADO	040/000	14 400,00	-5 400,00	9 000,00	0,00	0	-360	8 640,00
422000000075	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC02009	AVENIDA DO FAIAL Nº 358	072/000	518 858,35	-87 901,42	430 956,93	0,00	0	-7 560,65	423 396,28
422000000076	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	QUINTA DO ARRIFE-LAR	068/000	148 800,00	-32 823,55	115 976,45	7643,1	0	-2 200,46	121 419,09
422000000077	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	QUINTA DO ARRIFE-PRÉ-FABRICADO	024/000	25 500,00	-15 937,50	9 562,50	3275,61	0	-1 096,27	11 741,84
422000000078	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	QUINTA DO ARRIFE-ESCOLA	072/000	265 407,14	-49 300,15	216 106,99	0	0	-3 791,35	212 315,64
422000000080	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC06004	LARGO DA AJUDA Nº 30	072/000	338 168,97	-67 414,42	270 754,55	153639,76	0	-4 978,37	419 415,94
422000000081	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC02003	LARGO DA TORRE Nº 1	068/000	270 239,10	-42 628,07	227 611,03	357,69	0	-4 295,12	223 673,60
422000000082	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC02003	RUA JAIME CORTESÃO Nº 9-EXTERIORES	021/000	4 000,00	-2 857,15	1 142,85	0	0	-190,48	952,37
422000000083	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC02003	RUA JAIME CORTESÃO Nº 9-CONSTRUÇÃO	068/000	84 000,00	-18 529,37	65 470,63	0	0	-1 235,29	63 235,34
422000000085	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	CEMITÉRIO DO ALTO DE S. JOÃO	080/000	1 800,00	-337,50	1 462,50	0,00	0	-22,50	1 440,00
422000000086	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	CEMITÉRIO DOS PRAZERES - RUA 6	068/000	1 500,00	-330,90	1 169,10	0	0	-22,06	1 147,04
422000000087	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	CEMITÉRIO DO ALTO DE S. JOÃO - R.3	068/000	1 500,00	-330,90	1 169,10	0	0	-22,06	1 147,04
422000000088	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	CEMITÉRIO DOS PRAZERES R.8, 1188 - SEC 41	080/000	800,00	-150,00	650,00	0	0	-10	640,00
422000000089	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	CEMITÉRIO DOS PRAZERES - RUA 25	064/000	800,00	-187,50	612,50	0	0	-12,5	600,00
422000000090	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	CEMITÉRIO DOS PRAZERES - RUA 2	080/000	1 200,00	-225,00	975,00	0	0	-15,00	960,00
422000000091	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	CEMITÉRIO DO M. CAPARICA - R. PRINCIPAL	068/000	1 300,00	-286,80	1 013,20	0	0	-19,12	994,08
422000000092	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	CEMITÉRIO DOS PRAZERES	068/000	900,00	-198,55	701,45	0	0	-13,23	688,22
422000000093	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	CEMITÉRIO DOS PRAZERES - RUA 5A	076/000	3 200,00	-631,59	2 568,41	0	0	-42,11	2 526,30
422000000094	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	CEMITÉRIO ALTO DE S. JOÃO - R. 12	080/000	1 800,00	-337,50	1 462,50	0	0	-22,50	1 440,00
422000000095	20.04.2007	20.04.2007	CP4AC02000	R. JOÃO MARIA MAGALHÃES FERRAZ 7-7A	062/000	275 331,19	-52 179,72	223 151,47	357,68	0	-4 441,43	219 067,72
