Anexo 1

Painel de Indicadores de Acolhimento

PAINEL DE ACOLHIMENTO

Ano	2021
Trimestre	4º Trim
Data	31/12/2021

INDICADORES DE GESTÃO - TRIMESTRAL

INDICADORES DE GESTÃO - ANUAL

CRIANÇAS E JOVENS EM ACOLHIMENTO

	CA	AA	LR	CPL	SCLA (CA)	SCAT (CA e AA)	AACF (LR)
N.º de crianças e jovens Acolhidos	122	27	20	169	59	90	20
N.º de crianças e jovens Admitidas	14	3	0	17	8	9	0
N.º de crianças e jovens Ausentes	1	0	0	1	1	0	0
Média de Idades	15,05	19,37	31,50	17,69	14,75	16,54	31,50
Taxa de Feminização	34,43%	44,44%	45,00%	37,28%	37,29%	35,56%	45,00%
Tempo Médio de Permanência (meses)	27,49	13,00	240,37	-	31,71	20,37	240,37
Taxa de crianças e jovens com PV definido	93,44%	100,00%	100,00%	95,27%	89,83%	97,78%	100,00%

	CA	AA	LR	CPL	SCLA (CA)	SCAT (CA e AA)	AACF (LR)
N.º de crianças e jovens Acolhidos	143	33	22	198	65	111	22
N.º de crianças e jovens Admitidas	30	11	2	43	14	27	2
N.º de crianças e jovens Ausentes	2	0	0	2	2	0	0
Média de Idades	15,39	19,67	31,59	17,90	14,78	17,02	31,59
Taxa de Feminização	32,17%	45,45%	50,00%	36,36%	35,38%	34,23%	50,00%

CRIANÇAS E JOVENS EM ACOMPANHAMENTO TÉCNICO À TRANSIÇÃO

	CA	AA	LR	CPL	SCLA (CA)	SCAT (CA e AA)	AACF (LR)
N.º de crianças e jovens em acompanhamento	-	-	-	15	15	0	0
Tempo Médio do Acompanhamento (meses)	-	-	-	16,45	16,45	0,00	0,00

	CA	AA	LR	CPL	SCLA (CA)	SCAT (CA e AA)	AACF (LR)
N.º de crianças e jovens em acompanhamento	-	-	-	24	24	0	0
Tempo Médio do Acompanhamento (meses)	-	-	-	18,74	18,74	0,00	0,00

CRIANÇAS E JOVENS COM SAÍDA DA CPL

	CA	AA	LR	CPL	SCLA (CA)	SCAT (CA e AA)	AACF (LR)
Total de Saídas da CPL	9	3	1	13	5	7	1
N.º de crianças e jovens com Saídas Diretas	5	3	1	9	2	6	1
N.º de crianças e jovens com Saídas (precedidas de ATT)	4	0	0	4	3	1	0
Média de Idades	17,77	20,00	33,00	19,46	17,20	19,14	33,00
Tx Ocup.Resp. AR				88,48%			

	CA	AA	LR	CPL	SCLA (CA)	SCAT (CA e AA)	AACF (LR)
Total de Saídas da CPL	26	6	2	34	11	21	2
N.º de crianças e jovens com Saídas Diretas	17	6	2	25	4	19	2
N.º de crianças e jovens com Saídas (precedidas de ATT)	9	0	0	9	7	2	0
Média de Idades	17,69	20,50	32,00	19,03	16,82	18,95	32,00

CAPACIDADE E RECURSOS HUMANOS POR CED

		CAPACIDADE		RECURSOS HUMANOS	
		INSTALADA	OCUPAÇÃO	SAP	STASE
CED STA. CATARINA	CA JJA	15	14 *	6	1
	CA SI	15	10	6	1
	CA AB	15	14	7	2
	CA CJS	15	13	8	1
	CA JJB	15	12	8	1
	AA1	5	4	5	2
	AA2	5	5		
	AA3	4	0		
	AA4	3	3		
	AA5	3	3		
	AA6	2	2		
	AA7	4	3		
	AA8	4	4		
	AA9	3	3		
	Total	108	90	40	8
	Tx Ocupação	83,33%			

* Em relação a uma jovem afeta à CA JJA aguarda-se deliberação da CPCJ para a cessação da medida promoção proteção para a consequente formalização da saída.

Camas Ocupadas	Ausentes	Vagas Reais
90		18

		CAPACIDADE		RECURSOS HUMANOS	
		INSTALADA	OCUPAÇÃO	SAP	STASE
CED STA. CLARA	CA AC	13	13	8	1
	CA AS	14	15 **	9	1
	CA GTL	12	11	9	1
	CA JIFL	12	10	8	2
	CA MC	12	10	7	1
	Total	63	59	41	6
	Tx Ocupação	93,65%			

** O jovem que se encontrava ausente (em Lar Especializado) teve saída CPL no início de janeiro de 2022.

Camas Ocupadas	Ausentes	Vagas Reais
58	1	4

		CAPACIDADE		RECURSOS HUMANOS	
		INSTALADA	OCUPAÇÃO	SAP	STASE
CED AACF	LR	20	20	17	2
	Total	20	20	17	2
	Tx Ocupação	100,00%			

Camas Ocupadas	Ausentes	Vagas Reais
20		

Fonte: SIGE, 03-01-2022

Anexo 2

Painel de Indicadores de Gestão

Indicadores de Gestão - Grandes Números

Ano	2021
Trimestre	4º Trim.
Data	17-01-2022

Acolhimento Residencial (AR)

N.º de crianças e jovens em AR	**169**	**Taxa de Ocupação das respostas de AR**	**88,48%**	**N.º de crianças e jovens que saíram da situação de AR***	**34**
N.º de crianças e jovens em Casa de Acolhimento (CA)	**122**	Taxa de Ocupação das Casas de Acolhimento (CA)	**88,41%**	N.º de crianças e jovens com saídas AR diretas para MNV	**21**
Nº de jovens em Apartamento de Autonomização (AA)	**27**	Taxa de ocupação dos Apartamentos de Autonomização (AA)	**81,82%**	N.º de crianças e jovens com saídas AR para MNV com ATT	**8**
N.º de crianças e jovens em Lar Residencial (LR)	**20**	Taxa de ocupação do Lar Residencial (LR)	**100,00%**	N.º de crianças e jovens com saídas AR para outras Instituições	**5**
N.º de crianças e jovens abrangidas pelo AR*	**198**	**N.º de crianças e jovens que iniciaram AR***	**43**	**N.º de crianças e jovens com saída CPL precedida de ATT***	**9**
Tempo médio de permanência das crianças e jovens em Casas de Acolhimento*			**27,49 meses**	**N.º de crianças e jovens em Acompanhamento Técnico à Transição (ATT)**	**15**

Acompanhamento Técnico e Transição - AR

Taxa de Crianças e Jovens com Projeto Vida Definido	**95,27%**
Taxa de Acompanhamento à Inserção em Meio Natural de Vida	**27,59%**
Taxa de execução de avaliações diagnóstico realizadas	**100%**

Ensino - AR

Taxa de transição/aprovação (Ensino Regular) das crianças e jovens em AR	**77,78%**
Taxa de conclusão da formação (dupla certificação) dos jovens em AR	**88,00%**

Educação e Animação Agroambiental

N.º de clientes abrangidos pelo programa de Educação agroambiental e Animação agroambiental*	**1426**
N.º de crianças e jovens REF abrangidos pelo programa de Educação e Animação agroambiental*	**796**
Nº de crianças e jovens AR abrangidos pelo programa de Educação e Animação agroambiental*	**126**

* Valores acumulados.

Educação - REF

	AL 2021/22	AL 2020/21
Taxa de Fidelização das crianças da Educação Pré-Escolar	**88,03%**	**66,67%**
Taxa de fidelização das crianças e jovens do 1º ciclo	**89,83%**	**90,91%**
Taxa de fidelização das crianças e jovens do 2º ciclo	**100,00%**	**86,00%**
Taxa de fidelização das crianças e jovens do 3º ciclo	**67,01%**	**45,45%**

Formação - REF

	AL 2020/21	AL 2019/20
Taxa de conclusão dos Cursos de Educação e Formação (CEF)	**82,11%**	**88,54%**
Taxa de conclusão dos Cursos Profissionais (CP)	**76,47%**	**87,55%**
Taxa de conclusão dos Cursos de Aprendizagem (CA)	**100,00%**	**93,10%**
Taxa de conclusão dos Cursos de Ensino Secundário (CES)	**91,67%**	**91,67%**
Taxa de conclusão dos Cursos de Especialização Tecnológica (CET)	**94,74%**	**85,71%**
N.º de jovens que terminam o percurso formativo na CPL, procuram apoio da EIP e são acompanhados na inserção profissional*	**21**	**36**

Respostas Educativas e Formativas (REF)

N.º de crianças e jovens em REF	**2536**
N.º de crianças na Creche	**13**
N.º de crianças na Educação Pré-Escolar	**319**
N.º de crianças e jovens no Ensino Básico	**1080**
N.º de jovens na Formação	**1124**
Nº de crianças e jovens abrangidas pelas REF*	**3106**

Indicadores de Gestão - Grandes Números

Ano	2021
Trimestre	4º Trim.
Data	28-03-2022

Potencial Humano

Cargo/Carreira	Mapa de Pessoal	Nº de Postos de trabalho ocupados	%
	1160	981	84,57%
N.º de Dirigentes	37	35	94,59%
N.º de Técnicos Superiores	352	274	77,84%
N.º de Docentes	494	470	95,14%
N.º de Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica	15	8	53,33%
N.º de Informáticos	6	5	83,33%
N.º de Assistentes Técnicos	154	107	69,48%
N.º de Assistentes Operacionais	102	82	80,39%

Nível médio de idades dos trabalhadores	50,92
Taxa de absentismo dos trabalhadores	11,47
Rácio trabalhador efetivo - Criança/jovem em Acolhimento Residencial	0,82
Rácio trabalhador efetivo - Criança/jovem em Respostas Educativas Formativas	0,28
Nº de voluntários na CPL (CED/UO incluindo SVE)*	51
Taxa de execução do PAORH	83,67%

Recursos

Despesa orçamentada	Dotação corrigida livre de cativos	Execução Despesa	Taxa de execução
	67.414.478,00 €	63.814.462,32 €	94,66%
Despesas com Pessoal	30.378.663,00 €	28.925.750,84 €	95,22%
Aquisição de bens	6.308.767,00 €	5.568.511,13 €	88,27%
Juros, Transferências e Subsídios	91.500,00 €	73.542,08 €	80,37%
Outras despesas correntes	898.640,00 €	738.424,02 €	82,17%
Aquisição de bens de capital	4.358.578,00 €	3.130.496,74 €	71,82%
Passivos financeiros	165.000,00 €	164.407,51 €	99,64%
Ativos financeiros	25.213.330,00 €	25.213.330,00 €	100,00%

Receita (sem saldo)	Previsão Corrigida	Execução Receita	Taxa de execução
	43.559.295,00 €	38.479.184,14 €	88,34%
Taxas, Multas e Outras Penalidades	22.000,00 €	8.065,11 €	36,66%
Rendimentos da Propriedade	1.131.500,00 €	390.149,93 €	34,48%
Transferências Correntes	40.144.750,00 €	36.291.555,05 €	90,40%
Vendas de Bens e Serviços Correntes	152.500,00 €	73.285,73 €	48,06%
Outras Receitas Correntes	225.000,00 €	225.336,41 €	100,15%
Transferências de Capital	1.848.545,00 €	1.456.067,40 €	78,77%
Reposições não abatidas ao Pagamento	35.000,00 €	34.724,51 €	99,21%

Taxa de redução do volume financeiro circulante	-1,92%
N.º de projetos financiados (modernização administrativa dos serviços e outros)*	5
Taxa de execução da receita cofinanciada	38,31%
Taxa de concretização do Plano de Melhoria da Satisfação dos Trabalhadores**	n.a.
Custo médio mensal das crianças e jovens em Acolhimento Residencial	2.107,76 €
Custo médio mensal das crianças e jovens em Respostas Educativas e Formativas	781,20 €

* Valores acumulados.
** Indicador foi implodido.

Indicadores de Gestão - KPI

Ano	2021
Trimestre	4º Trim.
Data	17-01-2022

Key Performance Indicators	VI %	Tendência [Trim]	VA %	Mín.	Máx.	Performance [Trim]				Meta
Tempo médio de permanência dos jovens em Apartamentos de Autonomização (Σ de meses de permanência / Nº total jovens em Apartamentos de Autonomização)	15.23		**13.00**	13.00	16.45	15.23	14.79	16.45	13.00	24
Taxa de frequência dos jovens em Acolhimento Residencial no Ensino Secundário, equivalente ou superior. [N.º 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	43.30		**48.94**	42.16	48.94	43.30%	42.16%	47.31%	48.94%	42%
Taxa de Aprovação no 1º Ciclo do Ensino Básico (Nº crianças e jovens que concluíram o 1.º CEB no ano letivo n/ Nº total de crianças e jovens que frequentaram o ano terminal do ciclo no ano letivo n) x 100	91.67		**95.49**	91.67	95.49	91.67%	93.23%	95.49%	n.a	95%
Taxa de Aprovação no 2º Ciclo do Ensino Básico (Nº crianças e jovens que concluíram o 2.º CEB no ano letivo n/ Nº total de crianças e jovens que frequentaram o ano terminal do ciclo no ano letivo n) x 100	74.67		**93.38**	74.67	93.38	74.67%	77.48%	93.38%	n.a	87%
Taxa de Aprovação no 3º Ciclo do Ensino Básico (Nº crianças e jovens que concluíram o 3.º CEB no ano letivo n/ Nº total de crianças e jovens que frequentaram o ano terminal do ciclo no ano letivo n) x 100	67.35		**97.94**	67.35	97.94	67.35%	81.63%	97.94%	n.a	85%
Taxa de conclusão do 2.º CEB em 2 anos (percursos diretos de sucesso) (Nº de crianças e jovens que concluem o 2.º CEB em 2 anos / Nº total de jovens considerados em início de ciclo e que frequentaram o ano terminal no ano letivo n) x 100	92.41		**92.41**	92.41	92.41	n.a	n.a	92.41%	n.a	75%
Taxa de conclusão do 3.º CEB em 3 anos (percursos diretos de sucesso) (Nº de crianças e jovens que concluem o 3.º CEB em 3 anos / Nº total de jovens considerados em início de ciclo e que frequentaram o ano terminal no ano letivo n) x 100	98.86		**98.86**	98.86	98.86	n.a	n.a	98.86%	n.a	65%
Taxa de conclusão dos Cursos de Educação e Formação (CEF) em 2 anos ou menos (percursos diretos de sucesso) (Nº de jovens que concluem os CEF (dupla certificação) em 2 anos ou menos / Nº total de jovens considerados em início de ciclo e que frequentaram o ano terminal no ano letivo n) x 100	79.37		**79.37**	79.37	79.37	n.a	n.a	79.37%	79.37%	70%
Taxa de conclusão dos Cursos Profissionais em 3 anos (percursos diretos de sucesso) (Nº jovens que concluem C. Profissional em 3 anos / Nº total de jovens considerados em início de ciclo e que frequentaram o ano terminal no ano letivo n) x 100	83.61		**92.35**	83.61	92.35	n.a	n.a	83.61%	92.35%	72%
Taxa de execução da Oferta Educativa e Formativa (Nº de crianças e jovens a frequentar o ano letivo n / Nº total de crianças e jovens matriculados (em 31 de dezembro) na CPL no ano letivo n] x 100	98.27		**96.73**	96.73	98.27	98.27%	96.73%	n.a	n.a	95%
Taxa de execução das intervenções de requalificação do património edificado (Nº de intervenções concretizadas / Nº de intervenções planeadas) x 100	23.53		**76.47**	23.53	76.47	n.a	23.53%	n.a	76.47%	90%
Taxa de procedimentos de aquisição de bens e serviços não previstos no Plano Anual de Aquisições (em volume orçamental) (Valor da aquisição de bens e serviços não previsto no PAA / Valor total de aquisição de bens e serviços) x 100	3.72		**13.25**	3.72	13.25	n.a	3.72%	n.a	13.25%	10%

Anexo 3

Painel de Indicadores de Respostas Educativas e Formativas

Painel das Respostas Educativas e Formativas

Ano	2021
Trimestre	4º Trim.
Data	17-01-2022

Nº de crianças e jovens

	Creche	EPE	1º CEB				2º CEB		3º CEB			CEF		ESAE	ESCT	CP	CET	Total
		Heterogénea 3/4/5 anos	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	Tipo 2	Tipo 3					
JRP*	13	41	13	15	12	16	13	18	15	19	14	21		38	3			251
NSC		107	33	33	29	38	36	40	46	36	40							438
NAP		99	31	36	35	36	33	48	50	32	23	66				44		533
MP		72	35	20	32	30	47	35	39	29	23	30	18			104		514
PM												37	39			704	20	800
Total	13	319	112	104	108	120	129	141	150	116	100	154	57	38	3	852	20	2536
CPL	13	319	444				270		366			211		38	3	852	20	

Média de Idades

	Creche	EPE	1º CEB				2º CEB		3º CEB			CEF		ESAE	ESCT	CP	CET	Média
		Heterogénea 3/4/5 anos	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	Tipo 2	Tipo 3					
JRP*	1,77	4,07	6,31	7,80	8,25	9,56	10,54	11,39	13,27	14,68	15,00	16,29		17,53	20,00			10,91
NSC		4,12	6,18	7,12	8,10	9,24	10,14	11,33	12,24	13,19	14,48							8,91
NAP		4,21	6,26	7,11	8,11	9,33	10,24	11,40	12,68	13,50	14,70	16,15				17,86		10,56
MP		4,26	6,37	7,30	8,34	9,40	10,40	11,34	12,56	13,66	14,65	16,17	15,89			17,55		11,54
PM												16,21	16,26			17,58	18,60	17,50
CPL	1,77	4,18	7,80				10,86		13,48			16,22		17,53	20,00	17,59	18,60	12,69

Taxa de Feminização

	Creche	EPE	1º CEB				2º CEB		3º CEB			CEF		ESAE	ESCT	CP	CET	Taxa de Fem.
		Heterogénea 3/4/5 anos	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	Tipo 2	Tipo 3					
JRP*	38,46%	41,46%	46,15%	46,67%	75,00%	37,50%	53,85%	61,11%	26,67%	57,89%	50,00%	33,33%		50,00%	33,33%			46,61%
NSC		42,06%	60,61%	33,33%	62,07%	42,11%	36,11%	50,00%	54,35%	63,89%	37,50%							47,03%
NAP		52,53%	58,06%	38,89%	48,57%	61,11%	27,27%	50,00%	48,00%	53,13%	60,87%	43,94%				43,18%		48,59%
MP		48,61%	62,86%	70,00%	31,25%	40,00%	51,06%	45,71%	58,97%	55,17%	30,43%	21,21%	61,11%			59,62%		50,39%
PM												35,14%	58,97%			37,36%	15,00%	37,75%
CPL	38,46%	46,71%	50,00%				45,93%		50,82%			42,65%		50,00%	33,33%	40,38%	15,00%	45,07%

Fonte: SIREF, 30-12-2021

*No CED JRP as crianças do 1º/3º/4º E são contabilizadas no 2º ano

Anexo 4

Balanço Social CPL, I.P.

BALANÇO SOCIAL 2021

Casa Pia de Lisboa, I.P.

março 2022

FICHA TÉCNICA

EQUIPA RESPONSÁVEL:

Unidade de Recursos Humanos

Cláudia Matos Silva

Sílvia Duarte

DATA:

14-03-2022

Índice

Parte 1 | Enquadramento **6**
1.1 Introdução 6
1.2 Orgânica da Casa Pia de Lisboa 8
1.3. Missão 10
Parte 2 | Recursos Humanos da Casa Pia de Lisboa **11**
2.1. Cargo/Carreira 11
2.2. Modalidades de Vinculação 13
2.3. Género e Escalão Etário 15
2.4. Nível de Antiguidade 18
2.5. Estrutura Habilitacional 18
2.6. Trabalhador@s com deficiência 19
2.7. Admissões/Regressos e Saídas de Pessoal 20
2.8. Postos de trabalho previstos e não ocupados, segundo a dificuldade de recrutamento 25
2.9. Modalidades de Horário 26
2.10. Trabalho Extraordinário 27
2.11. Ausências ao trabalho 30
2.12. Greve 32
Parte 3 | Encargos com Pessoal **33**
Parte 4 | Segurança e Saúde no Trabalho **36**
4.1. Acidentes de trabalho e incapacidades 36
4.2. Medicina no trabalho e prevenção de acidentes e doenças profissionais 38
4.3. Ações de sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho 38
Parte 5 | Formação Profissional **40**
5.1. Ações de Formação 40
5.2. Horas investidas em Formação Profissional 42
5.3. Trabalhador@s envolvid@s por cargo/carreira 43
5.4. Encargos com Formação Profissional 44
Parte 6 | Relações Profissionais e Disciplina **46**
6.1. Relações Profissionais 46
6.2. Disciplina 46
Parte 7 | Painel de Indicadores – Evolução 2016-2021 ..... **48**
Parte 8 | Considerações finais **50**
8.1. Perfil d@ Trabalhador@ da Casa Pia de Lisboa 55
Parte 9 | Anexos **56**

Índice de Tabelas

Tabela 1 – N.º de trabalhador@s que detêm uma relação jurídica de emprego público com a CPL, por cargo/carreira (variação face a 2020) 11

Tabela 2 – N.º de trabalhador@s por modalidade de vinculação e cargo/carreira 14

Tabela 3 – Nº de trabalhador@s por cargo/carreira e escalão etário 16

Tabela 4 – N.º de trabalhador@s por estrutura habilitacional (variação face a 2020) 19

Tabela 5 – N.º de trabalhador@s com deficiência por género 19

Tabela 6 – Movimentos de Pessoal: n.º de admissões/regressos e n.º de saídas por cargo/carreira (variação face a 2020) 20

Tabela 7 – Postos de trabalho (PT) previstos e não ocupados durante o ano, segundo a dificuldade de recrutamento 25

Tabela 8 – N.º de trabalhador@s por modalidade de horário segundo o género (variação face a 2020)..... 27

Tabela 9 – N.º de horas de trabalho extraordinário por modalidade de prestação de trabalho segundo o género (variação face a 2020)..... 28

Tabela 10 – N.º de dias de ausências ao trabalho segundo o motivo de ausência e género 30

Tabela 11 – N.º de trabalhador@s em greve, por período normal de trabalho e tempo de paralisação 32

Tabela 12 – Total de encargos com pessoal durante o ano (variação face a 2020) 33

Tabela 13 – Distribuição dos encargos com pessoal (2021)..... 35

Tabela 14 – Acidentes de trabalho ocorridos em 2021 e dias de trabalho perdidos, por género 36

Tabela 15 – N.º de ações de formação, por tipo de ação (variação face a 2020) 41

Tabela 16 – N.º de participações em ações de formação, por tipo de ação (variação face a 2020)..... 41

Tabela 17 – N.º de horas investidas em ações de formação, por tipo de ação (variação face a 2020) 43

Tabela 18 – Despesas anuais com formação, por tipo de ação (variação face a 2020) 44

Tabela 19 – N.º de processos disciplinares, por tipo (variação face a 2020) 46

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Distribuição dos efetivos por cargo/carreira (%) 12
Gráfico 2 – Evolução do nº de trabalhador@s por ano (2016-2021) 12
Gráfico 3 – Evolução de efetivos (2020-2021) 13
Gráfico 4 – Distribuição dos efetivos por modalidade de vinculação (%) 13
Gráfico 5 – Distribuição dos efetivos por género (%) 15
Gráfico 6 – Distribuição de efetivos por escalão etário (%) 15
Gráfico 7 – Distribuição de efetivos por anos de antiguidade (%) 18
Gráfico 8 – Nível de Escolaridade (%) 18
Gráfico 9 – Admissões e regressos em 2021, por cargo/carreira (%) 21
Gráfico 10 – Entradas na CPL em 2021, por motivo (%) 22
Gráfico 11 – Saídas da CPL em 2021, por cargo/carreira (%) 23
Gráfico 12 – Saídas da CPL em 2021, por motivo (%) 23
Gráfico 13 – Postos de trabalho previstos e não ocupados 25
Gráfico 14 – Distribuição dos efetivos por modalidade de horário (%) 26
Gráfico 15 - Modalidades de horário (2020-2021) 27
Gráfico 16 – Evolução das horas de trabalho extraordinário (2020-2021) 28
Gráfico 17 – Evolução das horas de trabalho extraordinário por cargo/carreira 29
Gráfico 18 – Ausências ao serviço, por motivo (%) 30
Gráfico 19 – Ausências ao serviço, por género (%) 31
Gráfico 20 - Evolução dos encargos com pessoal (2020-2021) 34
Gráfico 21 – Evolução do n.º de acidentes de trabalho (2020-2021) 37
Gráfico 22 - Evolução do n.º de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos no ano (2020-2021) 37
Gráfico 23 – Nº de atividades formativas (2020-2021) 40
Gráfico 24 – Nº trabalhador@s envolvidos em formação (2020-2021) 40
Gráfico 25 – Taxa de abrangência em formação (2020-2021) 41
Gráfico 26 – Participações em ações de formação (2021) 42
Gráfico 27 - Distribuição dos formandos, por tipo de ação (%) 42
Gráfico 28 - Taxa de abrangência por carreira (2020-2021) 43
Gráfico 29 - Evolução da despesa com formação profissional (2020-2021) 44
Gráfico 30 - Relações profissionais (%) 46
Gráfico 31 - Processos disciplinares decididos (%) 47

Parte 1 | Enquadramento

1.1. Introdução

O ano de 2021 foi marcado pela evolução da situação epidemiológica da COVID-19, tendo sido definido um quadro de medidas, excepcionais e temporárias, de resposta à epidemia SARS-COV-2 e à doença COVID-19, no âmbito das declarações, pelo Governo, do estado de emergência, da situação de alerta e da situação de calamidade.

No quadro da matéria de organização do trabalho, destaca-se:

- Adopção do regime de teletrabalho recomendado, sempre que as funções o permitissem, e o trabalhador dispusesse de condições globais para o exercer;
- Adopção do regime de teletrabalho obrigatório para, sem prejuízo da presença física, a determinar pelo Dirigente, quando tal se justificasse:
    - @s trabalhador@s que, mediante declaração médica que certificava a sua condição de saúde, justificava a sua especial proteção por se encontrarem abrangid@s pelo regime excepcional de proteção de imunodeprimidos e doentes crónicos, nos termos definidos no art.º 25-A do D.L. 10-A/2020, de 13 de março;
    - @s trabalhador@s com deficiência, com grau de incapacidade igual ou superior a 60 %;
    - @s trabalhador@s, a partir de outubro de 2021, que se encontravam abrangid@s pelo regime excepcional de proteção de pessoas com condições de imunossupressão e que, mediante certificação médica, careciam de administração de uma dose adicional da vacina contra a COVID-19;
    - Todos @s trabalhador@s, de 25 a 31 de dezembro de 2021, cujas funções pudessem ser realizadas fora do local de trabalho, através do recurso às tecnologias de informação e comunicação, e @s mesm@s dispusessem de condições para as exercer.
- Promoção de outras modalidades de organização do trabalho, tais como a adopção de escalas de rotatividade entre o regime de teletrabalho recomendado e a presença física no local de trabalho;
- Adopção, sempre que se justificasse, de horários diferenciados de entrada e de saída;
- Devido à suspensão das atividades letivas presenciais, pelo período de 22 de janeiro a 5 de fevereiro de 2021, @s trabalhador@s asseguraram devidamente a manutenção do processo educativo das crianças e jovens, integrad@s nas respostas sociais, educativas e formativas, com recurso às plataformas digitais;
- Privilegiou-se a prestação de serviços de atendimento com recurso aos meios digitais;

- Foram reorganizados, quando necessário, os espaços de trabalho, garantindo a distância entre @s trabalhador@s definida pela Autoridade de Saúde, assente no primado da defesa da saúde individual e pública.

Incluído no ciclo anual de gestão de uma Organização, o **Balanço Social** é o instrumento privilegiado de informação, planeamento e gestão de recursos humanos. Permite avaliar o desenvolvimento social e a evolução do potencial humano, tendo por referência um conjunto de indicadores nas áreas de recursos humanos e financeira.

A publicação do Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro, regulamentou a elaboração do Balanço Social, tornando-o obrigatório para todos os serviços e organismos da Administração Pública central, regional e local com 50 ou mais trabalhador@s.

O presente documento, que consubstancia o Balanço Social da Casa Pia de Lisboa, I.P., doravante designada por CPL, tem por referência a data de 31 de dezembro de 2021, 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, na sua redação atual.

A informação constante deste documento reporta ao período entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2021 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 relevante, relativa ao potencial humano da CPL, assim como a respetiva análise, qualitativa e quantitativa, ilustrada por diferentes referências gráficas. De forma agregada, evidencia-se um conjunto de indicadores considerados essenciais, pretendendo-se que seja um instrumento de suporte à otimização e racionalização dos recursos disponíveis.

O universo em análise são os trabalhador@s em funções na CPL a 31 de dezembro de 2021, num total de 981.

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. Detém ainda 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, a CPL é constituída pelos Centros de Educação e Desenvolvimento, Centro Cultural Casapiano e Serviços Centrais.

A respetiva estrutura é representada no seguinte organograma:

Organograma

* Em processo de extinção: Despacho 17D/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:

CED Tipo 1 Acolhimento residencial de crianças e jovens em perigo e em risco	Santa Catarina Santa Clara
CED Tipo 2 Educação, ensino e formação nos diferentes ciclos e níveis (com excepção do ensino superior), incluindo a creche, educação pré-escolar, o ensino básico, o ensino secundário, a formação de dupla certificação e a especialização tecnológica.	Jacob Rodrigues Pereira D. Maria Pia Nossa Senhora da Conceição D. Nuno Álvares Pereira Pina Manique
CED Tipo 3 Habilitação e apoio à inserção escolar e profissional de pessoas com deficiências sensoriais, designadamente surdocegas	António Aurélio da Costa Ferreira Francisco Margiochi
Educação ambiental Animação ambiental e campos de férias	Centro de Educação e Ação Social (CEAS) *

* Em processo de extinção: Despacho 17D/2015/SESS, de 18/02/2015.

O modelo de gestão adotado aposta numa orientação por processos, tendo as crianças e os jovens no centro de toda a atividade da CPL. Assenta numa estrutura e funcionamento dos serviços em rede, promotora da coesão institucional e da excelência 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 com programa de pré-autonomia, apartamento de autonomização, lar residencial, centro de apoio familiar e aconselhamento parental (CAFAP), centro de actividades e capacitação para a inclusão (CACI), centro de atendimento, acompanhamento e reabilitação social para pessoas com deficiência e incapacidade (CAARPD), 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 (inclui ensino artístico especializado e científico tecnológico), 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 e apoio à inserção profissional.

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

Parte 2 |Recursos Humanos da Casa Pia de Lisboa

2.1 Cargo/Carreira

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, na sua redação atual, no que concerne à denominação das carreiras gerais.

Nestes termos, apresenta-se na tabela 1 a distribuição de efetivos por cargo/carreira, e a respetiva variação relativamente a 2020:

Tabela 1 – N.º de trabalhador@s que detêm relação jurídica de emprego público com a CPL, por cargo/carreira (variação face a 2020)

Cargo / Carreira (LTFP)	Efetivos		Variação	
	2021	2020	N.º	%
Dirigente	35	36	-1	-2,8
Técnico Superior	274	281	-7	-2,5
Assistente Técnico	107	112	-5	-4,5
Assistente Operacional	82	87	-5	-5,7
Informático	5	5	0	0,0
Técnico Superior de Diagnóstico e Terapêutica	8	9	-1	-11,1
Pessoal Docente	470	478	-8	-1,7
Total	981	1008	-27	-2,7

Em 31 de dezembro de 2021, a CPL registava um efetivo de 981 trabalhador@s.

Tal como em anos anteriores, o maior número de efetivos concentra-se nas carreiras docente (47,9%) e de técnico superior (27,9%).
Em termos de representatividade, seguem-se as carreiras de assistente técnico (10,9%), assistente operacional (8,4%) e, com menor expressão percentual, as carreiras de técnico superior de diagnóstico e terapêutica (0,8%) e informático (0,5%) – Gráfico 1.

Gráfico 1 - Distribuição dos efetivos por cargo/carreira (%)

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, e mantendo a tendência desde o ano de 2018, assinala-se um decréscimo do total de efetivos, refletido na maioria das carreiras, resultante da prevalência de saídas sobre as entradas, cujo detalhe se apresenta na parte 2.7. Admissões/Regressos e Saídas de Pessoal.

Relativamente ao ano de 2020, verificou-se uma diminuição global de efetivos na ordem dos 2,7%.

Gráfico 2 - Evolução do n.º trabalhador@s por ano (2016-2021)

Em termos percentuais, a redução de efetivos ocorre com maior incidência nas carreiras de técnico superior de diagnóstico e terapêutica (-11,1%), assistente operacional (-5,7%) e assistente técnico (-4,5%).

Com menor expressão, assinala-se um decréscimo de trabalhador@s nos cargos dirigentes (-2,8%), e nas carreiras de técnico superior (-2,5%) e docente (-1,7%).

No que respeita ao pessoal de informática, o número de efetivos mantém-se, conforme se pode observar no Gráfico 3.

Gráfico 3 – Evolução de Efetivos (2020-2021)

2.2. Modalidades de Vinculação

A modalidade de vinculação predominante na CPL, em 2021, era o contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, com uma representatividade de 89,9%, seguida do contrato de trabalho em funções públicas a termo resolutivo certo (5,6%).

Segue-se a modalidade de comissão de serviço de dirigentes (3,6%) e, com reduzida expressão, o contrato a termo resolutivo incerto (0,9%), referente exclusivamente a pessoal docente 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 também à carreira docente, abrangendo esta modalidade de vínculo 11,7% do total dos docentes da CPL.

De igual forma, circunscrita ao pessoal docente, surge a modalidade de contrato a termo resolutivo incerto, representando 1,9% do total dos docentes que exercem atividade profissional na CPL. Os restantes docentes, e que têm expressão, em carreira, numa maioria de 86,4%, possuem contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado (CTFPTI).

Tabela 2 – N.º de trabalhador@s por modalidade de vinculação por cargo/carreira

Modalidade de Vinculação / Cargo /Carreira	Dirigente	Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional	Informático	Técnico Sup. Diagnóstico e Terapêutica	Pessoal Docente	Total
CTFPTI - Tempo Indeterminado		274	107	82	5	8	406	**882**
CTFP - a Termo Resolutivo Certo							55	**55**
CTFP - a Termo Resolutivo Incerto							9	**9**
Comissão De Serviço - Dirigentes (LTFP)	35							**35**
Total	**35**	**274**	**107**	**82**	**5**	**8**	**470**	**981**

Os 35 dirigentes, em regime de comissão de serviço (LTFP), representam 3,6% do total de trabalhador@s da CPL.

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

Alguns Indicadores

Taxa de enquadramento 3,6%	Relaciona o pessoal dirigente com o pessoal não dirigente, ou seja, reflete a proporção de dirigentes relativamente ao número total de trabalhador@s.
Taxa de tecnicidade 77,2%	Relaciona o número de técnicos superiores com o número total de trabalhador@s. (considera: carreiras de Técnico Superior + Informático + Técnico Superior de Diagnóstico e Terapêutica + Pessoal Docente).
Taxa de contratação a termo 5,6%	Relaciona o número de trabalhador@s contratados a termo certo com o número total de trabalhador@s.

2.3. Género e Escalão Etário

Dos 981 trabalhador@s da CPL, 739 são do género feminino e 242 do género masculino.

Gráfico 5 – Distribuição dos efetivos por género (%)

Conforme ilustra o gráfico anterior, o universo de trabalhador@s é predominantemente feminino, como revela a taxa de feminização de 75,3%.

Numa análise mais detalhada, constata-se que, à exceção da carreira de informática, constituída exclusivamente por efetivos do género masculino, e da carreira de técnicos superiores de diagnóstico e terapêutica, composta apenas por trabalhador@s do género feminino, todos os restantes cargos/carreiras integram elementos de ambos os géneros, ainda que com preponderância do género feminino.

Quanto à estrutura etária, o escalão etário dos 55 aos 59 anos de idade reúne 21,5% do total de trabalhador@s da CPL, seguido, com valores muito próximos, pelo escalão etário dos 50 aos 54 anos, com 20,2%, e do escalão etário dos 45 aos 49 anos, com 17,4%. Em conjunto, estes três níveis concentram 59,1% dos efetivos – Gráfico 6 e Tabela 3.

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

Como se apresenta anteriormente, @s trabalhador@s com idade até aos 44 anos representam 23,4% do total de efetivos da CPL, o que se traduz numa diminuição relativamente ao registado em 2020 (-1,8%), confirmando a tendência de envelhecimento apurada nos últimos anos.

Pelo contrário, os profissionais com idade igual ou superior a 55 anos totalizam, em 2021, 38,9% do total de efetivos, registando-se um incremento de 3,2% comparativamente com o valor apurado em 2020 (35,7%).

De assinalar que @s trabalhador@s destes escalões etários são maioritariamente docentes, técnicos superiores e assistentes técnicos (44,8%, 19,9% e 16,2% respetivamente).

Tabela 3 – Nº de trabalhador@s por cargo/carreira e escalão etário

Escalão etário/ Cargo / 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											1		1
Dir. Superior 2º grau									1	1			2
Dir. Interm. 1º grau					1			2	2	3	1		9
Dir. Interm. 2º grau					1	3	2	1	1	1			9
Dir.Interm. 3º grau						5	3	4		2			14
Técnico Superior			11	22	17	46	51	51	44	27	5		274
Assistente Técnico				3	6	7	9	20	31	22	9		107
Assistente Operacional						4	7	15	25	21	10		82
Informático					1		2		2				5
Técnico Superior de Diagnóstico e Terapêutica					2	1	3		1		1		8
Pessoal Docente			4	14	28	54	94	105	104	57	10		470
Total	0	0	15	39	56	120	171	198	211	134	37	0	981

Em 2021, o trabalhador mais novo tem 25 anos e o trabalhador com maior idade tem 69 anos.

O nível etário médio d@s trabalhador@s situa-se nos 50,9 anos, assinalando-se, em termos de evolução, um aumento de 2,7 anos relativamente a 2016.

Considerando a progressão gradual da média etária nos últimos anos, o índice de envelhecimento (35%) apresenta, face a 2016, um aumento de 11%, apesar do investimento na admissão de nov@s trabalhador@s, nomeadamente através de procedimentos concursais e mobilidades.