422000000096	20.04.2007	20.04.2007	CP4AC02000	R. DR. OSÓRIO VAZ Nº 9	059/000	360 799,63	-71 854,20	288 945,43	25851,34	0	-6 161,75	308 635,02
422000000097	06.06.2007	01.06.2007	CP4AC05000	RUA ALEXANDRE SÁ PINTO, Nº 26-PORTARIA 2	020/000	23 637,19	-13 689,88	9 947,31	0	0	-1 181,86	8 765,45
422000000098	04.10.2007	01.10.2007	CP4AA01000	CEMITÉRIO DOS PRAZERES - JAZIGO 4876	150/000	27 500,00	-2 062,46	25 437,54	0	0	-183,33	25 254,21
422000000099	20.06.2008	01.06.2008	CP4AA01000	RUA S. FRANCISCO XAVIER Nº 12	119/000	386 372,96	-34 109,96	352 263,00	122238,82	0	-3 343,92	471 157,90
422000000100	01.05.2008	01.05.2008	CP4AC08000	PCT. DO INTERIOR (CEAS) - BERÇARIO	150/000	34 748,01	-2 375,24	32 372,77	0	0	-232,34	32 140,43
422000000101	31.12.2008	01.12.2008	CP4AC08000	PCT. DO INTERIOR (CEAS) - CAMPO DE JOGOS	080/000	57 542,29	-7 145,89	50 396,40	0	0	-720,81	49 675,59
422000000102	31.12.2008	01.12.2008	CP4AC04000	RUA DE SOL AO RATO Nº 6	060/000	1 295 198,01	-133 661,16	1 161 536,85	47 309,86	0,00	-23 349,98	1 185 496,73
422000000103	30.11.2008	01.11.2008	CP4AC04000	RUA DE SOL AO RATO Nº 6-GINÁSIO	080/000	108 058,42	-8 888,61	99 169,81	77182,5	0	-1 513,42	174 838,89
422000000104	31.12.2008	01.12.2008	CP4AC09000	RUA ALBERTO DE OLIVEIRA - PAVILHÃO	020/000	69 218,53	-34 767,03	34 451,50	0	0	-3 474,10	30 977,40
422000000105	31.12.2008	01.12.2008	CP4AC08000	PCT. DO INTERIOR (CEAS) - PRÉ-PRIMARIA	080/000	41 041,23	-5 066,01	35 975,22	0	0	-514,54	35 460,68
422000000106	31.12.2008	01.12.2008	CP4AC08000	PCT. DO INTERIOR (CEAS) - CRECHE	080/000	41 041,20	-5 066,01	35 975,19	0	0	-514,54	35 460,65
422000000108	21.08.2009	01.08.2009	CP4AA01000	R. DR. JOSÉ FERNANDES LT. 17	143/000	256 050,00	-16 861,10	239 188,90	0,00	0	-1 790,56	237 398,34
422000000109	18.08.2009	01.08.2009	CP4AA01000	R. DA MEMÓRIA Nº 2 - 1ª A	132/000	204 872,58	-13 229,55	191 643,03	0,00	0	-1 563,37	190 079,66
422000000110	18.08.2009	01.08.2009	CP4AA01000	R. S. FRANCISCO XAVIER, LT 83	122/000	260 250,00	-20 087,62	240 162,38	0	0	-2 133,20	238 029,18
422000000111	09.10.2009	01.10.2009	CP4AC02007	R. NICOLAU TOLENTINO, Nº14 (QUEIJAS)	127/000	552 825,83	-35 759,89	517 065,94	0,00	0	-4 391,22	512 674,72
422000000112	14.12.2009	01.12.2009	CP4AC07000	R. DO BRASIL, Nº3 (LINDA-A-VELHA)	104/000	300 000,00	-26 201,94	273 798,06	0	0	-2 884,62	270 913,44
422000000113	17.11.2009	01.11.2009	CP4AC07000	RUA D. FRANCISCO DE ALMEIDA Nº 1-PAVILHÃO PRÉ-FABR	020/000	52 680,00	-24 145,00	28 535,00	0	0	-2 634,00	25 901,00
422000000114	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC09000	RUA ALBERTO DE OLIVEIRA - EDIFÍCIO / EXTERIORES	076/000	1 463 753,93	-224 819,49	1 238 934,44	2 116,29	0	-20 313,34	1 220 737,39
422000000119	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC07000	R. D. LOURENÇO DE ALMEIDA Nº 16-16A	073/000	264 663,33	-50 946,96	213 716,37	0,00	0	-3 684,76	210 031,61
422000000120	24.05.2012	01.05.2012	CP4AA01000	CEMITÉRIO ALTO S. JOÃO - JAZIGO 956	150/000	1 500,00	-66,67	1 433,33	0	0	-10	

ANEXOS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS –2019

Imóveis (cont.)

Imobilizado	Dt.incorp.	Depr.norm.	Centro cst	Denominação do imobilizado	Duração	Val.aquis.acum.	Dpr.acum.	Início val.cont	Movim.ValCo ntáb	Mov.depr. acum.	Dpr.planej.	Fim val.cont.
41400000001	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	TRAVESSA DA QUINTINHA Nº 6	000/000	461 500,00	0	461 500,00	0	0	0	461 500,00
41400000002	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	TRAVESSA DA QUINTINHA Nº 4	000/000	528 200,00	0	528 200,00	0	0	0	528 200,00
41400000003	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	RUA DA BOA ESPERANÇA Nº 9	000/000	371 800,00	0	371 800,00	0	0	0	371 800,00
41400000004	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	RUA DA BELA VISTA Nº 86	000/000	307 000,00	0	307 000,00	0	0	0	307 000,00
41400000005	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	TRAVESSA DA QUINTINHA Nº 8	000/000	437 400,00	0	437 400,00	0	0	0	437 400,00
41400000006	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	RUA DA BELA VISTA Nº 84	000/000	224 000,00	0	224 000,00	0	0	0	224 000,00
41400000007	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	RUA DA BOA ESPERANÇA Nº 7	000/000	420 000,00	0	420 000,00	0	0	0	420 000,00
41400000008	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	RUA DA BOA ESPERANÇA Nº 11	000/000	371 800,00	0	371 800,00	0	0	0	371 800,00
41400000009	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 32/32A/32B	000/000	552 000,00	0	552 000,00	0	0	0	552 000,00
41400000010	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	RUA DA PALMA Nº 251 A 263	000/000	445 900,00	0	445 900,00	0	0	0	445 900,00
41400000011	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	AVENIDA ILHA DA MADEIRA Nº24	000/000	104 900,00	0	104 900,00	0	0	0	104 900,00
41400000013	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	RUA DE XABREGAS Nº 61	000/000	64 500,00	0	64 500,00	0	0	0	64 500,00
41400000014	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	AV. ENG. A. AZEVEDO COUTINHO Nº 13	000/000	275 800,00	0	275 800,00	0	0	0	275 800,00
41400000015	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	RUA DE OLIVENÇA Nº 50	000/000	41 300,00	0	41 300,00	0	0	0	41 300,00
41400000017	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	TERRENO RUA BRAANCAMP FREIRE Nº 41	000/000	173 300,00	0	173 300,00	0	0	0	173 300,00
41400000018	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	RUA DE XABREGAS Nº 55 A 59	000/000	55 400,00	0	55 400,00	0	0	0	55 400,00
41400000020	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	RUA DA BELA VISTA Nº 82	000/000	307 000,00	0	307 000,00	0	0	0	307 000,00
41400000021	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	RUA SILVA CARVALHO Nº 24	000/000	203 200,00	0	203 200,00	0	0	0	203 200,00
41400000022	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	CALÇADA DA CONCEIÇÃO Nº 11	000/000	437 400,00	0	437 400,00	0	0	0	437 400,00
41400000023	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	TERRENO RUA DOS REMOLARES Nº 2 A 10	000/000	484 900,00	0	484 900,00	0	0	0	484 900,00
41400000024	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	CALÇADA DA CONCEIÇÃO Nº 7	000/000	313 100,00	0	313 100,00	0	0	0	313 100,00
41400000025	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	CALÇADA DA CONCEIÇÃO Nº 9	000/000	437 400,00	0	437 400,00	0	0	0	437 400,00
41400000026	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	CALÇADA DA CONCEIÇÃO Nº 13	000/000	437 400,00	0	437 400,00	0	0	0	437 400,00
41400000027	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	TERRENO RUA ÁLVARES CABRAL Nº 22 A 26	000/000	78 800,00	0	78 800,00	0	0	0	78 800,00
41400000041	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	RUA DE OLIVENÇA Nº 50	060/000	8 500,00	-2 125,05	6 374,95	0	0	-141,67	6 233,28
41400000043	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	AVENIDA ILHA DA MADEIRA Nº24	064/000	40 000,00	-9 375,00	30 625,00	0	0	-625,00	30 000,00
41400000046	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	RUA BRAANCAMP FREIRE Nº 41	056/000	171 879,56	-44 700,64	127 178,92	0	0	-3 101,92	124 077,00
41400000047	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	AV. ENG. A. AZEVEDO COUTINHO Nº 13	060/000	273 800,00	-68 654,68	205 145,32	0	0	-4 558,78	200 586,54