Este indicador assume especial relevância 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 e de medidas de captação e retenção dos trabalhador@s mais jovens.

Analisando o referido indicador por cargo/carreira, é de referir que os profissionais da CPL mais envelhecidos são os assistentes operacionais e assistentes técnicos, que maioritariamente têm 55 ou mais anos (68,3% e 57,9%, respetivamente), e cuja média etária é de 57,1 e 54,5 anos, respetivamente.

Pelo contrário, os técnicos superiores de diagnóstico e terapêutica apresentam a média etária mais baixa, com 47,7 anos.

Alguns Indicadores

Taxa de feminização **75,3%**	Relaciona o número de trabalhador@s do **género feminino** com o número total de efetivos.
Nível médio de idades **50,9 anos**	Relaciona a **soma das idades** com o número total de trabalhador@s.
Índice de envelhecimento **35%**	Relaciona o número de trabalhador@s com **idade superior a 55 anos**, com o número total de efetivos. Considerando o aumento gradual da média etária nos últimos anos, a taxa de envelhecimento apresenta, face a 2016, um aumento de 11%.

2.4. Nível de Antiguidade

Os dados apurados, relativamente à antiguidade na Administração Pública, evidenciam que o tempo de serviço d@s trabalhador@s da CPL situa-se, em termos médios, nos 20,9 anos.

O intervalo da estrutura de antiguidade que concentra maior número de pessoas é o de 20 a 24 anos, com 25,3 % d@s trabalhador@s. Seguem-se, em termos de expressão, os intervalos de 25 a 29 anos, que reúne 16,7% dos efetivos e o de 10 a 14 anos, com 15,2%.

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 596 efetivos, abrangendo mais de metade d@s trabalhador@s (60,8%).

Seguem-se, em termos de representatividade, o 12º ano (14,4%), mestrado (10,3%) e o 9º ano (5,6%) - Gráfico 8.

Mantém-se a tendência registada nos últimos anos de aumento do número de profissionais com nível de habilitação superior, representando, em 2021, 74,6% do total do efetivo.

Este indicador apresenta um incremento de 5,8%, relativamente aos dados apurados em 2016.

Gráfico 8 – Nível de Escolaridade (%)

Conforme se apresenta na Tabela 4, as variações, maioritariamente negativas, dos níveis de escolaridade, face a 2020, são pouco significativas e resultam predominantemente dos fluxos de entradas e saídas. Não obstante, assinala-se o acréscimo de trabalhadores com mestrado (mais 7,4%).

Tabela 4 – N.º de trabalhador@s por estrutura habilitacional (variação face a 2020)

Estrutura Habilitacional	Efetivos		Variação	
	2021	2020	N.º	%
Doutoramento	8	9	-1	-11,1
Mestrado	101	94	7	7,4
Licenciatura	596	611	-15	-2,5
Bacharelato ou Curso Médio	27	29	-2	-6,9
12º ano ou equivalente	141	151	-10	-6,6
11º ano	12	12	0	0,0
9º ano ou equivalente	55	59	-4	-6,8
6 anos de escolaridade	22	23	-1	-4,3
4 anos de escolaridade	19	20	-1	-5,0
Total	981	1008	-27	-2,7

2.6. Trabalhador@s com deficiência

Do universo de trabalhador@s da CPL (981), 79 são pessoas com deficiência, 17 dos quais do género masculino e 62 do género feminino.

Est@s trabalhador@s representam 8,1% 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 deficiência, na Administração Pública, igual ou superior a 5%.

Tabela 5 – N.º de trabalhador@s com deficiência, por género

Trabalhador@s com deficiência	Homens	Mulheres	Total	% do Total dos Efetivos
	17	62	**79**	**8,1**

2.7. Admissões/Regressos e Saídas de Pessoal

Os dados referentes 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 @s trabalhador@s que regressaram à CPL, as situações de mobilidade intercarreiras e o início de funções dirigentes.

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 dest@s trabalhador@s.

Nestes termos, entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2021, foram admitidos na CPL 67 trabalhador@s, entre os quais 39 docentes e 18 técnicos superiores, representando 85,1% das entradas ocorridas ao longo do ano.

Em igual período, saíram da Instituição 94 efetivos, maioritariamente docentes (47), técnicos superiores (25) e assistentes técnicos (9),concentrando estes três grupos 86,2% das saídas.

Tabela 6 – Movimentos de Pessoal: n.º de admissões/regressos e n.º de saídas por cargo/carreira (variação face a 2020)

Cargo / Carreira (LTFP)	Admissões /Regressos		Variação		Saídas		Variação	
	2021	2020	N.º	%	2021	2020	N.º	%
Dirigente	6	9	-3	-33,3	7	8	-1	-12,5
Técnico Superior	18	25	-7	-28,0	25	19	6	31,6
Assistente Técnico	4	17	-13	-76,5	9	14	-5	-35,7
Assistente Operacional	0	2	-2	-100,0	5	19	-14	-73,7
Informático	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0
Técnico Superior de Diagnóstico e Terapêutica	0	0	0	0,0	1	0	1	100,0
Pessoal Docente	39	41	-2	-4,9	47	44	3	6,8
Total	67	94	-27	-28,7	94	104	-10	-9,6

Em resumo, o maior número de movimentações ocorreu nas carreiras de docente e técnico superior, quer ao nível de entradas quer das saídas.

Invertendo a tendência verificada em 2020, de crescimento das admissões/regressos, assinala-se um decréscimo a este nível, na ordem dos 28,7%, patente também na redução da taxa de admissões, situada nos 6,8%, em 2021 (9,3%, em 2020).

Este facto é igualmente evidenciado pela evolução negativa da taxa de reposição, em termos globais (71,3%, em 2021, face a 90,4%, em 2020), resultante da predominância de saídas relativamente às entradas, em todos os cargos/carreiras, à excepção do pessoal de informática, cujo efetivo se mantém estável – Parte 7| Painel de Indicadores 2016-21.

Conforme se apresenta na tabela 6, em termos globais, as admissões não compensaram todas as saídas ocorridas, com maior evidência nas carreiras de assistente técnico e técnico superior, onde as taxas de reposição se situam nos 44,4% e 72%, respetivamente.

Salienta-se também que nas carreiras de assistente operacional e técnico superior de diagnóstico e terapêutica não se registaram quaisquer entradas que suprissem as saídas ocorridas.

Gráfico 9 – Admissões e Regressos em 2021, por cargo/carreira (%)

De acordo com o Gráfico 9, as entradas, nos termos atrás descritos, ocorreram com maior incidência nas carreiras de docente (58,2%) e técnico superior (26,9%), sendo de realçar, comparativamente com 2020, uma redução de entradas, mais expressiva nas carreiras de assistente técnico (-13) e técnico superior (-7).

As entradas por procedimento concursal representam a maioria das admissões (77,6%), como ilustra o Gráfico 10:

Gráfico 10 – Entradas na CPL em 2021, por motivo (%)

No que concerne a@s trabalhador@s admitid@s e/ou regressad@s, em 2021, importa referir que:

- Das 6 Dirigentes intermédias que iniciaram funções, 2 pertencem ao mapa de pessoal da CPL (carreiras de técnico superior e docente) e as restantes 4 são provenientes de outro organismo;
- Durante o ano, foram admitid@s por procedimento concursal, 14 trabalhador@s integrad@s na carreira de técnico superior, maioritariamente para a área de acolhimento residencial, com vista ao reforço/rejuvenescimento das equipas educativas (8), e @s restantes para as áreas de serviço social (3), psicologia (2) e planeamento (1);
- 38 docentes iniciaram funções em contrato de trabalho a termo resolutivo certo ou incerto.

  Nesta carreira, destaca-se ainda a integração de 7 docentes no mapa de pessoal da CPL, através de concurso externo extraordinário (grupos de recrutamento: 400 - História; 520 – Biologia e Geologia; 610 – Música/M06 – Contrabaixo; 610 – Música/M24 – Violino; 620 – Educação Física e 910 – Educação Especial 1);
- Registou-se ainda o regresso de 1 técnico superior, em fase de período experimental noutro organismo;
- Observou-se ainda o regresso de 3 assistentes técnicos, após licença sem vencimento;
- Assinala-se também a entrada, por mobilidade intercarreiras, de 1 assistente técnico, e o regresso de 1 técnico superior, em mobilidade noutro organismo;
- 1 docente foi reintegrada, na sequência da conclusão de procedimento disciplinar;
- Por fim, verificou-se ainda o regresso à carreira de origem de 2 técnicos superiores, após desempenho de funções dirigentes na CPL.

Apesar do investimento na concretização de novas entradas, assinala-se, paralelamente, uma taxa de saídas de 9,6%, cujo valor é o um dos mais altos dos últimos 5 anos, a par do valor apurado em 2020 (10,3%) – Parte 7| Painel de Indicadores 2016-21.

Neste âmbito, e confirmando a tendência observada nos anos anteriores, o maior número de ocorrências concentra-se nas carreiras docente (47), maioritariamente por caducidade do contrato de trabalho (61,7%), e de técnico superior (25), predominantemente por mobilidade (52%) e procedimento concursal (20%).

Segue-se, em termos percentuais, a carreira de assistente técnico (9,6%), cujas saídas são maioritariamente por mobilidade e aposentação – Gráficos 11 e 12.

Gráfico 11 – Saídas da CPL em 2021, por cargo/carreira (%)

Gráfico 12 – Saídas da CPL em 2021, por motivo (%)

Quanto às saídas em 2021, constata-se que:

* De entre os 7 Dirigentes que cessaram funções, 4 terminaram a comissão de serviço na CPL e regressaram ao serviço de origem, 1 iniciou funções de direção intermédia de 1º grau e 2 regressaram às respetivas carreiras de origem;

- Durante o ano, saíram da Instituição, por mobilidade, 13 técnicos superiores, 3 assistentes técnicos e 2 assistentes operacionais;
- Saíram por aposentação 8 docentes, 3 técnicos superiores, 2 assistentes técnicos e 2 assistentes operacionais;
- 29 docentes cessaram funções por caducidade/termo dos respetivos contratos de trabalho a termo resolutivo certo ou incerto;
- Por iniciativa própria, 9 docentes, 2 técnicos superiores, 2 assistentes técnicos e 1 técnico superior de diagnóstico e terapêutica denunciaram o contrato com a CPL;
- Ao longo do ano, registou-se o falecimento de 1 técnico superior e de 1 assistente técnico;
- As restantes situações de saída resultam de:
  - Início de período experimental noutros organismos de 4 técnicos superiores e 1 docente;
  - Movimentação de carreira, por concurso, de 1 assistente operacional;
  - Licença sem vencimento de 1 técnico superior e 1 assistente técnico;
  - Início de funções dirigentes, de 1 técnico superior do mapa de pessoal da CPL.

Alguns Indicadores

Taxa de admissões 6,8%	Relaciona o número de trabalhador@s admitid@s com o número total de efetivos.
Taxa de saídas 9,6%	Relaciona o número de trabalhador@s saíd@s da CPL com o número total de efetivos.
Taxa de reposição 71,3% **Pessoal Docente 83%** **Pessoal não docente 59,6%**	Relaciona o número de trabalhador@s admitid@s com o número de trabalhador@s que saíram da CPL. Atendendo às especificidades da carreira docente, optou-se por apresentar duas taxas de reposição, uma para docentes e outra para pessoal não docente. Considerando apenas as entradas e saídas de docentes, a taxa de reposição situa-se nos **83%**. A taxa de reposição situa-se nos **59,6%**, se apenas for considerado o pessoal não docente.

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

Em 2021, ficaram por ocupar 99 postos de trabalho orçamentados 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, informático e docente, particularmente pelas dificuldades de recrutamento adiante assinaladas, no Gráfico 13 e na Tabela 7.

Gráfico 13 – Postos de trabalho previstos e não ocupados

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	Dirigente Interm. 3º grau	Técnico Superior	Assistente Técnico	Técnico Superior de Diagnóstico e Terapêutica	Assistente Operacional	Informático	Docente	Total
Falta de autorização da entidade competente		33	8		16			**57**
Procedimento concursal improcedente		1					15	**16**
Procedimento concursal em desenvolvimento	1	13	2	4	3	1	2	**26**
Total	**1**	**47**	**10**	**4**	**19**	**1**	**17**	**99**

Durante o ano, ficaram por preencher, devido a improcedência de procedimentos concursais, 16 postos de trabalho para as carreiras de técnico superior (1 PT), na área de engenharia civil, e carreira docente (15 PT), nos grupos de recrutamento 220 – Português e Inglês, 300 – Português, 330 – Inglês, 350 – Espanhol e 500 – Matemática, 520 – Biologia e Geologia e 910 – Educação Especial 1.

Para além destes, aguarda-se autorização da entidade competente para abertura de procedimento concursal, ao abrigo do art. 30 nº 5 e art. 28º nº 3 da LTFP, para preenchimento de 33 postos na carreira de técnico superior, 8 na carreira de assistente técnico e de 16 postos na carreira de assistente operacional, sendo que deste total de 57 postos de trabalho, 23 correspondem a contratos de trabalho a termo incerto, exclusivamente, para as áreas de missão da CPL, e para colmatar ausências de trabalhadores por doença prolongada e/ou acidentes em serviço, através de recrutamento externo previsto no plano anual de recrutamento, mantendo-se a necessidade de recursos humanos nestas áreas, para reforço das equipas.

Em 2021, encontravam-se ainda em desenvolvimento procedimentos concursais para ocupação de 26 postos vagos, designadamente 1 no cargo de direção de intermédia de 3º grau, 2 postos na carreira docente, 4 postos na carreira de técnico superior de diagnóstico e terapêutica, 1 posto na carreira de informática, 3 postos de assistente operacional e 2 postos de assistente técnico, para as áreas de missão e suporte, e os restantes 13 postos na carreira de técnico superior, para as áreas de acolhimento residencial, serviço social, tradução e interpretação de língua gestual portuguesa, educação e formação, qualidade e auditoria, proteção de dados, assuntos jurídicos e contencioso, ambiente, planeamento, engenharia civil, contratação pública e assuntos financeiros.

2.9. Modalidades de Horário

As modalidades de horário de trabalho preceituadas no Regulamento Interno de Funcionamento, Atendimento e de Horários de Trabalho na Casa Pia de Lisboa, aprovado pela Deliberação nº 948/2020 do Conselho Diretivo, e publicado no Diário da República, Nº 190, 2ª Série, de 29 de setembro, no período em análise, foram o horário específico (47,4%), aplicável à maioria do pessoal docente, o horário flexível (17,5%) e o trabalho por turnos (9,9%), conforme distribuição representada infra.

Importa referir que os docentes foram, como todos os anos, 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 trabalhador@s por modalidade de horário segundo o género (variação face a 2020)

Modalidades de Horários	2021 Masculino	2021 Feminino	2021 Total	2020 Total	Variação N.º	Variação %
Rígido	16	61	77	82	-5	-6,1
Flexível	47	125	172	178	-6	-3,4
Desfasado	25	58	83	90	-7	-7,8
Jornada contínua	5	47	52	46	6	13,0
Trabalho por turnos	33	64	97	103	-6	-5,8
Isenção de horário	8	27	35	36	-1	-2,8
Específico	108	357	465	473	-8	-1,7
Total	242	739	981	1008	-27	-2,7

Gráfico 15 – Modalidades de horário (2020-2021)

Assinala-se, comparativamente com 2020, um acréscimo do número de trabalhador@s na modalidade de jornada contínua (mais 6), tendência que se tem mantido nos últimos anos (34, em 2018 e 43, em 2019) o que revela o investimento na promoção da conciliação da vida pessoal e profissional na CPL.

As restantes variações verificadas resultam do fluxo de entradas e saídas da Instituição.

2.10. Trabalho Extraordinário

No decurso do ano de 2021, foram realizadas 7.000,6 horas de trabalho suplementar, maioritariamente em dias úteis diurnos (3.478,1 horas) e dias feriados (2.444 horas), conforme se apresenta na Tabela 9.

Tabela 9 – N.º de horas de trabalho extraordinário por modalidade de prestação de trabalho segundo o género (variação face a 2020)

Horas de trabalho extraordinário	2021			2020	Variação	
	Masculino	Feminino	Total	Total	N.º	%
Trabalho extraordinário diurno	1.100,5	2.377,6	**3.478,1**	**3.705,0**	-226,9	-6,1
Trabalho extraordinário noturno	0	0	**0**	**0,0**	0,0	0,0
Em dias de descanso semanal obrigatório	210,3	278,7	**489**	**607,5**	-118,5	-19,5
Em dias de descanso complementar	281	308,5	**589,5**	**736,0**	-146,5	-19,9
Em dias feriados	919	1.525	**2.444**	**3.461,4**	-1.017,4	-29,4
Total	**2.510,8**	**4.489,8**	**7.000,6**	**8.509,9**	**-1.509,3**	-17,7

Com valores menos significativos, surge o trabalho extraordinário prestado em dias de descanso semanal complementar, com 589,5 horas e o realizado em dias de descanso semanal obrigatório, com um total de 489 horas.

Gráfico 16 – Evolução das horas de trabalho extraordinário (2020-2021)

Destaca-se, face ao ano anterior, uma diminuição de 17,7% no número total de horas extraordinárias realizadas, o que se traduz em menos 1509,3 horas.

Efetivamente, o trabalho extraordinário existente na Casa Pia de Lisboa, responde a necessidades exececionais e delimitadas, na área de missão, designadamente, no acolhimento residencial e na educação/formação. Assim, o decréscimo verificado, mais notado na carreira de técnico superior, resulta do reforço registado relativamente às áreas de atuação de acolhimento e proteção, no âmbito das respostas sociais, através do recrutamento de 8 trabalhador@s integrad@s na referida carreira.

Em termos globais, o trabalho extraordinário foi prestado maioritariamente por trabalhador@s integrad@s nas carreiras de técnico superior (59,6%), docente (20,9%), e, com menor expressão, nas carreiras de assistente técnico (12,3%), assistente operacional (6,6%) e informático (0,6%).

Gráfico 17 – Evolução das horas de trabalho extraordinário por cargo/carreira (2020-2021)

Apesar da redução observada na generalidade das carreiras, verifica-se, comparativamente com 2020, um acréscimo das horas extraordinárias prestadas pelos informáticos.

Alguns Indicadores

Taxa de trabalho extraordinário **0,4%**	Relaciona o número anual de horas de trabalho extraordinário com o número total de horas trabalháveis nesse ano.

2.11. Ausências ao trabalho

Ao longo de 2021, registaram-se 28.470 dias de ausências ao trabalho, o que representa um aumento de 3,6%, face aos valores apurados no ano transato.