41400000049	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	RUA DE XABREGAS Nº 55 A 59-HABITAÇÃO	060/000	49 800,00	-12 461,91	37 338,09	33 814,00	0	-893,66	70 258,43
41400000050	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	RUA DE XABREGAS Nº 61	064/000	61 000,00	-14 411,86	46 588,14	0	0	-950,78	45 637,36
41400000051	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	RUA DA PALMA Nº 251 A 263	056/000	386 200,00	-103 467,90	282 732,10	0	0	-6 895,90	275 836,20
41400000052	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	RUA ÁLVARES CABRAL Nº 22 A 26	023/000	113 366,49	-58 053,13	55 313,36	0	0	-6 914,17	48 399,19
41400000054	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	RUA DOS REMOLARES Nº 2 A 10	064/000	810 414,93	-182 956,24	627 458,69	0	0	-12 805,28	614 653,41
41400000055	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 32/32A/32B	064/000	356 828,85	-83 578,97	273 249,88	0	0	-5 576,53	267 673,35
41400000056	01.01.2004	01.01.2005	CP4AA01000	PRAÇA DO CAMPO PEQUENO	150/000	4 612 100,00	-513 712,25	4 098 387,75	0	0	-30 358,43	4 068 029,32
41400000057	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	RUA SILVA CARVALHO Nº 24	072/000	167 275,79	-28 883,56	138 392,23	0	0	-2 427,93	135 964,30
41400000058	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	TRAVESSA DA QUINTINHA Nº 6	068/000	569 480,86	-124 864,66	444 616,20	0	0	-8 388,98	436 227,22
41400000059	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	TRAVESSA DA QUINTINHA Nº 4	068/000	573 926,68	-126 095,66	447 831,02	0	0	-8 449,64	439 381,38
41400000060	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	RUA DA BELA VISTA Nº 86	068/000	409 480,86	-89 570,53	319 910,33	0	0	-6 036,04	313 874,29
41400000061	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	RUA DA BELA VISTA Nº 82	068/000	409 480,86	-89 570,53	319 910,33	0	0	-6 036,04	313 874,29
41400000062	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	CALÇADA DA CONCEIÇÃO Nº 7	068/000	412 026,68	-90 382,40	321 644,28	0	0	-6 068,76	315 575,52
41400000063	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	CALÇADA DA CONCEIÇÃO Nº 9	068/000	556 080,79	-121 908,77	434 172,02	0	0	-8 191,92	425 980,10
41400000064	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	CALÇADA DA CONCEIÇÃO Nº 11	068/000	556 080,86	-121 908,80	434 172,06	0	0	-8 191,93	425 980,13
41400000065	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	CALÇADA DA CONCEIÇÃO Nº 13	068/000	556 080,86	-121 908,80	434 172,06	0	0	-8 191,93	425 980,13
41400000066	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	RUA DA BELA VISTA Nº 84	068/000	354 780,86	-77 504,38	277 276,48	0	0	-5 231,63	272 044,85
41400000067	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	RUA DA BOA ESPERANÇA Nº 7	068/000	505 354,18	-111 224,87	394 129,31	0	0	-7 436,40	386 692,91
41400000068	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	RUA DA BOA ESPERANÇA Nº 9	068/000	445 454,18	-98 011,67	347 442,51	0	0	-6 555,52	340 886,99
41400000069	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	RUA DA BOA ESPERANÇA Nº 11	068/000	445 454,18	-98 011,67	347 442,51	0	0	-6 555,52	340 886,99
41400000070	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	TRAVESSA DA QUINTINHA Nº 8	068/000	556 086,58	-121 909,79	434 176,79	0	0	-8 192,01	425 984,78
41400000071	01.01.2013	01.01.2013	CP4AA01000	R. STO ANTÓNIO DOS CAPUCHOS Nº 13, 13A I070/000	43 739,77	-3 749,11	39 990,66	0	0	0	-624,85	39 365,81
41400000072	01.01.2013	01.01.2013	CP4AA01000	TERRENO R. ST. ANTÓNIO DOS CAPUCHOS Nº000/000	53 548,51	0,00	53 548,51	0	0	0	0	53 548,51
41400000073	01.01.2013	01.01.2013	CP4AA01000	R. STO ANTÓNIO DOS CAPUCHOS Nº 13, 13A I070/000	38 968,60	-3 340,15	35 628,45	0	0	0	-556,69	35 071,76
41400000074	01.01.2013	01.01.2013	CP4AA01000	R. STO ANTÓNIO DOS CAPUCHOS Nº 13, 13A I070/000	38 968,60	-3 340,15	35 628,45	0	0	0	-556,69	35 071,76
41400000075	01.01.2013	01.01.2013	CP4AA01000	R. STO ANTÓNIO DOS CAPUCHOS Nº 13, 13A I070/000	38 968,60	-3 340,15	35 628,45	0	0	0	-556,69	35 071,76
Investimentos em Imóveis						21.149.128,13	-2.529.023,28	18.620.104,85	33.814,00	0,00	-171.071,29	18.482.847,56

Viaturas

Imobilizado	Dt.incorp.	Depr.norm.	Centro cst	Denominação do imobilizado	Duração	Val.aquis.acum.	Dpr.acum.	Início val.cont	Movim.ValCon táb	Mov.depr.acu m.	Dpr.planej.	Fim val.cont.
424000000000	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	JOHN DEERE TRACTOR	005/000	650	-650	0	0	0	0	0
424000000001	10.02.1999	01.02.1999	CP4AC10000	ANTÓNIO CARRARO TIGRE 3700 TRACTOR	010/000	10 998,49	-10 998,49	0	0,00	0,00	0	0
424000000006	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	RENAULT CARGA	005/000	2 800,00	-2 800,00	0	0,00	0,00	0	0
424000000010	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	VOLVO B 10M-60	005/000	22 000,00	-22 000,00	0	0,00	0,00	0	0
424000000022	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	TOYOTA OPTIMO (43PB50)	005/000	15 000,00	-15 000,00	0	0,00	0,00	0	0
424000000025	26.12.1996	01.12.1996	CP4AC09000	MERCEDES BENZ 108 D	010/000	19 951,92	-19 951,92	0	0,00	0,00	0	0
424000000029	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	FORD TRANSIT 190L	005/000	1 500,00	-1 500,00	0	0,00	0,00	0	0
424000000029	31.12.1996	01.12.1996	CP4AA01000	VOLVO B10M-6000	010/000	163 605,71	-163 605,71	0	0,00	0,00	0	0
424000000031	30.07.1997	01.07.1997	CP4AA01000	ROVER RTSLHN (414 SI-4DR)	006/000	18 265,98	-18 265,98	0	0,00	0,00	0	0
424000000032	17.09.1997	01.09.1997	CP4AA01000	MERCEDES BENZ 108 D	010/000	19 951,92	-19 951,92	0	0,00	0,00	0	0
424000000033	10.12.1998	01.12.1998	CP4AA01000	MERCEDES BENZ 110 D	010/000	27 063,92	-27 063,92	0	0,00	0,00	0	0
424000000035	01.06.1999	01.06.1999	CP4AA01000	VOLKSWAGEN PASSAT (3B)	008/000	25 937,31	-25 937,31	0	0,00	0,00	0	0
424000000036	03.12.1999	01.12.1999	CP4AA01000	MERCEDES BENZ 110 CDI	010/000	28 303,96	-28 303,96	0	0,00	0,00	0	0
424000000037	26.11.1999	01.11.1999	CP4AA01000	VOLVO B12	010/000	172 918,76	-172 918,76	0	0,00	0,00	0	0
424000000038	27.11.2000	01.11.2000	CP4AA01000	RENAULT LA-MEGANE CLASSIC	008/000	22 562,86	-22 562,86	0	0,00	0,00	0	0
424000000039	27.11.2000	01.11.2000	CP4AA01000	RENAULT LA-MEGANE CLASSIC	008/000	22 562,86	-22 562,86	0	0,00	0,00	0	0
424000000040	26.04.2006	01.04.2006	CP4AA01000	VIATURA PEUGEOT 407 EXECUTIVE	008/000	27 870,57	-27 870,57	0	0,00	0,00	0	0
424000000041	04.01.2010	01.01.2010	CP4AC01000	SUZUKI VITARA	006/000	0,01	0,00	0,01	0,00	0,00	0	0,01
424000000042	04.01.2010	01.01.2010	CP4AA01000	ROVER XPVWCP (111.SL)	006/000	0,01	0,00	0,01	0,00	0,00	0	0,01
424000000043	04.01.2010	01.01.2010	CP4AC01000	MERCEDES-BENZ 190E-1.8 (201018)	008/000	0,01	0,00	0,01	0,00	0,00	0	0,01
424000000044	04.01.2010	01.01.2010	CP4AC01000	RENAULT LAGUNA (B56SKS)	008/000	0,01	0,00	0,01	0,00	0,00	0	0,01
424000000045	04.01.2010	01.01.2010	CP4AC01000	ROVER XWYLNH (414SLI)	006/000	0,01	0,00	0,01	0,00	0,00	0	0,01
424000000046	04.01.2010	01.01.2010	CP4AC01000	VOLVO LS 5702	008/000	0,01	0,00	0,01	0,00	0,00	0	0,01
424000000047	04.01.2010	01.01.2010	CP4AC01000	HONDA CIVIC EX (EG3330)	006/000	0,01	0,00	0,01	0,00	0,00	0	0,01
424000000048	04.01.2010	01.01.2010	CP4AA01000	PEUGEOT 404	006/000	0,01	0,00	0,01	0,00	0,00	0	0,01
424000000049	21.12.2015	01.12.2015	CP4AC10000	CARROÇA TRADICIONAL+SIST.TRAÇÃO+ARREI	008/000	1 611,30	-621,01	990,29	0,00	0,00	-201,41	788,88
424000000050	21.12.2015	01.12.2015	CP4AC10000	ALBARDA TRADICIONAL, CILHA, ATAFAL	008/000	344,40	-132,74	211,66	0,00	0,00	-43,05	168,61
424000000052	07.12.2016	01.12.2016	CP4AA01000	VOLVO B11R	010/000	235 237,50	-49 007,81	186 229,69	0,00	0,00	-23523,75	162705,94
424000000053	06.06.2017	01.06.2017	CP4AA01000	CARREGADOR PARA BATERIA AUTO	004/000	319,80	-126,59	193,21	0,00	0,00	-79,95	113,26
						839.457,34	-651.832,41	187.624,93	0,00	0,00	-23.848,16	163.776,77

8.2.23 - Valor global das dívidas de cobrança duvidosa incluídas em cada uma das rubricas de dívidas de terceiros constantes do balanço.

Dívidas de cobrança duvidosa

Unidade monetária: Euro

Rubricas do POCISSSS		Valor global
21811	Cobrança em atraso – Clientes de cobrança duvidosa	35.414,57
21812	Cobrança em atraso – Contrib. de cobrança duvidosa	
21813	Cobrança em atraso – Utentes de cobrança duvidosa	62.236,66
21814	Cobrança em atraso – Devedores por prestação de alimentos devidos a menores	
218191	Cobrança em atraso – Outros devedores de cobrança duvidosa – Beneficiários	
...	
218199	Cobrança em atraso – Outros devedores de cobrança duvidosa – Outros	
21822	Cobrança em litígio – Contrib. de cobrança duvidosa	
21823	Cobrança em litígio – Utentes de cobrança duvidosa	
21829	Cobrança em litígio – Outros devedores de cobrança duvidosa	
268	Outros devedores de cobrança duvidosa	199.716,21
	Total de cobranças duvidosas	297.367,44
	Total de provisões	285.432,45

8.2.24 - Valor global das dívidas ativas e passivas respeitantes ao pessoal das Instituições do sistema de Solidariedade e Segurança Social.

Dívidas - Pessoal (ativas e passivas)

Unidade monetária: Euro

Rubricas do POCISSSS	Dívidas	
	Ativas	Passivas
2623110001»conta transitória de adiantamentos ao pessoal		
2624000000»Remunerações a pagar		
2625000000»Adiantamentos de Remunerações		
2625000001»Adiantamentos de Remunerações -Transitória		
2629100000»Remunerações a repor	1.322,52	
2629100001»Remunerações a repor	29.264,34	
Total	30.586,86	

8.2.31 – Desdobramento das contas de provisões acumuladas explicitando os diversos movimentos ocorridos durante o exercício.