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

Ausências	2021			2020	Variação	
	Masculino	Feminino	Total	Total	Nº	%
Casamento	0,0	75,0	**75,0**	**30,0**	45,0	150,0
Proteção na parentalidade	300,0	1.490,0	**1.790,0**	**1.818,0**	-28,0	-1,5
Falecimento familiar	44,0	202,0	**246,0**	**248,0**	-2,0	-0,8
Doença	3.268,0	13.457,5	**16.725,5**	**17.326,0**	-600,5	-3,5
Acidente serviço (*)	721,0	4.233,0	**4.954,0**	**5.083,0**	-129,0	-2,5
Assistência a familiares	137,0	1.053,0	**1.190,0**	**1.117,0**	73,0	6,5
Trabalhador estudante	5,0	42,0	**47,0**	**49,0**	-2,0	-4,1
Por conta do período de férias	124,5	490,0	**614,5**	**476,5**	138,0	29,0
Cumprimento pena disciplinar	0,0	0,0	**0,0**	**30,0**	-30,0	-100,0
Greve	48,0	118,0	**166,0**	**180,0**	-14,0	-7,8
Injustificadas	193,0	1,0	**194,0**	**1,5**	192,5	12.833,3
Outros (**)	608,5	1.859,5	**2.468,0**	**1.108,5**	1.359,5	122,6
Total	**5.449,0**	**23.021,0**	**28.470,0**	**27.467,5**	1.002,5	3,6

(*) Integra 3039 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, dirigentes associativos voluntários, motivos não imputáveis, deslocação à escola, prestação de provas de concurso, licença extraordinária (alta competição), acompanhamento de menor 1º.dia de escola Dl/85/2019 1/07, isolamento profilático e Proteção de Imunodeprimidos e Doentes Crónicos - Covid19.

Em 2021, a taxa de absentismo situou-se nos 11,47%, apresentando um incremento de 0,7% face a 2020, sendo um dos valores mais elevados dos últimos anos, conforme se observa na parte 7| Painel de Indicadores 2016-21.

De entre os motivos que originam mais ausências ao serviço, continuam a prevalecer as faltas motivadas por doença (58,7%) e as ausências resultantes de acidente em serviço (17,4%), como se ilustra no Gráfico 18.

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

Relativamente a 2020, salienta-se o aumento das faltas por 'outros motivos' (mais 1359,5 dias), elencados anteriormente, onde se enquadram ausências relacionadas com o quadro de pandemia, nomeadamente o isolamento profilático e proteção de imunodeprimidos e doentes crónicos.

Realça-se também o incremento de faltas injustificadas (mais 192,5 dias), as ausências por conta do período de férias (mais 138 dias) e assistência a familiares (mais 73 dias).

Pelo contrário, assinala-se uma diminuição do número de faltas motivadas por doença (menos 600,5 dias) e por acidente em serviço (menos 129 dias), ainda que continuem a representar os motivos mais frequentes de ausências.

Relativamente à análise do absentismo por género, predominam as ausências ao serviço por parte d@s trabalhador@s do género feminino (81%), mantendo-se a mesma distribuição registada em 2020.

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

Os motivos que mais contribuíram para este diferencial foram as ausências no âmbito do casamento, assistência à família, proteção na parentalidade, trabalhador estudante e acidentes de serviço.

Em termos globais, os grupos que contabilizam maior número de ausências são os docentes e os técnicos superiores, com 10.388 dias (36,5%) e 8.192,5 dias (28,8%), respetivamente.

Destaca-se também que os assistentes técnicos e operacionais são os grupos profissionais cujas ausências são mais prolongadas, em termos médios (53 e 47 dias, respetivamente).

Pelo contrário, com valores menos relevantes em termos de absentismo, surgem os informáticos (0,04%), dirigentes (0,2%) e os técnicos superiores de diagnóstico e terapêutica (0,8%).

Alguns Indicadores

Taxa de absentismo 11,47%	Relaciona o número total de dias de ausência com o número total de dias trabalháveis no ano.

URH [março de 2022]

2.12. Greve

Durante o ano de 2021, registaram-se 166 dias de ausência ao serviço por motivo de greve, observando-se uma redução na ordem dos 7,8%, face ao observado no ano anterior.

Estiveram ausentes, por motivo de greve, trabalhador@s integrad@s nas carreiras de técnico superior, assistente técnico, assistente operacional e docente.

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

Identificação	PNT	N.º trabalhador@s em Greve	Duração da Paralisação
Greve Administração Pública – Sectorial (maio)	35 horas	51	7h
Greve Administração Pública – Sectorial (outubro)	35 horas	23	7h
Greve Administração Pública – Sectorial (novembro)	35 horas	92	7h
	Total	**166**	

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

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

Parte 3 | Encargos com Pessoal

Em 2021, os encargos globais com pessoal totalizaram 28.925.717,87€, traduzindo um ligeiro aumento de 1,8% (519.621,45€), 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 2020)

Total de encargos com pessoal durante o ano	Valor (euros)		Variação	
	2021	2020	N.º	%
Remuneração base (*)	21.759.709,10	21.309.253,14	450.455,96	2,1
Suplementos remuneratórios	599.865,26	547.586,15	52.279,11	9,5
Trabalho extraordinário (diurno e noturno)	107.610,64	70.476,74	37.133,90	52,7
Trabalho normal noturno	5.855,84	4.106,07	1.749,77	42,6
Trabalho em dias de descanso semanal, complementar e feriados	30.376,26	47.545,58	-17.169,32	-36,1
Disponibilidade permanente	-	-	-	-
Outros regimes especiais de prestação de trabalho	-	-	-	-
Trabalho por turnos	312.799,84	289.252,00	23.547,84	8,1
Abono para falhas	9.293,38	9.570,18	-276,80	-2,9
Ajudas de custo	9.218,02	6.194,55	3.023,47	48,8
Representação	114.413,20	113.564,76	848,44	0,7
Secretariado	1.399,56	1.360,68	38,88	2,9
Outros suplementos remuneratórios (**)	8.898,52	5.515,59	3.382,93	61,3
Prémios de desempenho	-	-	-	-
Prestações sociais	1.079.219,40	1.104.118,85	-24.899,45	-2,3
Subsídio no âmbito da proteção da parentalidade	12.295,04	12.273,54	21,50	0,2
Abono de família	25.491,30	26.563,28	-1.071,98	-4,0
Subsídio mensal vitalício	-	-	-	-
Subsídio para assistência de 3ª Pessoa	12.295,04	-	12.295,04	n.a.
Subsídio de funeral	219,96	-	-	-
Subsídio por morte	1.316,43	-	-	-
Acidente de trabalho e doença profissional	17.714,53	18.529,25	-814,72	-4,4
Subsídio de refeição	989.742,07	1.002.702,33	-12.960,26	-1,3
Outras prestações sociais (incluindo pensões) (***)	20.145,03	44.050,45	-23.905,42	-54,3
Benefícios sociais	167.847,84	147.148,32	20.699,52	14,1
Grupos desportivos	-	-	-	-
Subsídio de estudos	-	-	-	-
Outros benefícios sociais	167.847,84	147.148,32	20.699,52	14,1
Outros encargos com pessoal (****)	5.319.076,27	5.297.989,96	21.086,31	0,4
Total	28.925.717,87	28.406.096,42	519.621,45	1,8

(*)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

URH [março de 2022]

Gráfico 20 – Evolução dos encargos com pessoal (2020-2021)

Apesar da redução do número de efetivos, atrás explicitada (Parte 2 | Recursos Humanos da Casa Pia de Lisboa), a despesa com pessoal apresenta um leve incremento, em especial no que se refere à remuneração base (mais 450.455,96€), decorrente essencialmente dos seguintes fatores:

- Atualização da base remuneratória da Administração Pública e do valor do montante pecuniário correspondente aos níveis 5, 6 e 7 da tabela remuneratória única (Decreto -Lei n.º 10/2021);
- Progressões d@s trabalhador@s integrad@s na carreira docente;
- Alteração obrigatória de posicionamento remuneratório, decorrente designadamente da avaliação de desempenho referente ao biénio 2019-20 (artigo 156.º da LTFP).

Assinala-se ainda o acréscimo das despesas com suplementos remuneratórios (mais 52.279,11€), designadamente com trabalho extraordinário (52,7%), trabalho normal noturno (42,6%), trabalho por turnos (8,1%), ajudas de custo (48,8%) e outros suplementos remuneratórios, relativos a subsídios de transporte e lavagem de viatura (61,3%).

Em termos absolutos, assinala-se também um aumento de despesa com benefícios sociais (20.699,52€) e outros encargos com pessoal (mais 21.086,31€), onde se incluem 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.

Em sentido inverso, assinala-se um decréscimo da despesa com trabalho em dias de descanso semanal, complementar e feriados (menos 17.169,32€), e com prestações sociais (menos 24.899,45€), nomeadamente os valores relativos a outras prestações sociais (incluindo pensões pagas à CGA) (menos 54,3%) e subsídio de refeição (menos 1,3%).

Analisada a distribuição dos encargos com pessoal, observa-se que a despesa com a remuneração base representa 75,2% do total desses encargos, seguida pela rubrica '*outros encargos com pessoal*', que engloba 18,4% da despesa, conforme apresentado na Tabela 13.

Tabela 13 – Distribuição dos encargos com pessoal (2021)

Total de encargos com pessoal	Valor (euros)	%
Remuneração base	21.759.709,10	75,2%
Suplementos remuneratórios	599.865,26	2,1%
Prestações sociais	1.079.219,40	3,7%
Benefícios sociais	167.847,84	0,6%
Outros encargos com pessoal	5.319.076,27	18,4%
Total	28.925.717,87	

Quanto à estrutura remuneratória na CPL, varia entre os escalões 501-1.000 euros e 3.501-3.750 euros. Salienta-se que os escalões remuneratórios 1751-2000 euros, 1001-1250 euros e 501-1000 euros integram, em termos percentuais, uma parte representativa d@s trabalhador@s (59,3%), com 21,3%, 20,4% e 17,6%, respetivamente.

Alguns Indicadores

Leque salarial ilíquido 6,8	Relaciona a maior remuneração base ilíquida com a menor remuneração base ilíquida. No limite mínimo das remunerações auferidas pel@s trabalhador@s da CPL identificou-se o valor de 665€ e no limite máximo o vencimento de 4.525,62€.

Parte 4 | Segurança e Saúde no Trabalho

4.1. Acidentes de trabalho e incapacidades

Ao longo de 2021, foram registados 33 acidentes. Destes, 26 ocorreram no local de trabalho e 7 *In itinere* – Tabela 14.

Tabela 14 – Acidentes de trabalho ocorridos em 2021 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		26	6	2	7	10	1	7	0	0	2	5
N.º de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos no ano	Masculino	283		2	13	268		0		0	0	0
	Feminino	771		1	119	651		861		0	20	841
Total		1054	0	3	132	919	0	861	0	0	20	841

Os acidentes ocorridos no local de trabalho implicaram uma perda de 1054 dias de trabalho. Os acidentes sucedidos *In itinere* traduziram-se em 861 dias de ausência.
Conforme explicitado no ponto 2.11. "Ausências ao trabalho", as ausências por acidente continuam a representar o segundo motivo mais expressivo, em termos de absentismo na CPL.

Assinala-se, face ao observado em 2020 (17 acidentes), um incremento significativo do número de acidentes, na ordem dos 94,1%, que se refletiu também nos dias de trabalho perdidos daí resultantes (gráficos 21 e 22).

Este aumento, cuja maior incidência ocorreu nos acidentes no local de trabalho (mais 12), está relacionado com o contexto de pandemia, que obrigou, em 2020, ao confinamento da maior parte d@s trabalhador@s e à implementação do teletrabalho, nas funções que o permitiam, com um impacto significativo na redução dos acidentes registados nesse ano.

Gráfico 21 - Evolução do n.º de acidentes de trabalho (2020-2021)

Gráfico 22 - Evolução do n.º de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos no ano (2020-2021)

Regista-se, relativamente a 2020, um acréscimo de dias de ausência devido a acidentes ocorridos no ano (mais 1045 dias).

No que se refere aos casos de incapacidade, foram declarados, em 2021, relativamente aos trabalhador@s vítimas de acidente de trabalho:

- 18 casos de incapacidade temporária - absoluta (14) e parcial (4);
- Não foram registados casos de incapacidade permanente.

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

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

Em 2021, não foram realizadas atividades de medicina no trabalho, considerando que a autorização do Ministério das Finanças (prevista no nº 2 do art.º 64º da LOE 2020) só foi obtida no final do ano, inviabilizando o desenvolvimento atempado da contratação externa do serviço.

No que respeita à prevenção, registou-se um encargo de 73.936.80 €, com a aquisição de bens e equipamentos, maioritariamente equipamentos de proteção no âmbito da COVID-19, estes no montante global de 62.589,51 €, e outros relacionados com a implementação de medidas ao nível da segurança no trabalho, trabalhos de jardinagem e com a utilização e armazenamento de produtos químicos.

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

A CPL tem procurado investir na sensibilização e formação d@s trabalhador@s, em matéria de segurança e saúde no trabalho, promovendo para o efeito, ao longo do ano, 27 ações, com a participação de 484 trabalhador@s da Instituição:

- Higiene e segurança no contexto da pandemia COVID-19 – 6 edições
- Medidas de autoproteção – 6 ações
- Combate a incêndios – utilização de meios de 1ª intervenção – 3 edições
- Noções básicas de primeiros socorros
- Segurança e Saúde no Trabalho / Medidas de autoproteção – 5 ações
- Sensibilização sobre o armazenamento e utilização de produtos químicos – 5 ações
- Ação informativa sobre as caixas de primeiros socorros
- Prevenção do *Stress* e *Burnout* - Estratégias de Autocuidado
- *Workshop* Saúde Mental em Contexto Laboral
- Saúde Mental e Psicologia Positiva- Jornada Internacional de Psicologia e Saúde Mental
- Psicologia Positiva - Avaliação e Intervenções positivas e Saúde Mental no contexto educacional
- Os riscos profissionais nos professores e o atual contexto da pandemia de corona vírus
- Higiene das Mãos na Prevenção de Infeções
- Prevenção de Infeções e Resistência aos Antibióticos
- Ser cuidador na pandemia por COVID-19
- Uso Seguro e Responsável do Medicamento
- 24.º Encontro Digital - Saúde Mental para professores e alunos!
- Saúde Mental e Neurodesenvolvimento - O diagnóstico no bébé e na criança baseado na DC 0-5
- Escola Inclusiva e Educação para a Saúde: multiculturalidade e cidadania
- Primeiros Socorros – 2 edições

- Gestão do *Stress* do Profissional
- *Workshop* Como cuidar das emoções
- Semana "OSH NON STOP" | Novas formas de trabalho
- Semana "OSH NON STOP" Os riscos musculoesqueléticos relacionados com o teletrabalho
- Semana "OSH NON STOP" - Os riscos psicossociais relacionados com o teletrabalho
- Campanha Europeia 2020-2022 "Locais de trabalho saudáveis: aliviar a cargas |"*Webinar* "Lesões musculoesqueléticas relacionadas com o trabalho - evidências e números"
- Campanha Europeia 2020-2022 "Locais de trabalho saudáveis: aliviar a carga" |*Webinar* "Trabalhar com lesões musculoesqueléticas crónicas"

Alguns Indicadores

Taxa de Incidência de acidentes no local de trabalho **2,7%**	Relaciona o número de acidentes ocorridos no local de trabalho com o número total de trabalhador@s.

Parte 5 | Formação Profissional

5.1. Ações de Formação

A CPL aposta na valorização dos seus recursos humanos, promovendo ações de formação, promotoras de aquisição de competências profissionais e pessoais, destinadas aos seus trabalhador@s, tendo por objetivo global o reforço dos conhecimentos e competências adequadas ao exercício das funções inerentes ao posto de trabalho e essenciais para o cumprimento da missão e desenvolvimento organizacional.

Tendo por referência o diagnóstico de necessidades, realizado anualmente, e as intervenções consideradas organizacionalmente estratégicas, é elaborado o plano de formação, tendo em consideração os cargos e carreiras 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 2021, registaram-se 358 ações de formação, 46 das quais foram organizadas internamente e 312 por entidades externas, abrangendo 808 trabalhador@s – Gráficos 23 e 24.

Gráfico 23 – N.º de atividades formativas (2020-2021)

Gráfico 24 – N.º de trabalhador@s envolvidos em formação (2020-2021)

O balanço da formação profissional registada em 2021 revela uma média de 20,2 horas de formação por trabalhador, uma frequência média de 3 ações e uma taxa de abrangência de 82,4%, conforme se observa no gráfico seguinte:

Gráfico 25 – Taxa de abrangência em formação (2020-2021)

Tabela 15 – N.º de ações de formação, por tipo de ação (variação face a 2020)

Nº de Ações	Total		Variação	
	2021	2020	N.º	%
Internas	46	32	14	43,8
Externas	312	189	123	65,1
Total	358	221	137	62,0

Comparativamente com o ano anterior, realça-se globalmente um incremento das ações registadas (mais 137 ações), que se reflete também no aumento do número de participações (mais 341) e horas despendidas com formação profissional (mais 4.369,5h), como se ilustra nas tabelas 16 e gráfico 26.

Neste âmbito, assinala-se, um aumento de 14 ações promovidas internamente e de 123 ações externas, maioritariamente desenvolvidas em regime de autoformação em modalidade *e-learning*, considerando o contexto de pandemia.

Ao nível da formação externa, destacam-se 149 participações d@s trabalhador@s da CPL em 39 ações promovidas pela Secretaria-Geral do MTSSS, em 2021.

Tabela 16 – N.º de participações em ações de formação, por tipo de ação (variação face a 2020)

Participações em ações de formação	< 30 horas	De 30 a 59 horas	De 60 a 119 horas	120 horas ou mais	Total		Variação	
					2021	2020	N.º	%
Internas	2052	70	0	0	2122	1854	268	14,5
Externas	494	25	2	0	521	448	73	16,3
Total	2546	95	2	0	2643	2302	341	14,8

URH [março de 2022]

Durante o ano, registaram-se 2643 participações em ações de formação, o que representa um crescimento de 14,8% em relação a 2020.

O maior número de participações (96,3%) ocorreu nas ações de duração inferior a 30 horas, internas e externas, totalizando 2546 participações.

Gráfico 26 – Participações em ações de formação (2021)

Mantém-se, tal como nos anos anteriores, uma clara preponderância de frequência de ações internas, que concentram 80,3% das participações – Gráfico 27.

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

5.2. Horas Investidas em Formação Profissional

Quanto ao número de horas investidas em formação profissional, regista-se um incremento de 28,3%, relativamente a 2020, influenciado pelo maior número de ações registadas.

Conforme é possível observar na tabela seguinte, esta variação prende-se sobretudo com as participações em ações externas, que apresentam um acréscimo significativo relativamente ao ano anterior (92%).

Tabela 17 – N.º de horas investidas em ações de formação, por tipo de ação (variação face a 2020)

Horas investidas	Total		Variação	
	2021	2020	N.º	%
Em ações internas	13.337,0	12.062,0	1.275,0	10,6
Em ações externas	6.459,0	3.364,5	3.094,5	92,0
Total	19.796,0	15.426,5	4.369,5	28,3

5.3. Trabalhador@s envolvid@s por cargo/carreira

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

Gráfico 28 – Taxa de abrangência por cargo/carreira (2020-2021)

Comparativamente com 2020, verifica-se uma tendência de redução da taxa de abrangência em alguns grupos profissionais, com maior expressão nas carreiras de assistente operacional (menos 28%), informático (menos 20%) e assistente técnico (menos 7,2%).

Em 2021, a maior taxa de participação situa-se nos cargos/carreiras de técnico superior de diagnóstico e terapêutica e dirigente, ambos com 100%, e técnico superior, com 88,7%, com um acréscimo de participações nestes últimos dois grupos, face ao ano anterior.
Ainda que com valores ligeiramente mais baixos, face a 2020, assinala-se também o nível de participação dos docentes (83,2%). Neste âmbito, realça-se a frequência de formação interna creditada pelo Conselho Científico- Pedagógico da Formação Contínua, com efeitos na respetiva avaliação de desempenho e progressão na carreira.