Provisões Acumuladas

Unidade monetária: EUR

Código das contas	Designação	Saldo Inicial	Aumento	Redução	Saldo Final
19	Provisões para aplicações de tesouraria				
291	Provisões para cobranças duvidosas	289.434,57		4.002,12	285.432,45
292	Provisões para riscos e encargos				
39	Provisões para depreciação de existências				
49	Provisões para investimentos financeiros				

8.2.32 - Explicitação e justificação dos movimentos ocorridos, no exercício, em cada uma das contas da classe 5 – “Fundo patrimonial”, constantes do balanço.

Fundo patrimonial

Unidade monetária: EUR

Movimentos ocorridos no exercício Fundo patrimonial (contas)	Saldo inicial	Movimentos do exercício		Saldo final	Observações
		Débito	Crédito		
51 Património	68.008.716,65			68.008.716,65	
571 Reservas legais					
572 Reservas estatutárias					
573 Reservas contratuais					
574 Reservas livres					
575 Subsídios					
576 Doações	11.622.940,28	0,20	18.494,46	11.641.434,54	
577 Reservas decorrentes da transferência de ativos					
59 Resultados transitados	23.951.376,31	556.566,10	18.628,38	23.413.438,59	
88 Resultado líquido do exercício	-556.566,10		3.106.667,44	-2.550.101,34	
Total	103.026.467,14	556.566,30	3.143.790,28	100.513.488,44	

Importa referir que o valor de 18.628,38€, de movimento a crédito na conta 59-Resultados transitados, adveio de 0,01€ integração de bem antigo e 18.628,27€ decorrente da regularização de alguns imobilizados adquiridos no ano anterior.

ANEXOS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS –2019

8.2.33 - Demonstração do custo das mercadorias vendidas e das matérias consumida.

Para o preenchimento do seguinte quadro, extraíram-se os dados das contas POCISSSS, 32 e 36, as “Existências iniciais e finais”, as “Compras” da conta 31 e da conta 38, as “Regularizações”.

Instituição: Casa Pia de Lisboa, I.P.
Ano: 2019
Data de execução: 01.04.2020

8.2.33 - Dem. do Custo das Merc Vendidas e das Mat. Consumidas

Unidade monetária:EUR

Código das contas	Movimentos	Mercadorias	Matérias-primas subsidiárias e de consumo
32/36	Existências iniciais	0,00	251.728,18
312/316	Compras	0,00	551.078,79
38	Regularização de existências	0,00	2,93
32/36	Existências finais	0,00	233.174,68
612/616	Custos no exercício.....	0,00	569.636,22
	CMVMC = EI + C ± REG - EF	0,00	569.636,22

O Director
Em ____ de ____ de ____

O Conselho
Em ____ de ____ de ____

8.2.36 – Desdobramento da conta 75 – “Trabalhos para a própria entidade”, por rubricas da conta de imobilizado.

Trabalhos para a própria entidade

Unidade monetária: EUR

Trabalhos para a própria entidade	Imobilizado	Observações
751 – Investimentos financeiro		
752 – Imobilizações corpóreas	7.380,00	
753 – Imobilizações incorpóreas		
754 – Imobilizações em curso		
756 – Custos diferidos		
Total	7.380,00	

8.2.37 – Demonstração dos Resultados Financeiros.

Instituição: Casa Pia de Lisboa, I.P.
Ano: 2019

8.2.37 – Demonstração dos Resultados Financeiros

Unidade monetária: EUR

Código das contas	Custos e Perdas	Exercícios		Código das contas	Proveitos e Ganhos	Exercícios	
		N	N-1			N	N-1
601	Juros suportados	4.218,86	5.283,00	781	Juros Obtidos	1.635,48	1.635,88
602	Perdas em empresas filiais e associadas	0,00	0,00	782	Ganhos em empresas filiais e associadas	0,00	0,00
603	Amortizações de investimentos em imóveis	171.071,29	171.007,43	783	Rendimentos de imóveis	1.086.340,14	1.058.226,77
604	Provisões para aplicações financeiras	0,00	0,00	784	Rendimentos de participações de capital	0,00	0,00
605	Diferenças de câmbio desfavoráveis	0,00	0,00	785	Diferenças de câmbio favoráveis	0,00	0,00
606	Cobertura prejuízos	0,00	0,00	786	Descontos de pronto pagamento obtidos	0,00	0,00
607	Perdas na alienação de aplicações de tesouraria	0,00	0,00	787	Ganhos na alienação de aplicações de tesouraria	0,00	0,00
608	Outros custos e perdas financeiras	2.567,32	2.701,12	788	Outros proveitos e ganhos financeiros	0,00	0,00
	Resultados Financeiros	910.128,55	880.871,10				
		1.087.976,02	1.059.862,65			1.087.976,02	1.059.862,65

O Director

Em ____ de _____ de ____

O Conselho

Em ____ de _____ de ____

8.2.38 – Demonstração dos Resultados Extraordinários.