Ao invés, as taxas de participação mais reduzidas respeitam à carreira de assistente operacional, com 53,7%.

Esta questão prende-se nomeadamente com o desenvolvimento, em 2020, de formação no âmbito da higiene e segurança em contexto de pandemia e da implementação de um novo sistema de gestão de assiduidade, que promoveu a melhoria significativa dos níveis de participação destes profissionais nesse ano.

5.4. Encargos com Formação Profissional

Em 2021, a promoção de formação envolveu um encargo de 24.765,40€, observando-se, relativamente ao ano anterior, uma redução global da despesa, na ordem dos 13.065,70€, apesar do maior número de ações realizadas.

Conforme se observa na tabela 18, este decréscimo prende-se com o desenvolvimento de formação interna, cujos encargos revelam uma diminuição de 47%, correspondente a menos 17.750,70€.

Neste âmbito, releva-se a concretização de ações de formação sem encargos para a CPL, nas áreas de necessidades educativas especiais, atendimento, ética e deontologia e tecnologias de informação e comunicação, através da cooperação com entidades externas, nomeadamente IEFP e Microsoft.

Assinala-se também que o maior investimento recaiu sobre a formação nas áreas de educação e formação e sustentabilidade.

Tabela 18 – Despesas anuais com formação, por tipo de ação (variação face a 2020)

Encargos com formação (€)	Total		Variação	
	2021	2020	N.º	%
Com ações internas	20.020,40 €	37.771,10 €	-17.750,70 €	-47,0
Com ações externas	4.745,00 €	60,00 €	4.685,00 €	7.808,3
Total	24.765,40 €	37.831,10 €	-13.065,70	-34,5

Gráfico 29 – Evolução da despesa com formação profissional (2020-2021)

Alguns Indicadores

Taxa de participação em formação **82,4%**	Relaciona o número de participantes em ações de formação com o número total de trabalhador@s. Em 2021, frequentaram formação 808 profissionais da CPL.
Taxa de execução do plano de formação **81,1%**	Relaciona o número de ações planeadas e realizadas, com o número total de ações planeadas. No âmbito do Plano de Formação aprovado para 2021, estavam previstas 53 ações, tendo-se realizado 43. Importa referir que se realizaram, para além das referidas ações, 3 iniciativas, não previstas em plano, decorrente de necessidades de formação identificadas ao longo do ano.
Taxa de autoformação **74,9 %**	Relaciona o número de ações de autoformação frequentadas com o número total de ações de formação frequentadas. 154 trabalhador@s participaram em ações de formação profissional por iniciativa própria (268 ações).
Taxa de investimento em formação **0,09 %**	Traduz o rácio entre as despesas com formação (24.765,4€) e o total dos encargos com pessoal (28.925.717,87€)

Parte 6 | Relações Profissionais e Disciplina

6.1. Relações Profissionais

No âmbito das relações profissionais, 236 trabalhador@s da CPL efetuam desconto na remuneração para associações sindicais, representando 24,1% do universo dos profissionais da Instituição.

Gráfico 30 – Relações profissionais (%)

6.2. Disciplina

No que respeita à disciplina, e conforme se apresenta na tabela seguinte, constata-se que, durante o ano de 2021, foram decididos 5 processos disciplinares.

Face a 2020, é de assinalar um decréscimo de processos disciplinares instaurados (-6).

Tabela 19 – Nº de processos disciplinares, por tipo (variação face a 2020)

Disciplina	Nº processos		Variação	
	2021	2020	N.º	%
Processos transitados do ano anterior	2	11	-9	-81,8
Processos instaurados durante o ano	3	9	-6	-66,7
Processos transitados para o ano seguinte	0	2	-2	-100,0
Processos Decididos - Total	5	18	-13	-72,2
Arquivados	4	9	-5	-55,6
Repreensão escrita	0	5	-5	n.a
Multa	0	2	-2	n.a.
Suspensão	1	1	0	0,0
Demissão	0	0	0	0,0
Despedimento por facto imputável ao trabalhador	0	1	-1	-100,0
Cessação da Comissão de serviço	0	0	0	0,0

Do total de processos decididos em 2021, 4 foram arquivados e 1 motivou a suspensão do trabalhador.

Gráfico 31 – Processos Disciplinares decididos (%)

Em termos comparativos com o ano anterior, atento ao menor número de processos instaurados durante o ano e transitados do ano anterior, regista-se uma natural diminuição do número de processos decididos e das sanções disciplinares aplicadas.

Parte 7 | Painel de Indicadores 2016-21

Indicadores	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Desvio face a 2020
ESTRUTURA PROFISSIONAL							
Evolução do efetivo Apresenta a evolução do número total de trabalhador@s	1019	1012	1042	1018	1008	**981**	**-27**
Taxa de enquadramento (%) Relaciona o pessoal dirigente com o pessoal não dirigente, ou seja, reflete a proporção de dirigentes relativamente ao número total de trabalhador@s.	3,53	3,56	3,36	3,44	3,57	**3,57**	**0,0**
Taxa de tecnicidade (%) Relaciona o número de técnicos superiores com o número total de trabalhador@s. (Considera: Técnico Superior + Informático + Técnico de Diagnóstico e Terapêutica + Pessoal Docente).	72,3	72,7	74,6	75,6	76,7	**77,2**	**0,5**
Taxa de contratação a termo (%) Relaciona o número de trabalhador@s contratad@s a termo certo com o número total de efetivos.	10,2	10,0	4,5	5,3	5,9	**5,6**	**-0,2**
Taxa de feminização (%) Relaciona o número de trabalhador@s do género feminino com o número total de efetivos.	74,4	74,6	74,4	74,9	75,2	**75,3**	**0,1**
Índice de trabalhador@s com deficiência (%) Relaciona o número de trabalhador@s com deficiência com o número total de efetivos.	6,1	6,2	6,4	7,6	7,3	**8,1**	**0,7**
ESTRUTURA ETÁRIA E ANTIGUIDADE							
Nível médio de idades (anos) Relaciona a soma das idades com o número total de trabalhador@s.	48,3	48,9	49,2	50,0	50,3	**50,9**	**0,6**
Índice de envelhecimento (%) Relaciona o número de trabalhador@s com idade superior a 55 anos, com o número total de efetivos.	23,9	22,9	26,4	29,8	31,4	**35,0**	**3,5**
Taxa de emprego jovem (%) Relaciona o número de trabalhador@s com idade inferior a 25 anos com o número total de efetivos.	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	**0,0**	**-0,1**
Nível médio de antiguidade (anos) Relaciona a soma das antiguidades com o número total de trabalhador@s.	17,9	17,3	18,8	19,6	19,9	**20,9**	**1,1**
ESTRUTURA HABILITACIONAL							
Taxa de habilitação superior (%) Relaciona o número de trabalhador@s com nível de habilitação superior (bacharelato+licenciatura+mestrado+doutoramento) com o número total de efetivos.	68,8	70,0	71,4	72,4	73,7	**74,6**	**0,9**

Indicadores	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Desvio face a 2020
MOVIMENTAÇÃO DE EFETIVOS							
Taxa de admissões (%) Relaciona o número de trabalhador@s admitid@s com o número total de efetivos.	4,8	7,5	10,9	4,8	9,3	**6,8**	**-2,5**
Taxa de saídas (%) Relaciona o número de trabalhador@s saídos da CPL com o número total de efetivos.	7,9	8,2	8,1	7,2	10,3	**9,6**	**-0,7**
Taxa de reposição (%) Relaciona o número de trabalhador@s admitid@s com o número de trabalhador@s que saíram da CPL.	61,3	91,6	135,7	67,1	90,4	**71,3**	**-19,1**
Pessoal Docente	89,3	93,8	141,0	90,0	93,2	83,0	**-10,2**
Pessoal Não Docente	46,2	90,2	131,1	51,2	88,3	59,6	**-28,8**
ABSENTISMO							
Taxa de absentismo (%) Relaciona o número total de dias de ausência com o número total de dias trabalháveis no ano.	11,8	10,8	10,9	10,8	10,77	**11,47**	**0,70**
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.	0,4	0,5	0,4	0,5	0,5	**0,4**	**-0,1**
Leque salarial ilíquido Relaciona a maior remuneração base ilíquida com a menor remuneração base ilíquida.	7,0	6,7	7,8	7,1	7,0	**6,8**	**-0,2**
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 trabalhador@s.	5,3	4,4	3,3	3,4	1,4	**2,7**	**1,3**
FORMAÇÃO PROFISSIONAL							
Taxa de participação em formação (%) Relaciona o número de participantes em ações de formação com o número total de trabalhador@s.	77,3	55,5	75,4	73,3	88,0	**82,4**	**-5,6**
Taxa de execução do plano de formação (%) Relaciona o número de ações planeadas e realizadas, com o número total de ações planeadas.	75,5	59,1	92,7	88,1	81,6	**81,1**	**-0,4**
Taxa de autoformação (%) Relaciona o número de ações de autoformação frequentadas com o número total de ações de formação frequentadas.	47,6	35,3	47,0	60,2	76,5	**74,9**	**-1,6**
Taxa de investimento em formação (%) Relaciona as despesas com formação com o total de encargos com pessoal.	0,06	0,05	0,11	0,13	0,13	**0,09**	**-0,05**

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 31 de dezembro de 2021, a Instituição contava com 981 trabalhador@s, assinalando-se uma redução de 27 efetivos comparativamente com o ano anterior.
  Esta variação negativa decorre da prevalência de saídas face às entradas, observada na maioria dos cargos/carreiras, com especial incidência nas carreiras de assistente operacional, assistente técnico, técnico superior de diagnóstico e terapêutica e técnico superior.

  Não obstante, assinala-se, em 2021, o investimento na concretização de procedimentos concursais para reforço das equipas, nas áreas de missão da CPL, bem como a regularização de vínculos e consequente integração no mapa de pessoal de 7 docentes, através de concurso externo extraordinário.

- Quanto à distribuição por cargo/carreira, o pessoal docente continua a representar o grupo com maior expressividade no universo de trabalhador@s (47,9%), seguido dos técnicos superiores (27,9%).

- A modalidade de vinculação predominante na CPL é o contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, com uma representatividade de 89,9%. Com menor expressão, surgem as modalidades de comissão de serviço de dirigentes (3,6%) e de contrato de trabalho em funções públicas a termo resolutivo certo (5,6%) ou incerto (0,9%), circunscritos à carreira docente.

- O índice de tecnicidade, referente à percentagem de técnicos superiores, docentes, pessoal de informática e técnicos superiores de diagnóstico e terapêutica, fixou-se nos 77,2%, mantendo-se a tendência de incremento verificada desde 2016, conforme se observa na parte 7| Painel de indicadores.

- A taxa de enquadramento, relativa à proporção de dirigentes face ao número total de trabalhador@s, foi de 3,6%, não se registando alterações relativamente ao ano anterior.

- O género feminino é predominante, conforme expressa a taxa de feminização de 75,3%.

- Do universo de trabalhador@s da CPL, 79 são pessoas com deficiência, representando 8,1% do total dos efetivos, valor acima do definido para a Administração Pública, no âmbito da quota de emprego de pessoas com deficiência.

- Relativamente à estrutura etária, o maior índice de trabalhador@s situa-se no escalão etário dos 55 aos 59 anos de idade, que reúne 21,5% do total de efetivos, seguido, com valores muito próximos, pelos intervalos dos 50 aos 54 anos (20,2%) e dos 45 aos 49 anos (17,4%). Em conjunto, estes três níveis integram 59,1% dos efetivos.

  A média etária situa-se nos 50,9 anos, registando-se, em termos de evolução, um aumento de 2,7 anos relativamente a 2016.
  Analisando o nível médio etário por cargo/carreira, é de referir que os profissionais mais envelhecidos são os assistentes operacionais e assistentes técnicos, com uma média etária de 57,1 e 54,5 anos, respetivamente.

  Confirmando a tendência registada nos últimos anos, o índice de envelhecimento (35%) apresenta um aumento de 11%, comparativamente com esse ano.
  Considerando a missão da CPL, revela-se premente a definição de estratégias de rejuvenescimento do efetivo e de medidas de captação e retenção dos trabalhador@s mais jovens.

- Quanto à antiguidade na Administração Pública, 25,3% dos trabalhador@s integram o intervalo entre os 20 e os 24 anos, 16,7% possui antiguidade entre os 25 e os 29 anos e 15,2% situam-se no intervalo entre os 10 e os 14 anos.

- O tempo de serviço situa-se, em termos médios, nos 20,9 anos.

- Do total de trabalhador@s da CPL, a 31 de dezembro de 2021, 732 possuem habilitações de nível igual ou superior ao bacharelato, representando 74,6% do total de efetivos. Mantém-se a tendência de crescimento, assinalada nos últimos anos, do número de profissionais com nível de habilitação superior.

- No que concerne à entrada de efetivos, registaram-se, durante o ano de 2021, 67 admissões/regressos, com maior incidência nas carreiras de docente (58,2%) e de técnico superior (26,9%), essencialmente através de procedimento concursal.

  Invertendo a tendência observada em 2020, de crescimento das admissões/regressos, assinala-se um decréscimo a este nível, na ordem dos 28,7%, evidenciado também na redução da taxa de admissões, situada nos 6,8%, em 2021 (9,3%, em 2020).

- No período em análise, ocorreram 94 saídas, predominantemente de docentes (50%), maioritariamente por caducidade do contrato de trabalho, de técnicos superiores (26,6%), predominantemente por mobilidade e procedimento concursal, e de assistentes técnicos (9,6%), por mobilidade e aposentação.

Assinala-se, em 2021, uma taxa de saídas de 9,6%, cujo valor é o um dos mais elevados dos últimos 5 anos, a par do valor apurado em 2020 (10,3%).

- Salienta-se uma evolução negativa da taxa de reposição, em termos globais (71,3%, em 2021, face a 90,4%, em 2020), resultante da prevalência de saídas, relativamente às entradas, em todos os cargos/carreiras, à excepção do pessoal de informática, cujo efetivo se mantém estável.

  Ao longo do ano, as admissões não compensaram todas as saídas ocorridas, com maior expressão nas carreiras de assistente técnico e técnico superior, onde as taxas de reposição se situam nos 44,4% e 72%, respetivamente.
  Verifica-se também que nas carreiras de assistente operacional e técnico superior de diagnóstico e terapêutica não se registaram quaisquer entradas que suprissem as saídas ocorridas.

- Durante o ano, ficaram por ocupar 99 postos de trabalho orçamentados previstos em sede de mapa de pessoal, maioritariamente por falta da competente autorização de recrutamento (33 técnicos superiores, 8 assistentes técnicos e 16 assistentes operacionais, para as áreas de missão da CPL), assim como devido ao desenvolvimento de alguns procedimentos concursais no ano subsequente (1 cargo de direção de intermédia de 3º grau, 2 docentes, 4 técnicos superiores de diagnóstico e terapêutica, 1 informático, 3 assistentes operacionais e 2 assistentes técnicos, para as áreas de missão e suporte, e 13 técnicos superiores, para as áreas de acolhimento residencial, serviço social, tradução e interpretação de língua gestual portuguesa, educação e formação, qualidade e auditoria, proteção de dados, assuntos jurídicos e contencioso, ambiente, planeamento, engenharia civil, contratação pública e assuntos financeiros).

  Para além destes, os restantes 16 postos encontram-se por preencher por improcedência dos respetivos procedimentos concursais (1 técnico superior, na área de engenharia civil; e 15 docentes, nos grupos de recrutamento 220 – Português e Inglês, 300 – Português, 330 – Inglês, 350 – Espanhol e 500 – Matemática, 520 – Biologia e Geologia e 910 – Educação Especial 1).

- As modalidades de horário de trabalho predominantemente praticadas na CPL, no período em análise, foram o horário específico (47,4%), aplicável à generalidade dos docentes, horário flexível (17,5%) e o trabalho por turnos (9,9%).

  Assinala-se, comparativamente com 2020, um acréscimo do número de trabalhador@s na modalidade de jornada contínua (mais 6), tendência que se tem mantido nos últimos anos, o que revela o investimento na promoção da conciliação da vida pessoal e profissional na CPL.

- Durante o ano, @s trabalhador@s realizaram 7.000,6 horas de trabalho extraordinário, maioritariamente em dias úteis diurnos, registando-se, face ao ano anterior, uma diminuição de 17,7% do número de horas extraordinárias prestadas, traduzida numa variação de 1509,3 horas.

  Este decréscimo, mais expressivo na carreira de técnico superior, decorre do reforço ocorrido nas áreas de atuação de acolhimento e proteção, no âmbito das respostas sociais, através do recrutamento de 8 trabalhador@s integrad@s na referida carreira.

- Em 2021, a taxa de absentismo fixou-se nos 11,47%, apresentando um dos valores mais altos dos últimos anos, com um aumento de 0,7% relativamente a 2020.

  As ausências ao trabalho, durante o ano, totalizam 28.470 dias (predominantemente nas carreiras de docente e técnico superior), existindo uma variação de 3,6%, face aos valores apurados no ano anterior.
  De entre os motivos que originaram mais ausências, e mantendo a tendência dos últimos anos, continuam a predominar as faltas motivadas por doença (58,7%), bem como as ausências resultantes de acidente em serviço (17,4%).

  Assinala-se ainda, relativamente a 2020, o aumento das faltas por 'outros motivos' (mais 1359,5 dias), onde se enquadram ausências relacionadas com o quadro de pandemia, nomeadamente o isolamento profilático e proteção de imunodeprimidos e doentes crónicos.

  Em termos médios, os grupos profissionais com ausências mais prolongadas são os assistentes técnicos e operacionais, com 53 e 47 dias de falta por ano, respetivamente.

- Em 2021, os encargos globais com pessoal totalizaram 28.925.717,87€, representando um ligeiro incremento de 1,8% (519.621,45€), comparativamente com os valores de referência de 2020, decorrente essencialmente da atualização da base remuneratória e do valor das remunerações base mensais da Administração Pública, das progressões d@s trabalhador@s integrad@s na carreira docente e da alteração obrigatória de posicionamento remuneratório, decorrente da avaliação de desempenho referente ao biénio 2019-20.

- Durante o ano, registaram-se 33 acidentes de trabalho, 26 dos quais no local de trabalho e 7 *in itinere*.

  Verifica-se, em relação ao observado em 2020 (17 acidentes), um incremento expressivo de 16 acidentes, com particular incidência nos ocorridos no local de trabalho (mais 12), relacionado com o contexto de pandemia, que obrigou, em 2020, ao confinamento da maior parte d@s trabalhador@s e à implementação do teletrabalho, nas funções que o permitiam, com um impacto significativo na redução dos acidentes registados nesse ano.

As ausências ao trabalho motivadas por acidentes ocorridos em 2021 perfazem 1915 dias, o que representa um incremento de 1045 dias de ausência, face a 2020.

- No âmbito da prevenção de acidentes e doenças profissionais, assinala-se um encargo de 73.936.80 €, com a aquisição de bens e equipamentos, maioritariamente equipamentos de proteção no âmbito da COVID-19.

- A CPL promoveu, ao longo de 2021, a participação em 358 ações de formação, internas e externas, alcançando uma média de 20,2 horas de formação e 3 ações por trabalhador.

  Comparativamente com o ano anterior, realça-se globalmente um acréscimo das ações realizadas (mais 137), evidenciado no aumento do número de participações e horas despendidas com formação.
  Não obstante, verificou-se uma redução do número de trabalhador@s envolvid@s em formação (menos 79), o que se reflete na diminuição de 5,6% da taxa de abrangência global (82,4%) e dos níveis de participação em alguns grupos profissionais.