Instituição: Casa Pia de Lisboa, I.P.
Ano: 2019

8.2.38 - Demonstração dos Resultados Extraordinários

Unidades monetária: EUR

Código das contas	Custos e Perdas	Exercício		Código das contas	Proveitos e Ganhos	Exercício	
		N	N-1			N	N-1
691	Transf.de capital concedidas	0,00	0,00	791	Restituições de impostos	0,00	0,00
692	Dívidas incobráveis	10.930,69	32.310,25	792	Recuperação de dívidas	0,00	0,00
693	Perdas em existências	0,00	0,00	793	Ganhos em existências	0,00	0,00
694	Perdas em imobilizações	7.521,53	1.940,62	794	Ganhos em imobilizações	0,00	0,00
695	Multas e penalidades	0,00	465,00	795	Benefícios de penalidade contratuais	30.934,87	14.215,70
696	Aumentos de amortizações e provisões	0,00	0,00	796	Reduções de amortizações e provisões	4.002,12	39.553,04
697	Correcções relativas a exercícios anteriores	79.662,31	743.911,44	797	Correcções relativas a exercícios anteriores	27.006,66	63.243,94
698	Outros custos e perdas extraordinários	614,33	95,86	798	Outros proveitos e ganhos extraordinários	138.152,53	123.655,13
	Resultados extraordinários	101.367,33	- 538.015,36				
		200.096,18	240.707,81			200.096,18	240.707,81

O Director

Em ____ de _____ de ____

O Conselho

Em ____ de _____ de ____



ANEXOS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS –2019

8.3 – Notas sobre o processo orçamental e respetiva execução.

8.3.1 – Alterações Orçamentais

Anexo I

8.3.2 – Contratação administrativa

Anexo II – Situação dos Contratos

Anexo III – Formas de adjudicação

8.3.3 – Execução de programas e projetos de investimento

Anexo IV

8.3.4 – Transferências e subsídios

Anexo V – Transferências Correntes Despesa

Anexo VI – Subsídios Concedidos

Anexo VII – Transferências Correntes Receita

Anexo VIII – Subsídios Obtidos



ANEXOS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS –2019

8.3.6 – Endividamento

Anexo IX

Eventos Subsequentes

No passado dia 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde, declarou o surto do novo coronavírus, designado COVID-19 como pandemia. Em Portugal, foi declarado o Estado de Emergência no dia 18 de março de 2020.

Estamos certos que esta situação fará com que diversos setores da economia venham a ser afetados, direta ou indiretamente, pelos efeitos provocados pela doença, estando em causa, entre outros possíveis efeitos, a disrupção ou limitação de fornecimentos de bens e serviços ou incapacidade de virem a ser cumpridos compromissos contratuais, pelas diversas contrapartes, podendo como tal, alterar-se a perceção e avaliação do risco da atividade desenvolvida pela CASA PIA DE LISBOA IP. Os impactos apresentam-se incertos a esta data, e consideramos que os mesmos não colocam uma incerteza significativa relativa à continuidade das operações deste Instituto Público.



Anexo 16

Certificação Legal de Contas 2019

CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

OPINIÃO

Auditámos as demonstrações financeiras anexas de **CASA PIA DE LISBOA, I.P.** (a Entidade), que compreendem o balanço em 31 de dezembro de 2019 (que evidencia um total de 114.799.672 euros e um total de fundos próprios de 105.613.691 euros, incluindo um resultado líquido de 2.550.101 euros), a demonstração de resultados e os mapas de execução orçamental, que evidenciam um total de 37.144.503 euros de despesa paga e um total de 39.275.553 euros de receita cobrada, relativos ao ano findo naquela data, e o anexo às demonstrações financeiras que incluem um resumo das políticas contabilísticas significativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras anexas apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materiais, a posição financeira de **CASA PIA DE LISBOA, I.P.** em 31 de dezembro de 2019, o seu desempenho financeiro, os fluxos de caixa e a execução orçamental relativos ao ano findo naquela data de acordo com o Plano Oficial de Contabilidade das Instituições do Sistema de Solidariedade e de Segurança Social (POCISSSS).

BASES PARA A OPINIÃO

A nossa auditoria foi efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria (ISA) e demais normas e orientações técnicas e éticas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. As nossas responsabilidades nos termos dessas normas estão descritas na secção “Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras” abaixo. Somos independentes da Entidade nos termos da lei e cumprimos os demais requisitos éticos nos termos do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.

Estamos convictos de que a prova de auditoria que obtivemos é suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião.

RESPONSABILIDADES DO ÓRGÃO DE GESTÃO PELAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

O órgão de gestão é responsável pela:

- preparação de demonstrações financeiras que apresentem de forma verdadeira e apropriada a

posição financeira, o desempenho financeiro e a execução orçamental da Entidade de acordo com o Plano Oficial de Contabilidade das Instituições do Sistema de Solidariedade e de Segurança Social (POCISSSS);

- elaboração do relatório de atividades nos termos legais e regulamentares aplicáveis;
- criação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado para permitir a preparação de demonstrações financeiras isentas de distorção material devido a fraude ou erro;
- adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados nas circunstâncias; e
- avaliação da capacidade da Entidade de se manter em continuidade, divulgando, quando aplicável, as matérias que possam suscitar dúvidas significativas sobre a continuidade das atividades.