  A promoção de formação envolveu um investimento de 24.765,40€, cuja maior incidência se centrou em ações nas áreas de educação e formação e sustentabilidade, observando-se, relativamente ao ano anterior, uma redução global da despesa.

- No que se refere às relações profissionais, regista-se que 24,1% dos trabalhador@s da CPL efetuam desconto na remuneração para associações sindicais.

- Durante o ano, registaram-se 166 dias de ausência ao serviço relacionados com 3 greves setoriais, tendo aderido trabalhador@s da CPL integrad@s nas carreiras de técnico superior, assistente técnico, assistente operacional e docente.

- Em matéria disciplinar, foram decididos durante o ano 5 processos. De entre estes, 4 foram arquivados e 1 motivou a suspensão do trabalhador.

8.1. Perfil d@ trabalhador@ da Casa Pia de Lisboa

Em resumo, apresenta-se o perfil d@ trabalhador@ da CPL:

- Mulher
- 50,9 anos de idade (média)
  (escalão etário moda – 55-59 anos)
- Licenciada
- Docente
- Detém como relação jurídica de emprego público o contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado
- Possui 20,9 anos de antiguidade na Administração Pública (média)
  (escalão de antiguidade moda – 20-24 anos)
- Aufere a remuneração mensal ilíquida de 1.584,4 € (média)
  (escalão remuneratório moda – 1751-2000€)
- Frequenta, em média, 20,2 horas de formação e 3 ações por ano

Parte 9 | Anexos

Anexo 5

Índice Evolutivo do PAORH 2021

2021 | ÍNDICE EVOLUTIVO DO PLANO DE ATIVIDADES, ORÇAMENTO E RECURSOS HUMANOS DA CPL, I.P.

	Superação		Cumprimento		Tolerância		Incumprimento		Variável Exógena	PAORH	V1
v.a.	valor alcançado	Atv.	Atividade	n.a.	não aplicável	n.d.	não disponível			Período de Monitorização	dezembro
☑	Cumpre ou Supera	☒	Não Cumpre							Data de Extração	17-01-22

Objetivo	Indicador/Fórmula de Cálculo	UO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Execução Global	Meta
1.1.1. Aumentar as respostas de Acolhimento em função do perfil e necessidades emergentes das crianças e jovens	**Nº de novas unidades residenciais =** Σ de novas unidades residenciais	SCAT	Atv.	Atv.	0.00										0.00	Meta CPL: Nº de novas unidades residenciais
		UCP	n.a	n.a	0.00										0.00	
		URH	n.a	Atv.	0.00										0.00	
		UASA	**Atv.**	**n.a**	**1.00**										**1.00**	
		Parcial													1.00	
	Global CPL														☑	
1.1.2. Consolidar a Intervenção Terapêutica no Acolhimento Residencial [QUAR]	**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 (QUAR)	AACF	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	0.00%	n.a	Atv.	0.00%	0.00%	Meta CPL: 60% de cuidadores diretos e demais profissionais abrangidos por ações de formação orientadas para a intervenção terapêutica
		SCAT	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	0.00%	n.a	Atv.	0.00%	0.00%	
		SCL	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	0.00%	n.a	Atv.	0.00%	0.00%	
		UASA	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	0.00%	n.a	Atv.	0.00%	0.00%	
		URH	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**18.11%**	**n.a**	**n.a**	**17.04%**	**n.a**	**Atv.**	**80.60%**	**80.60%**	
		Parcial													80.60%	
	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	AACF	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00%	0.00%	Meta CPL: 95% de crianças e jovens em Acolhimento Residencial com Livro de Vida
		SCAT	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00%	0.00%	
		SCL	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00%	0.00%	
		UASA	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**90.30%**	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**n.a**	**Atv.**	**94.44%**	**94.44%**	
		Parcial													94.44%	
	Global CPL														☑	
1.1.3. Melhorar a qualidade do Acolhimento Residencial na CPL [QUAR]	**Taxa de implementação/consolidação 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 **REVISTO**	DSP	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	0.00%								Meta CPL: 90% de implementação/consolidação das recomendações do estudo/medidas de avaliação de qualidade do Acolhimento Residencial
		SCAT	n.a	Atv.	0.00%	n.a	n.a	0.00%								
		SCL	n.a	Atv.	0.00%	n.a	n.a	0.00%								
		URH	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	0.00%								
		UASA	**n.a**	**Atv.**	**n.d** sem dados a monitorizar	**n.a**	**n.a**	**26.32%**								
		Parcial														
	Taxa de implementação do Plano de Ação para a melhoria do Acolhimento Residencial = (Nº de medidas implementadas / Nº total de medidas vertidas no plano) x 100	DSP							n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	0.00%	0.00%	Meta CPL: 90% de implementação do Plano de Ação para a melhoria do Acolhimento Residencial
		SCAT							n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	0.00%	0.00%	
		SCL							n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	0.00%	0.00%	
		URH							n.a	n.a	0.00%	n.a	Atv.	0.00%	0.00%	
		UASA							n.a	**n.a**	**35.29%**	**n.a**	**n.a**	**93.75%**	**93.75%**	
		Parcial													**93.75%**	
	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 (QUAR)	PLAN	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00%							0.00%	Meta CPL: 66% de satisfação global das crianças e jovens em Acolhimento Residencial
		SCAT	n.a	n.a	Atv.	Atv.	n.a	0.00%							0.00%	
		SCL	n.a	n.a	Atv.	Atv.	n.a	0.00%							0.00%	
		UASA	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**Atv.**	**65.89%**							**65.89%**	
		Parcial													65.89%	
	Global CPL														☑	
1.1.5. Promover competências parentais e/ou de autonomia em Acolhimento Residencial	**Taxa de famílias elegíveis abrangidas por intervenções especializadas no âmbito das competências parentais** = (Nº de famílias elegíveis abrangidas por intervenções especializadas no âmbito das competências parentais / Nº total de famílias elegíveis) x 100	SCAT	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	0.00%	0.00%	Meta CPL: 50% de famílias elegíveis abrangidas por intervenções especializadas no âmbito das competências parentais
		SCL	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	0.00%	0.00%	
		UASA	**Atv.**	**Atv.**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**69.70%**	**n.a**	**n.a**	**72.73%**	**n.a**	**n.a**	**84.85%**	**84.85%**	
		Parcial													**84.85%**	
	Nº de Casas de Acolhimento com projeto de competências de vida implementado = Σ de casas de acolhimento com projeto **INSERIDO**	SCAT							n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	0.00	0.00	Meta CPL: 2 Casas de Acolhimento com projeto de competências de vida implementado
		SCL							n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	0.00	0.00	
		UASA							n.a	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**n.a**	**2.00**	**2.00**	
		Parcial													2.00	
	Global CPL														☑	
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 **REVISTO**	AACF	n.a	n.a	Atv.	n.a	Atv.	Atv.								Meta CPL: 150 crianças e jovens em Acolhimento Residencial envolvidos em ações de animação agroambiental / Meta UO: 12
		SCAT	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a								Meta CPL: 150 crianças e jovens em Acolhimento Residencial envolvidos em ações de animação agroambiental / Meta UO: 54
		SCL	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a								Meta CPL: 150 crianças e jovens em Acolhimento Residencial envolvidos em ações de animação agroambiental / Meta UO: 58
		FM	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**Atv.**								Meta CPL: 150 crianças e jovens em Acolhimento Residencial envolvidos em ações de animação agroambiental
		Parcial														
	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	AACF							n.a	n.a	17.00	n.a	n.a	17.00	17.00	Meta CPL: 120 crianças e jovens em Acolhimento Residencial envolvidos em ações de animação agroambiental / Meta UO: 12
		SCAT							n.a	n.a	49.00	n.a	n.a	60.00	60.00	Meta CPL: 120 crianças e jovens em Acolhimento Residencial envolvidos em ações de animação agroambiental / Meta UO: 54
		SCL							n.a	n.a	49.00	n.a	n.a	49.00	49.00	Meta CPL: 120 crianças e jovens em Acolhimento Residencial envolvidos em ações de animação agroambiental / Meta UO: 58
		FM							**n.a**	**n.a**	**115.00**	**n.a**	**n.a**	**126.00**	**126.00**	Meta CPL: 120 crianças e jovens em Acolhimento Residencial envolvidos em ações de animação agroambiental
		Parcial													126.00	
	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	n.a	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	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: 3
		SCAT	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	5.00	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	34.00	34.00	Meta CPL: 40 crianças e jovens em Acolhimento Residencial envolvidos em ações de voluntariado / Meta UO: 25
		SCL	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	6.00	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	14.00	14.00	Meta CPL: 40 crianças e jovens em Acolhimento Residencial envolvidos em ações de voluntariado / Meta UO: 20
		Parcial						11.00						53.00	53.00	
	Global CPL														☑	
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 2020), abrangidos por projetos de reforço de competências parentais / Nº total de EE, de educandos até aos 16 anos) x 100	JRP	n.a	Atv.	17.05%	n.a	Atv.	17.05%							17.05%	Meta CPL: 25% de abrangência de EE, de educandos até aos 16 anos (completos até 31 de dez 2020), em projetos de reforço de competências parentais implementados nos CED tipo2, por equipas multidisciplinares
		MP	n.a	Atv.	11.98%	n.a	n.a	53.39%							53.39%	
		NAP	n.a	Atv.	35.10%	n.a	n.a	35.10%							35.10%	
		NSC	n.a	Atv.	69.34%	n.a	Atv.	70.94%							70.94%	
		PM	n.a	Atv.	100.00%	n.a	Atv.	100.00%							100.00%	
		Parcial			45.45%			55.13%							55.13%	
	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	Atv.	32.82%	n.a	Atv.	45.13%							45.13%	Meta CPL: 30% 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
		MP	n.a	Atv.	37.20%	n.a	n.a	85.34%							85.34%	
		NAP	n.a	Atv.	33.18%	n.a	n.a	37.56%							37.56%	
		NSC	n.a	Atv.	81.19%	n.a	Atv.	86.76%							86.76%	
		PM	n.a	Atv.	95.05%	n.a	Atv.	95.05%							95.05%	
		Parcial			63.90%			76.51%							76.51%	
	Global CPL														☑	
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 de crianças e jovens que integram MNV) x 100	SCAT	n.a	n.a	100.00%	n.a	n.a	100.00%	n.a	n.a	66.67%	n.a	n.a	100.00%	88.24%	Meta CPL: 80% de crianças e jovens em Acolhimento Residencial inseridos em contexto escolar/profissional, aquando da integração em MNV
		SCL	n.a	n.a	n.d universo não elegível	n.a	n.a	100.00%	n.a	n.a	100.00%	n.a	n.a	100.00%	100.00%	
		Parcial			100.00%			100.00%			75.00%			100.00%	92.31%	
	Taxa de jovens em respostas formativas (CEF,CA,CP, CES, 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 formativas que saem da CPL) x 100	JRP	n.a	n.a	Atv.	n.a	Atv.	100.00%	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	100.00%	100.00%	Meta CPL: 75% de jovens em respostas formativas (CEF,CA,CP,CES,CET) que saem da CPL, inseridos em contexto escolar/ profissional
		MP	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	94.12%	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	94.12%	94.12%	
		NAP	n.a	n.a	Atv.	n.a	Atv.	50.00%	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	86.67%	86.67%	
		PM	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	31.25%	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	90.70%	90.70%	
		Parcial						57.25%						92.81%	92.81%	
	Global CPL														☑	

2021 | ÍNDICE EVOLUTIVO DO PLANO DE ATIVIDADES, ORÇAMENTO E RECURSOS HUMANOS DA CPL, I.P.

	Superação		Cumprimento		Tolerância		Incumprimento		Variável Exógena	PAORH	V1
v.a.	valor alcançado	Atv.	Atividade	n.a.	não aplicável	n.d.	não disponível			Período de Monitorização	dezembro
☑	Cumpre ou Supera	☒	Não Cumpre							Data de Extração	17-01-22

Objetivo	Indicador/Fórmula de Cálculo	UO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Execução Global	Meta
1.2.10. Redefinir a intervenção psicossocial dos CED Tipo 2	**Taxa de trabalhadores elegíveis abrangidos em ações de formação no âmbito da redefinição da intervenção psicossocial dos CED Tipo 2** = (Nº de trabalhadores elegíveis abrangidos em ações de formação no âmbito da redefinição da intervenção psicossocial / Nº total de trabalhadores elegíveis) x 100	JRP	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00%							0.00%	Meta CPL: 90% de trabalhadores elegíveis abrangidos em ações de formação no âmbito da redefinição da intervenção psicossocial dos CED Tipo 2
		MP	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00%							0.00%	
		NAP	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00%							0.00%	
		NSC	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00%							0.00%	
		PM	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00%							0.00%	
		URH	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00%							0.00%	
		UASA	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**n.a**	**n.a**	**97.62%**							**97.62%**	
		Parcial													97.62%	
	Global CPL														☑	
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	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00%							0.00%	Meta CPL: 95% de salas/turmas abrangidas pelo modelo de aprendizagem
		MP	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00%							0.00%	
		NAP	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00%							0.00%	
		NSC	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00%							0.00%	
		PM	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00%							0.00%	
		UEF	**Atv.**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**97.58%**							**97.58%**	
		Parcial													97.58%	
	Global CPL														☑	
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 com competências socias e pessoais adquiridas no final de cada ciclo/nível** = (Nº de crianças e jovens com competências sociais e pessoais adquiridas (anos terminais) / Nº total de crianças e jovens em REF (anos terminais)) x 100	JRP	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	Atv.	n.a	0.00%					0.00%	Meta CPL: 50% de crianças e jovens com competências socias e pessoais adquiridas no final de cada ciclo/nível
		MP	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	Atv.	n.a	0.00%					0.00%	
		NAP	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	Atv.	n.a	0.00%					0.00%	
		NSC	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	Atv.	n.a	0.00%					0.00%	
		PM	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	Atv.	n.a	0.00%					0.00%	
		UEF	**n.a**	**n.a**	**97.99%**	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**n.a**	**99.59%**					**99.59%**	
		Parcial													99.59%	
	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 **REVISTO**	JRP	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	n.a								Meta CPL: 35% de crianças e jovens em REF com registos de certificados relativos a participações cívicas e/ou de voluntariado
		MP	n.a	n.a	0.00 %	n.a	n.a	n.a								
		NAP	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	n.a								
		NSC	n.a	n.a	0.00 %	n.a	n.a	n.a								
		PM	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	n.a								
		UEF	**n.a**	**n.a**	**3.22%**	**n.a**	**n.a**	**n.a**								
		Parcial														
	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	0.00%					0.00%	Meta CPL: 8% de crianças e jovens em REF com registos de certificados relativos a participações cívicas e/ou de voluntariado
		MP							n.a	0.00%					0.00%	
		NAP							n.a	0.00%					0.00%	
		NSC							n.a	0.00%					0.00%	
		PM							n.a	0.00%					0.00%	
		UEF							**n.a**	**12.97%**					**12.97%**	
		Parcial													12.97%	
	Global CPL														☑	
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 estabelecidos com entidades estratégicas	JRP	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	Atv.	Atv.	n.a	n.a	n.a	0.00	0.00	Meta CPL: 2 novos protocolos estabelecidos com entidades estratégicas
		MP	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	Atv.	Atv.	n.a	n.a	n.a	1.00	0.00	
		NAP	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	Atv.	Atv.	n.a	n.a	n.a	1.00	0.00	
		PM	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	Atv.	Atv.	n.a	n.a	n.a	1.00	0.00	
		UEF	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**n.a**	**Atv.**	**Atv.**	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**1.00**	**1.00**	
		Parcial													1.00	
	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: 50% de 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**	**66.67%**	**66.67%**	
		Parcial													66.67%	
	Global CPL														☑	
1.3.D Promover a utilização de plataformas digitais na educação e formação das crianças e jovens	**Taxa de utilizadores docentes ativos na plataforma digital** = (Total de utilizadores docentes ativos no ano letivo n / Total de utilizadores docentes no ano letivo n) x 100	JRP	0.00%	n.a	0.00%	Atv.	n.a	Atv.	n.a	0.00%					0.00%	Meta CPL: 85% de utilizadores docentes ativos na plataforma digital
		MP	0.00%	n.a	0.00%	Atv.	n.a	Atv.	n.a	0.00%					0.00%	
		NAP	0.00%	n.a	0.00%	Atv.	n.a	Atv.	n.a	0.00%					0.00%	
		NSC	0.00%	n.a	0.00%	Atv.	n.a	Atv.	n.a	0.00%					0.00%	
		PM	0.00%	n.a	0.00%	Atv.	n.a	Atv.	n.a	0.00%					0.00%	
		UEF	**85.63%**	**Atv.**	**94.70%**	**Atv.**	**Atv.**	**Atv.**	**Atv.**	**86.42%**					**86.42%**	
		Parcial													86.42%	
	Taxa de utilizadores educandos ativos na plataforma digital = (Total de utilizadores educandos ativos no ano letivo n / Total de utilizadores educandos no ano letivo n] x 100	JRP	0.00%	n.a	0.00%	Atv.	n.a	Atv.	n.a	0.00%					0.00%	Meta CPL: 60% de utilizadores educandos ativos na plataforma digital
		MP	0.00%	n.a	0.00%	Atv.	n.a	Atv.	n.a	0.00%					0.00%	
		NAP	0.00%	n.a	0.00%	Atv.	n.a	Atv.	n.a	0.00%					0.00%	
		NSC	0.00%	n.a	0.00%	Atv.	n.a	Atv.	n.a	0.00%					0.00%	
		PM	0.00%	n.a	0.00%	Atv.	n.a	Atv.	n.a	0.00%					0.00%	
		UEF	**56.31%**	**Atv.**	**88.08%**	**Atv.**	**Atv.**	**Atv.**	**Atv.**	**63.53%**					**63.53%**	
		Parcial													63.53%	
	N.º médio de publicações na plataforma digital = (Total de publicações no ano letivo n / nº de dias letivos à data no ano letivo n) **REVISTO**	JRP	0.00	Atv.	0.00	Atv.	Atv.	Atv.								Meta CPL: 25 publicações em média na plataforma digital
		MP	0.00	Atv.	0.00	Atv.	Atv.	Atv.								
		NAP	0.00	Atv.	0.00	Atv.	Atv.	Atv.								
		NSC	0.00	Atv.	0.00	Atv.	Atv.	Atv.								
		PM	0.00	Atv.	0.00	Atv.	Atv.	Atv.								
		UEF	**18.38**	**Atv.**	**295.67**	**Atv.**	**Atv.**	**Atv.**								
		Parcial														
	N.º médio de publicações na plataforma digital = (Total de publicações no ano letivo n / nº de dias letivos à data no ano letivo n)	JRP							Atv.	0.00					0.00	Meta CPL: 100 publicações em média na plataforma digital
		MP							Atv.	0.00					0.00	
		NAP							Atv.	0.00					0.00	
		NSC							Atv.	0.00					0.00	
		PM							Atv.	0.00					0.00	
		UEF							Atv.	**212.74**					**212.74**	
		Parcial													212.74	
	Global CPL														☑	

2021 | ÍNDICE EVOLUTIVO DO PLANO DE ATIVIDADES, ORÇAMENTO E RECURSOS HUMANOS DA CPL, I.P.

	Superação		Cumprimento		Tolerância		Incumprimento		Variável Exógena	PAORH	V1
v.a.	valor alcançado	Atv.	Atividade	n.a.	não aplicável	n.d.	não disponível			Período de Monitorização	dezembro
☑	Cumpre ou Supera	☒	Não Cumpre							Data de Extração	17-01-22

Objetivo	Indicador/Fórmula de Cálculo	UO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Execução Global	Meta
1.4.15. Garantir a qualidade das aprendizagens e o sucesso educativo e formativo das crianças e jovens que frequentam a CPL. [QUAR]	**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	85.37%	n.a	Atv.	85.37%	n.a	n.d sem dados a monitorizar	n.a	n.a	92.68%				92.68%	Meta CPL: 85% de sucesso escolar no final dos ciclos do ensino básico / Meta UO: 85%
		MP	81.90%	n.a	Atv.	84.11%	n.a	n.d sem dados a monitorizar	n.a	n.a	96.26%				96.26%	Meta CPL: 85% de sucesso escolar no final dos ciclos do ensino básico / Meta UO: 85%
		NAP	68.70%	n.a	Atv.	77.39%	n.a	n.d sem dados a monitorizar	n.a	n.a	91.30%				91.30%	Meta CPL: 85% de sucesso escolar no final dos ciclos do ensino básico / Meta UO: 85%
		NSC	88.89%	n.a	n.a	95.73%	n.a	n.d sem dados a monitorizar	n.a	n.a	100.00%				100.00%	Meta CPL: 85% de sucesso escolar no final dos ciclos do ensino básico / Meta UO: 90%
		Parcial	80.42%			85.79%					95.53%				95.53%	
	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	Atv.	n.a	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	0.00	Meta CPL: 750 crianças e jovens em REF envolvidos em ações de Educação e Animação agroambiental
		MP	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	0.00	
		NAP	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	0.00	
		NSC	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	0.00	
		PM	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	0.00	
		FM	**Atv.**	**Atv.**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**318.00**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**796.00**	**796.00**	
		Parcial													796.00	
	Taxa de sucesso formativo no final de cada curso/nível (CEF, CA, CP, CES 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	19.05%	n.a	n.a	19.05%	n.a	n.a	95.24%	n.a	n.a	95.24%	95.24%	Meta CPL: 73% de sucesso formativo no final de cada curso/nível (CEF, CA, CP,CES e CET) / Meta UO: 85%
		MP	n.a	n.a	63.08%	n.a	n.a	63.08%	n.a	n.a	92.31%	n.a	n.a	96.92%	96.92%	Meta CPL: 73% de sucesso formativo no final de cada curso/nível (CEF, CA, CP,CES e CET) / Meta UO: 80%
		NAP	n.a	n.a	21.21%	n.a	n.a	90.91%	n.a	n.a	72.73%	n.a	n.a	81.82%	81.82%	Meta CPL: 73% de sucesso formativo no final de cada curso/nível (CEF, CA, CP,CES e CET) / Meta UO: 82%
		PM	n.a	n.a	73.18%	n.a	n.a	73.18%	n.a	n.a	71.65%	n.a	n.a	75.86%	75.86%	Meta CPL: 73% de sucesso formativo no final de cada curso/nível (CEF, CA, CP,CES e CET) / Meta UO: 73%
		Parcial			63.95%			70.00%			76.58%			81.05%	81.05%	
	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	Atv.	n.a	Atv.	n.a	0.00%								0.00%	Meta CPL: 65% de satisfação global das crianças e jovens em REF
		MP	Atv.	n.a	Atv.	n.a	0.00%								0.00%	
		NAP	Atv.	n.a	Atv.	n.a	0.00%								0.00%	
		NSC	Atv.	n.a	Atv.	n.a	0.00%								0.00%	
		PM	Atv.	n.a	Atv.	n.a	0.00%								0.00%	
		UEF	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**68.96%**								**68.96%**	
		Parcial													68.96%	
	Global CPL														☑	
1.4.16. Promover a assiduidade das crianças e jovens que frequentam a CPL	**Taxa de redução do insucesso formativo até aos 18 anos (completos até 31 de dez) por absentismo, por referência ao ano letivo 2017/2018** = [(Nº de jovens retidos por absentismo no ano letivo 2020/2021/ Nº total de jovens até aos 18 anos, que frequentaram as respostas formativas no ano letivo 2020/2021) - (Nº de jovens retidos por absentismo no ano letivo 2017/2018 / Nº total de jovens até aos 18 anos, que frequentaram as respostas formativas no ano letivo 2017/2018)] / (Nº de jovens retidos por absentismo no ano letivo 2017/2018 / Nº total de jovens, até aos 18 anos, que frequentaram as respostas formativas no ano letivo 2017/2018) x100	JRP	n.a	Atv.	44.21%	n.a	Atv.	-39,47%							-39,47%	Meta CPL: 10% de redução do insucesso formativo até aos 18 anos (completos até 31 de dez) por absentismo, por referência ao ano letivo 2017/2018
		MP	n.a	Atv.	100.00%	n.a	n.a	1.13%							1.13%	
		NAP	n.a	Atv.	-13,90%	n.a	n.a	39.49%							39.49%	
		PM	n.a	Atv.	-28,15%	n.a	Atv.	1.64%							1.64%	
		Parcial			-48,94%			17.93%							17.93%	
	Global CPL														☑	
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 =** Σ de UFCD adaptadas às necessidades do mercado de trabalho	JRP	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	Atv.	n.a	0.00	0.00	Meta CPL: 8 UFCD adaptadas às necessidades do mercado de trabalho
		MP	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	Atv.	n.a	0.00	0.00	
		NAP	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	Atv.	n.a	0.00	0.00	
		PM	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	Atv.	n.a	0.00	0.00	
		UEF	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**Atv.**	**Atv.**	**9.00**	**9.00**	
		Parcial													9.00	
	Global CPL														☑	
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), por referência ao ano letivo 2017/2018** = [(Nº de jovens que abandonaram o sistema no ano letivo 2020/2021/ Nº total de jovens, entre os 18 e os 24 anos, que frequentaram as respostas formativas no ano letivo 2020/2021) - (Nº de jovens que abandonaram o sistema no ano letivo 2017/2018 / Nº total de jovens, entre os 18 e os 24 anos, que frequentaram as respostas formativas no ano letivo 2017/2018)] / (Nº de jovens que abandonaram o sistema no ano letivo 2017/2018 / Nº total de jovens, entre os 18 e os 24 anos, que frequentaram as respostas formativas no ano letivo 2017/2018) x100	JRP	n.a	Atv.	-53,09%	n.a	Atv.	-100,00%							-100,00%	Meta CPL: 3% de redução do abandono escolar dos jovens com idades entre 18 e 24 anos (completos até 31 de dez), por referência ao ano letivo 2017/2018
		MP	n.a	Atv.	17.65%	n.a	n.a	31.00%							31.00%	
		NAP	n.a	Atv.	85.71%	n.a	n.a	86.90%							86.90%	
		PM	n.a	Atv.	43.66%	n.a	Atv.	53.22%							53.22%	
		Parcial			43.38%			50.44%							50.44%	
	Global CPL														☑	
1.5.19. Abranger outras deficiências e/ou incapacidades, para além das sensoriais, especificamente nas respostas para as crianças e jovens desenvolvidas pelos CED AACF e JRP	**Taxa de inclusão de crianças e jovens com outras deficiências e/ou incapacidades** = (Nº crianças e jovens com outras deficiências e/ou incapacidades, para além das sensoriais, integrados / Nº total de crianças e jovens com deficiências e/ou incapacidades) x 100 **REVISTO**	AACF	n.a	n.a	Atv.	n.a	Atv.	Atv.								Meta CPL: 10% de inclusão de crianças e jovens com outras deficiências e/ou incapacidades
		JRP	n.a	n.a	Atv.	n.a	Atv.	Atv.								
		UEF	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**n.a**	**Atv.**	**Atv.**								
		Parcial														
	Taxa de inclusão de crianças e jovens com outras deficiências e/ou incapacidades = (Nº crianças e jovens com outras deficiências e/ou incapacidades, para além das sensoriais, integrados / Nº total de crianças e jovens com deficiências e/ou incapacidades) x 100	AACF							Atv.	Atv.	Atv.	Atv.	Atv.	50.00%	50.00%	Meta CPL: 10% de inclusão de crianças e jovens com outras deficiências e/ou incapacidades
		JRP							Atv.	Atv.	Atv.	Atv.	Atv.	33.33%	33.33%	
		Parcial												39.29%	39.29%	
	Prazo para consolidar o Plano de Transição Sustentável de pessoas adultas com deficiências sensoriais (meses) = Σ de meses para consolidação do plano de transição **INSERIDO**	AACF							n.a	n.a	n.a	n.a	11.00		11.00	Meta CPL: Prazo para consolidar o Plano de Transição Sustentável de pessoas adultas com deficiências sensoriais (11 meses)
	Global CPL														☑	
1.5.20. Criar e implementar o Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)	**Prazo para apresentação ao CD do modelo CRI (meses)** = Σ de meses para apresentação ao CD do modelo CRI	AACF	n.a	Atv.	Atv.	n.a	Atv.	0.00							0.00	Meta CPL: Apresentação ao CD do modelo CRI em 6 meses
		JRP	Atv.	n.a	Atv.	Atv.	Atv.	0.00							0.00	
		Parcial													0.00	
	Prazo para implementação do CRI (dias - a contar da data de homologação) = Σ de dias para implementação do CRI	AACF	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00						0.00	Meta CPL: Implementação do CRI (dias - a contar da data de homologação) em 30dias
		JRP	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00						0.00	
		Parcial													0.00	
	Global CPL														☒	

2021 | ÍNDICE EVOLUTIVO DO PLANO DE ATIVIDADES, ORÇAMENTO E RECURSOS HUMANOS DA CPL, I.P.

	Superação		Cumprimento		Tolerância		Incumprimento		Variável Exógena	PAORH	V1
v.a.	valor alcançado	Atv.	Atividade	n.a.	não aplicável	n.d.	não disponível			Período de Monitorização	dezembro
☑	Cumpre ou Supera	☒	Não Cumpre							Data de Extração	17-01-22

Objetivo	Indicador/Fórmula de Cálculo	UO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Execução Global	Meta
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)** = Σ de utentes do Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social da Pessoa com Deficiência (CAARPD)	AACF	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	17.00	n.a	n.a	17.00	n.a	n.a	26.00	26.00	Meta CPL: 26 utentes do Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social das pessoas com Deficiência (CAARPD)
1.5.22. Consolidar a Academia de Língua Gestual Portuguesa	**Nº de materiais bilingues elaborados (relativos a conteúdos das disciplinas)** = Σ de materiais bilingues elaborados	UEF	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00			0.00	Meta CPL: 2 materiais bilingues elaborados (relativos a conteúdos das disciplinas)
		JRP	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**2.00**			**2.00**	
		Parcial													2.00	
	Prazo para divulgação dos materiais bilingues (meses) = Σ de meses para divulgação dos materiais bilingues	UEF	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00		0.00	Meta CPL: Divulgação dos materiais bilingues em 11 meses
		JRP	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**11.00**		**11.00**	
		Parcial													11.00	
	Global CPL														☑	
2.6.23. Reforçar a implementação de medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar dos trabalhadores [QUAR]	**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	0.00	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	2.00	2.00	Meta CPL: 2 medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar implementadas
	Índice anual de satisfação dos trabalhadores na dimensão "condições de trabalho" = Média de todas as respostas válidas na dimensão "condições de trabalho"	URH	n.a	n.a	3.76										3.76	Meta CPL: 3,73 de satisfação dos trabalhadores na dimensão "condições de trabalho"
	Tempo médio de resposta aos requerimentos (Jornada Contínua, Acumulação de Funções e Trabalhador-estudante) dos trabalhadores (dias úteis). = Total de dias úteis / Nº processos concluídos **INSERIDO**	AACF								n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	**0.00**	Meta CPL: Tempo médio de resposta aos requerimentos (Jornada Contínua, Acumulação de Funções e Trabalhador-estudante) dos trabalhadores (10 dias úteis)
		CCC								n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	**0.00**	
		FM								n.a	n.d sem dados a monitorizar	n.a	n.a	0.00	**0.00**	
		JRP								n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	**0.00**	
		MP								n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	**0.00**	
		NAP								n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	**0.00**	
		NSC								n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	**0.00**	
		PM								n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	**0.00**	
		SCAT								n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	**0.00**	
		SCL								n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	**0.00**	
		URH								**n.a**	**3.36**	**n.a**	**n.a**	**4.64**	**4.19**	
		Parcial													4.19	
	Global CPL														☑	
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] **REVISTO**	AACF	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a								Meta CPL: 6% de redução anual de absentismo dos trabalhadores
		FM	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a								
		JRP	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a								
		MP	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a								
		NAP	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a								
		NSC	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a								
		PM	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a								
		SCAT	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a								
		SCL	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a								
		URH	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**								
		Parcial														
	Taxa de redução de absentismo dos trabalhadores, por referência ao ano de 2018 = [1 - (Taxa de absentismo no ano n / Taxa de absentismo no ano 2018)] x 100	AACF							Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00 %	0.00 %	Meta CPL: 6% de redução de absentismo dos trabalhadores, por referência ao ano 2018
		FM							Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00 %	0.00 %	
		JRP							Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00 %	0.00 %	
		MP							Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00 %	0.00 %	
		NAP							Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00 %	0.00 %	
		NSC							Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00 %	0.00 %	
		PM							Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00 %	0.00 %	
		SCAT							Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00 %	0.00 %	
		SCL							Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00 %	0.00 %	
		URH							**Atv.**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**-5.23%**	**-5.23%**	
		Parcial													-5.23%	
	Global CPL														☒	
2.6.25. Apresentar candidaturas para obtenção de prémios de reconhecimento de excelência/boas práticas no âmbito dos Recursos Humanos	**Nº de candidaturas apresentadas para obtenção de prémios de reconhecimento de excelência/boas práticas** = Σ de candidaturas apresentadas	PLAN	n.a	n.a	Atv.	0.00									0.00	Meta CPL: 1 candidatura apresentada para obtenção de prémios de reconhecimento de excelência/boas práticas
		URH	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**2.00**									**2.00**	
		Parcial													2.00	
	Global CPL														☑	
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	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00	0.00	Meta CPL: 3 projetos e atividades inovadores aprovados e executados, enquadrados no OBP
		DAC	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	
		DSP	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	
		URH	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**n.a**	**Atv.**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**3.00**	**3.00**	
		Parcial													3.00	
	Global CPL														☑	
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 **REVISTO**	DSP	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.								Meta CPL: 4 perfis de competências definidos
		JRP	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.								
		MP	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.								
		NAP	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.								
		NSC	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.								
		PM	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.								
		UQA	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.								
		URH	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**n.a**								
		Parcial														
	Nº de perfis de competências definidos = Σ de perfis de competências definidos	DSP							n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	0,00	Meta CPL: 4 perfis de competências definidos
		FM							n.a	n.a	n.a	n.a	n.a sem ações a monitorizar	0.00	0,00	
		JRP							n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	0,00	
		MP							n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	0,00	
		NAP							n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	0,00	
		NSC							n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	0,00	
		PM							n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	0,00	
		UQA							n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	0,00	
		URH							n.a	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**Atv.**	**5.00**	**5.00**	
		Parcial													5.00	
	Taxa de ocupação dos postos de trabalho orçamentados do mapa de pessoal = (Nº total de Postos de Trabalho Ocupados (PTO)/ Nº total de Postos de Trabalho Necessários **REVISTO**	URH	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a								Meta CPL: 95% de ocupação dos postos de trabalho orçamentados do mapa de pessoal
	Taxa de ocupação dos postos de trabalho orçamentados do mapa de pessoal = (Nº total de Postos de Trabalho Ocupados (PTO)/ Nº total de Postos de Trabalho Necessários (PTN) orçamentados) x 100	URH							n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	90.83%	90.83%	Meta CPL: 93% de ocupação dos postos de trabalho orçamentados do mapa de pessoal
	Global CPL														☒	

2021 | ÍNDICE EVOLUTIVO DO PLANO DE ATIVIDADES, ORÇAMENTO E RECURSOS HUMANOS DA CPL, I.P.

	Superação		Cumprimento		Tolerância		Incumprimento		Variável Exógena	PAORH	V1
v.a.	valor alcançado	Atv.	Atividade	n.a.	não aplicável	n.d.	não disponível			Período de Monitorização	dezembro
☑	Cumpre ou Supera	☒	Não Cumpre							Data de Extração	17-01-22

Objetivo	Indicador/Fórmula de Cálculo	UO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Execução Global	Meta
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	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	0.00%	n.a	n.a	0.00%	0.00%	Meta CPL: 70% de disponibilização de conteúdos de formação
		URH	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**25.49%**	**n.a**	**n.a**	**42.55%**	**n.a**	**n.a**	**72.09%**	**72.09%**	
		Parcial													72.09%	
	Nº de encontros temáticos internos realizados = Σ de encontros temáticos internos	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: 2 encontros temáticos internos realizados
		URH	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**2.00**	**2.00**	
		Parcial													2.00	
	Taxa de mentorias implementadas em situação de mobilidade intercarreiras e/ou interserviços = (Nº de trabalhadores elegíveis / Nº total de trabalhadores elegíveis) x 100	URH	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	100.00%	n.a	n.a	33.33%	33.33%	Meta CPL: 70% de mentorias implementadas em situação de mobilidade intercarreiras e/ou interserviços
	Global CPL														☒	
2.7.29. Assegurar o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através de formação de caráter estratégico [QUAR]	**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 **REVISTO**	URH	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	36.84%								Meta CPL: 95% de execução das ações de formação profissional estratégicas identificadas nos PAORH
	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							Atv.	n.a	47.06%	n.a	Atv.	88.24%	88.24%	Meta CPL: 80% de execução das ações de formação profissional estratégicas identificadas nos PAORH
	Taxa de trabalhadores capacitados em competências de comunicação digital = (Nº de trabalhadores que frequentaram ações no âmbito da comunicação digital / Nº total de trabalhadores) x 100 (QUAR)	AACF	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00%	n.a sem ações a monitorizar	n.a	0.00%	0.00%	Meta CPL: 65% de trabalhadores capacitados em competências de comunicação digital
		CCC	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a sem ações a monitorizar	n.a	n.a	0.00%	n.a sem ações a monitorizar	n.a	0.00%	0.00%	
		DAC	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00%	n.a sem ações a monitorizar	n.a	0.00%	0.00%	
		DSP	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00%	n.a sem ações a monitorizar	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 sem ações a monitorizar	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 sem ações a monitorizar	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 sem ações a monitorizar	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 sem ações a monitorizar	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 sem ações a monitorizar	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 sem ações a monitorizar	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 sem ações a monitorizar	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 sem ações a monitorizar	n.a	0.00%	0.00%	
		UAF	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a sem ações a monitorizar	n.a	n.a	0.00%	n.a sem ações a monitorizar	n.a	0.00%	0.00%	
		UAJC	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a sem ações a monitorizar	n.a	n.a	0.00%	n.a sem ações a monitorizar	n.a	0.00%	0.00%	
		UASA	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a sem ações a monitorizar	n.a	n.a	0.00%	n.a sem ações a monitorizar	n.a	0.00%	0.00%	
		UCP	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a sem ações a monitorizar	n.a	n.a	0.00%	n.a sem ações a monitorizar	n.a	0.00%	0.00%	
		UEF	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00%	n.a sem ações a monitorizar	n.a	0.00%	0.00%	
		UQA	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a sem ações a monitorizar	n.a	n.a	0.00%	n.a sem ações a monitorizar	n.a	0.00%	0.00%	
		URH	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**n.a**	**n.a**	**7.67%**	n.a sem ações a monitorizar	**n.a**	**66.74%**	**66.74%**	
		Parcial													66.74%	
	Global CPL														☑	
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	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	2.00	2.00	Meta CPL: 1 medida de incentivo ao autodesenvolvimento dos trabalhadores implementadas
	Taxa de ações em regime de autoformação = (Nº de ações de autoformação frequentadas/ Nº total de ações de formação frequentadas) x 100	URH	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	75.89%	75.89%	Meta CPL: 65% de ações em regime de autoformação
	Nº de trabalhadores envolvidos em teambuilding internos = Σ de trabalhadores envolvidos em teambuilding	AACF	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	0.00	Meta CPL: 285 trabalhadores envolvidos em team building internos
		CCC	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	0.00	
		DAC	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	0.00	
		DSP	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	0.00	
		JRP	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	0.00	
		MP	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	0.00	
		NAP	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	0.00	
		NSC	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	0.00	
		PM	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	0.00	
		SCAT	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	0.00	
		SCL	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	0.00	
		UAJC	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	0.00	
		UQA	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	0.00	
		URH	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	0.00	
		FM	**Atv.**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**128.00**	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**n.a**	**n.a**	**170.00**	**170.00**	
		Parcial													170.00	
	Global CPL														☒	
2.7.31. Implementar planos de sucessão dos postos de trabalho críticos	**N.º de Planos de sucessão aprovados** = Σ de planos de sucessão aprovados **INSERIDO**	URH							n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	2.00	2.00	Meta CPL: 2 Planos de sucessão aprovados
	Global CPL														☑	

2021 | ÍNDICE EVOLUTIVO DO PLANO DE ATIVIDADES, ORÇAMENTO E RECURSOS HUMANOS DA CPL, I.P.