RESPONSABILIDADES DO AUDITOR PELA AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras como um todo estão isentas de distorções materiais devido a fraude ou erro, e emitir um relatório onde conste a nossa opinião. Segurança razoável é um nível elevado de segurança mas não é uma garantia de que uma auditoria executada de acordo com as ISA detetará sempre uma distorção material quando exista. As distorções podem ter origem em fraude ou erro e são consideradas materiais se, isoladas ou conjuntamente, se possa razoavelmente esperar que influenciem decisões económicas dos utilizadores tomadas com base nessas demonstrações financeiras.

Como parte de uma auditoria de acordo com as ISA, fazemos julgamentos profissionais e mantemos ceticismo profissional durante a auditoria e também:

- identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devido a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devido a erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;
- obtemos uma compreensão do controlo interno relevante para a auditoria com o objetivo de conceber procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia do controlo interno da Entidade;

- avaliamos a adequação das políticas contabilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas contabilísticas e respetivas divulgações feitas pelo órgão de gestão;
- concluímos sobre a apropriação do uso, pelo órgão de gestão, do pressuposto da continuidade e, com base na prova de auditoria obtida, se existe qualquer incerteza material relacionada com acontecimentos ou condições que possam suscitar dúvidas significativas sobre a capacidade da Entidade para dar continuidade às suas atividades. Se concluirmos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso relatório para as divulgações relacionadas incluídas nas demonstrações financeiras ou, caso essas divulgações não sejam adequadas, modificar a nossa opinião. As nossas conclusões são baseadas na prova de auditoria obtida até à data do nosso relatório. Porém, acontecimentos ou condições futuras podem levar a que a Entidade descontinue as suas atividades;
- avaliamos a apresentação, estrutura e conteúdo global das demonstrações financeiras, incluindo as divulgações, e se essas demonstrações financeiras representam as transações e acontecimentos subjacentes de forma a atingir uma apresentação apropriada;
- comunicamos com os encarregados da governação, entre outros assuntos, o âmbito e o calendário planeado da auditoria, e as conclusões significativas da auditoria incluindo qualquer deficiência significativa de controlo interno identificado durante a auditoria.

A nossa responsabilidade inclui ainda a verificação da concordância da informação constante do relatório de atividades com as demonstrações financeiras.

RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

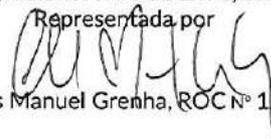
SOBRE O RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Em nossa opinião, o relatório de atividades foi preparado de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis em vigor e a informação nele constante é coerente com as demonstrações financeiras auditadas, não tendo sido identificadas incorreções materiais.

Lisboa, 14 de abril de 2020

OLIVEIRA, REIS & ASSOCIADOS, SROC, LDA.

Representada por



Carlos Manuel Grenha, ROC Nº 1266



OLIVEIRA, REIS
& ASSOCIADOS,
SROC, LDA.

FERNANDO MARQUES OLIVEIRA
JOAQUIM OLIVEIRA DE JESUS
CARLOS MANUEL GREINHA
JOÃO CARLOS CRUZEIRO
PEDRO MIGUEL MANSO
MARIA BALSINA CRAVO
OCTÁVIO CARVALHO VILACA

RELATÓRIO E PARECER DO FISCAL ÚNICO

1. Nos termos das disposições legais e estatutárias, cumpre ao Fiscal Único elaborar relatório e emitir parecer sobre os documentos de prestação de contas da **CASA PIA DE LISBOA, I.P.**, referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019.
2. O Fiscal Único desempenhou com regularidade as funções para as quais foi designado, nos termos do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 77/2012, de 26 de março, tendo nomeadamente procedido às verificações que considerou convenientes nas circunstâncias e apreciado as contas da CPL. Para o efeito, recebeu da Entidade todos os esclarecimentos e informações solicitadas.
3. No encerramento do exercício foram-nos presentes pelo Conselho Diretivo os documentos de prestação de contas que incluem a proposta de aplicação de resultados.
4. Na qualidade de Revisores Oficiais de Contas, desenvolvemos os procedimentos adequados e emitimos a Certificação Legal das Contas, que deve ser entendida como completando este relatório.
5. **Parecer**
Face ao exposto, o Fiscal Único é de parecer que os documentos de prestação de contas da **CASA PIA DE LISBOA, I.P.** referentes ao exercício de 2019, se apresentam elaborados de acordo com os princípios contabilísticos legalmente aplicáveis a esta Entidade, incluindo o que se contém na Certificação Legal das Contas.
6. Finalmente, o Fiscal Único deseja agradecer ao Conselho Diretivo e aos Serviços da Entidade toda a colaboração prestada no exercício das suas funções.

Lisboa, 14 de abril de 2020

O FISCAL ÚNICO


OLIVEIRA, REIS & ASSOCIADOS, SROC, LDA.
Representada por
Carlos Manuel Grenha, ROC nº1266