	Superação		Cumprimento		Tolerância		Incumprimento		Variável Exógena	PAORH	V1
v.a.	valor alcançado	Atv.	Atividade	n.a.	não aplicável	n.d.	não disponível			Período de Monitorização	dezembro
☑	Cumpre ou Supera	☒	Não Cumpre							Data de Extração	17-01-22

Objetivo	Indicador/Fórmula de Cálculo	UO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Execução Global	Meta
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 REVISTO	UCP	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a								Meta CPL: 12% de redução de aquisição de papel (material de escritório)
	Taxa de redução de aquisição de papel (material de escritório), por referência ao ano de 2018 = [1 – (valor da despesa € de aquisição de papel no ano n / valor da despesa € de aquisição de papel no ano 2018)] x 100	UCP							n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	42.73%	42.73%	Meta CPL: 12% de redução de aquisição de papel (material de escritório), por referência ao ano de 2018
	Nº de iniciativas de desmaterialização implementadas = Σ de iniciativas de desmaterialização	DSP	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	Atv.	1.00	n.a	Atv.	2.00	2.00	Meta CPL: 2 iniciativas de desmaterialização implementadas
	Global CPL														☑	
2.8.33. Reforçar as medidas no âmbito do ambiente, segurança e saúde no trabalho [QUAR]	**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	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	0.00%	Atv.	n.a	0.00%	0.00%	Meta CPL: 75% de implementação de medidas preventivas e/ou corretivas no âmbito da segurança no trabalho
		JRP	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	0.00%	Atv.	n.a	0.00%	0.00%	
		NSC	n.a	n.a	n.a	n.a sem ações a monitorizar	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.d sem dados a monitorizar	Atv.	n.a	0.00%	0.00%	
		SCAT	n.a	n.a	n.a	n.a sem ações a monitorizar	n.a	n.a	Atv.	n.a	0.00%	Atv.	n.a	0.00%	0.00%	
		SCL	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	0.00%	Atv.	n.a	0.00%	0.00%	
		URH	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**50.00%**	**n.a**	**n.a**	**80.85%**	**80.85%**	
		Parcial													80.85%	
	Nº de iniciativas de promoção da saúde no trabalho realizadas = Σ de iniciativas de promoção da saúde no trabalho REVISTO	URH	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00								Meta CPL: 2 iniciativas de promoção da saúde no trabalho realizadas
	Nº de iniciativas de promoção da saúde no trabalho realizadas = Σ de iniciativas de promoção da saúde no trabalho (QUAR)	URH							Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	3.00	3.00	Meta CPL: 3 iniciativas de promoção da saúde no trabalho realizadas
	Global CPL														☑	
2.8.34. Desenvolver medidas no âmbito da responsabilidade social	**Nº de ações de responsabilidade social realizadas** = Σ de ações de responsabilidade social REVISTO	URH	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	1.00								Meta CPL: 3 ações de responsabilidade social realizadas
	Nº de ações de responsabilidade social realizadas = Σ de ações de responsabilidade social	URH							n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	2.00	2.00	Meta CPL: 2 ações de responsabilidade social realizadas
	Global CPL														☑	
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	Atv.	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	1.00	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] REVISTO	DSP	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a								Meta CPL: 3% de redução do consumo energético
		URH	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**Atv.**								
		Parcial														
	Taxa de redução do consumo energético, por referência ao ano 2018 = [1 – (consumo energético Kwatt no ano n / consumo energético Kwatt no ano 2018)] x 100	DSP							n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00 %	**n.a**	Meta CPL: 3% de redução do consumo energético, por referência ao ano 2018
		URH							**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**35.86%**	**35.86%%**	
		Parcial													**35.86%%**	
	Global CPL														☑	
3.9.36. Definir e executar um plano de marketing institucional	**Taxa de execução do plano de marketing institucional** = (Nº ações/atividades implementadas / Nº total de ações/atividades previstas para o ano de 2020) x 100	CCC	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	40.00%	n.a	n.a	52.38%	n.a	Atv.	85.71%	85.71%	Meta CPL: 90% de execução do plano de marketing institucional
3.9.38. Promover a divulgação interna e 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	9.00	n.a	n.a	16.00	n.a	n.a	22.00	n.a	n.a	38.00	38.00	Meta CPL: 30 notícias divulgadas nos órgãos de comunicação
	Nº de iniciativas divulgadas em suportes internos e externos (Intranet, Facebook, Youtube, Instagram e website)" = Σ de iniciativas divulgadas em suportes internos e externos (Intranet, Facebook, Youtube, Instagram e website)	AACF	n.a	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 iniciativas divulgadas em suportes internos e externos (Intranet, Facebook, Youtube, Instagram e website)
		DAC	n.a	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	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	0.00	
		JRP	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	0.00	
		MP	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	0.00	
		NAP	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	0.00	
		NSC	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	0.00	
		PM	n.a	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	n.a	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	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	n.a	n.a	0.00	0.00	
		CCC	**n.a**	**n.a**	**37.00**	**n.a**	**n.a**	**118.00**	**n.a**	**n.a**	**146.00**	**n.a**	**n.a**	**246.00**	**246.00**	
		Parcial													246.00	
	Global CPL														☑	
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	AACF	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00	0.00	Meta CPL: 2 encontros técnico-científicos realizados na área da missão
		FM	n.a	n.a	Atv.	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	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	0.00	0.00	
		CCC	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**1.00**	**1.00**	
		Parcial													1.00	
	Global CPL														☑	
3.9.40. Desenvolver o Sistema de Gestão Integrada da Qualidade e do Ambiente. [QUAR]	**Nº de certificações renovadas e de novos locais certificados** = Σ de certificações renovadas e de novos locais certificados (QUAR)	CCC	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	Atv.	n.a sem ações a monitorizar	0.00		0.00	Meta CPL: 2 certificações renovadas e de novos locais certificados
		DAC	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	Atv.	Atv.	0.00		0.00	
		DSP	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	Atv.	Atv.	0.00		0.00	
		NAP	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	Atv.	n.a	Atv.	Atv.	0.00		0.00	
		NSC	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	Atv.	n.a	Atv.	Atv.	0.00		0.00	
		SCAT	Atv.	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	Atv.	Atv.	0.00		0.00	
		SCL	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	Atv.	Atv.	0.00		0.00	
		UAF	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	Atv.	Atv.	0.00		0.00	
		UAJC	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	Atv.	Atv.	0.00		0.00	
		UASA	Atv.	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	Atv.	Atv.	0.00		0.00	
		UCP	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	Atv.	Atv.	0.00		0.00	
		URH	Atv.	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	Atv.	n.a	Atv.	Atv.	0.00		0.00	
		UQA	**Atv.**	**Atv.**	**Atv.**	**Atv.**	**Atv.**	**Atv.**	**Atv.**	**Atv.**	**Atv.**	**Atv.**	**5.00**		**5.00**	
		Parcial													5.00	
	Global CPL														☑	

2021 | ÍNDICE EVOLUTIVO DO PLANO DE ATIVIDADES, ORÇAMENTO E RECURSOS HUMANOS DA CPL, I.P.

	Superação		Cumprimento		Tolerância		Incumprimento		Variável Exógena	PAORH	V1
v.a.	valor alcançado	Atv.	Atividade	n.a.	não aplicável	n.d.	não disponível			Período de Monitorização	dezembro
☑	Cumpre ou Supera	☒	Não Cumpre							Data de Extração	17-01-22

Objetivo	Indicador/Fórmula de Cálculo	UO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Execução Global	Meta
3.9.E. Simplificar a interação entre a CPL e os Cidadãos no âmbito das REF	**Prazo para apresentação ao CD da estrutura do Portal CPL(meses)** = Σ de meses para apresentação ao CD da estrutura do Portal CPL **INSERIDO**	CCC							n.a	n.a	0.00				0.00	Meta CPL: Prazo para apresentação ao CD da estrutura do Portal CPL(9 meses)
		SIC							n.a	n.a	0.00				0.00	
		UASA							n.a	n.a	0.00				0.00	
		UEF							n.a	n.a	0.00				0.00	
		DAC							n.a	**n.a**	**9.00**				**9.00**	
		Parcial													9.00	
	Global CPL														☑	
3.9.F. Identificar oportunidades na área da Inovação e Desenvolvimento para a CPL	**Prazo para apresentação ao CD do relatório de diagnóstico de oportunidades na área da inovação e desenvolvimento** = Σ de meses para apresentação ao CD do relatório	CCC	n.a	Atv.	0.00										0.00	Meta CPL: Apresentação ao CD do relatório de diagnóstico de oportunidades na área da inovação e desenvolvimento em 3 meses
		PLAN	n.a	Atv.	0.00										0.00	
		SIC	n.a	Atv.	0.00										0.00	
		UQA	**n.a**	**Atv.**	**3.00**										**3.00**	
		Parcial													3.00	
	Global CPL														☑	
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	Atv.	7.87%	7.87%	Meta CPL: 5% da dotação do agrupamento de despesas de capital
3.10.42. Definir um plano anual de aquisição de bens e serviços	**Prazo para apresentação ao CD do Plano Anual de Aquisições** = Prazo para apresentação ao CD do Plano	UCP	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	11.00		11.00	Meta CPL: Apresentação ao CD do Plano Anual de Aquisições em 11 meses
	Desvio médio de tempo de desenvolvimento processual face ao planeado (dias) = Desvio total de datas de adjudicação face ao planeado / Nº de procedimentos consignados em plano	AACF	n.a	Atv.	0.00	n.a sem ações a monitorizar	n.a	0.00	n.a	n.a sem ações a monitorizar	n.d sem dados a monitorizar	Atv.	n.a	0.00	0.00	Meta CPL: Desvio médio de tempo de desenvolvimento processual face ao planeado de 14 dias
		CCC	n.a	Atv.	0.00	n.a sem ações a monitorizar	n.a	0.00	n.a	Atv.	0.00	n.a sem ações a monitorizar	n.a	0.00	0.00	
		DAC	n.a	Atv.	0.00	n.a sem ações a monitorizar	n.a	0.00	n.a	Atv.	0.00	n.a sem ações a monitorizar	n.a	0.00	0.00	
		DSP	n.a	Atv.	0.00	Atv.	n.a	0.00	n.a	Atv.	0.00	Atv.	n.a	0.00	0.00	
		FM	n.a	Atv.	0.00	n.a sem ações a monitorizar	n.a	0.00	n.a	n.a sem ações a monitorizar	n.d sem dados a monitorizar	n.a sem ações a monitorizar	n.a	0.00	0.00	
		JRP	n.a	Atv.	0.00	Atv.	n.a	0.00	n.a	Atv.	n.d sem dados a monitorizar	Atv.	n.a	0.00	0.00	
		MP	n.a	Atv.	0.00	n.a sem ações a monitorizar	n.a	0.00	n.a	Atv.	n.d sem dados a monitorizar	n.a sem ações a monitorizar	n.a	0.00	0.00	
		NAP	n.a	Atv.	0.00	Atv.	n.a	0.00	n.a	Atv.	0.00	Atv.	n.a	0.00	0.00	
		NSC	n.a	Atv.	0.00	Atv.	n.a	0.00	n.a	Atv.	n.d sem dados a monitorizar	n.a sem ações a monitorizar	n.a	0.00	0.00	
		PM	n.a	Atv.	0.00	Atv.	n.a	0.00	n.a	Atv.	0.00	Atv.	n.a	0.00	0.00	
		SCAT	n.a	Atv.	0.00	Atv.	n.a	0.00	n.a	Atv.	0.00	Atv.	n.a	0.00	0.00	
		SCL	n.a	Atv.	0.00	Atv.	n.a	0.00	n.a	Atv.	0.00	Atv.	n.a	0.00	0.00	
		UAJC	n.a	Atv.	0.00	n.a sem ações a monitorizar	n.a	n.d sem dados a monitorizar	n.a	n.a sem ações a monitorizar	n.d sem dados a monitorizar	n.a sem ações a monitorizar	n.a	0.00	0.00	
		UQA	n.a	n.a sem ações a monitorizar	n.a sem ações a monitorizar	Atv.	n.a	n.d sem dados a monitorizar	n.a	n.a sem ações a monitorizar	n.d sem dados a monitorizar	n.a sem ações a monitorizar	n.a	0.00	0.00	
		URH	n.a	Atv.	0.00	Atv.	n.a	0.00	n.a	Atv.	0.00	n.a sem ações a monitorizar	n.a	0.00	0.00	
		UCP	**n.a**	**n.a**	**13.23**	**n.a**	**n.a**	**35.73**	**n.a**	**n.a**	**56.45**	**n.a**	**n.a**	**20.88**	**20.88**	
		Parcial													20.88	
	Global CPL														☒	
3.10.43. Implementar um novo sistema tecnológico de gestão de Recursos Humanos	**Prazo para implementação global do sistema (meses)** = Σ de meses para implementação global do sistema **REVISTO**	URH	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	Atv.								Meta CPL: Implementação global do sistema em 11 meses
	Prazo para implementação do sistema nas dimensões assiduidade e formação profissional (meses) = Σ de meses para implementação do sistema nas dimensões assiduidade e formação profissional	URH								n.a	n.a	n.a	0.00		0.00	Meta CPL: Implementação do sistema nas dimensões assiduidade e formação profissional em 11 meses
	Global CPL														☒	
3.10.44. Definir um plano plurianual de investimento	**Taxa de projetos de investimento concretizados (em volume orçamental)** = (Projetos de Investimento concretizados / Projetos de Investimento planeados) x 100	DSP	Atv.	n.a	9.11%	n.a	n.a	10.60%	n.a	n.a	27.53%	n.a	n.a	80.91%	80.91%	Meta CPL: 90% de projetos de investimento concretizados (em volume orçamental)
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	DSP	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	20.00	**20.00**	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	Atv.	n.a	Atv.	Atv.	n.a	Atv.	Atv.	n.a	n.a	Atv.	5.00	**5.00**	Meta CPL: 5 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	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	5.40	5.40	Meta CPL: Antiguidade média dos computadores de 5,6 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	SIC	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	1.83	1.83	Meta CPL: Antiguidade média dos equipamentos tecnológicos afetos às REF de 5 anos
	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	SCAT	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	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 4 anos
		SCL	n.a	n.a	Atv.	n.a	n.a	n.a	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**	**1.43**	**1.43**	
		Parcial													1.43	
	Global CPL														☑	
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	NAP	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														☒	
3.12.49. Adaptar ao RGPD a arquitetura de segurança das redes e sistemas de informação	**Prazo de entrega do Plano de Arquitetura de Segurança aplicada a dados pessoais (meses)** = Σ de meses para entrega do Plano Arquitetura de Segurança aplicada a dados pessoais **INSERIDO**	SIC							n.a	Atv.	n.a	n.a	0.00		0.00	Meta CPL: Prazo de entrega do Plano de Arquitetura de Segurança aplicada a dados pessoais (11 meses)
	Global CPL														☒	

2021 | ÍNDICE EVOLUTIVO DO PLANO DE ATIVIDADES, ORÇAMENTO E RECURSOS HUMANOS DA CPL, I.P.

	Superação		Cumprimento		Tolerância		Incumprimento		Variável Exógena	PAORH	V1
v.a.	valor alcançado	Atv.	Atividade	n.a.	não aplicável	n.d.	não disponível			Período de Monitorização	dezembro
☑	Cumpre ou Supera	☒	Não Cumpre							Data de Extração	17-01-22

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	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00								Meta CPL: 600 Kg de documentação eliminada em arquivo de preservação não obrigatória
		FM	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00								
		JRP	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00								
		MP	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00								
		NAP	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00								
		NSC	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00								
		PM	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00								
		SCAT	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00								
		SCL	n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00								
		CCC	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**2190.00**								
		Parcial														
	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	Atv.	0.00	0.00	Meta CPL: 2500 Kg de documentação eliminada em arquivo de preservação não obrigatória
		FM							n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	0.00	
		JRP							n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	0.00	
		MP							n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	0.00	
		NAP							n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	0.00	
		NSC							n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.01	0.00	
		PM							n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	0.00	
		SCAT							n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	0.00	
		SCL							n.a	n.a	n.a	n.a	Atv.	0.00	0.00	
		CCC							**n.a**	**n.a**	**n.a**	**n.a**	**Atv.**	**2550.00**	**2550.00**	
		Parcial													2550.00	
	Global CPL														☑	

Observações: No âmbito da revisão, ententa-se como:
Implodiu _ os indicadores que deixaram de estar vigentes em PAORH 2021;
Revisto_os indicadores que sofreram alterações e consequentemente dão origem a nova versão;
Inserido_indicador anteriormente não contemplado em PAORH 2021.

PAORH 2021_Execução dezembro

	Superação	Cumprimento	Tolerância	Incumprimento	Variável Exógena	Não aplicável	N.º Total Objetivos
Valores Alcançados	13	11	2	4	1	18	49

PAORH 2021_Execução Global

	Superação	Cumprimento	Tolerância	Incumprimento	Variável Exógena	Não aplicável	N.º Total Objetivos
Valores Alcançados	21	16	3	6	3	0	49

Anexo 6

Quadro de Avaliação e Responsabilização
CPL, I.P.

REPÚBLICA PORTUGUESA
TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO PARA 2021

Casa Pia Lisboa

Data: 19-01-2022

Versão: Monitorização Trimestre (acumulado) 4.º

Ciclo de Gestão

2021

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:	Desenvolver o capital humano adequando as competências às necessidades organizacionais.
OE4:	Incrementar uma cultura organizacional para a motivação e captação de trabalhadores.
OE5:	Promover uma política estruturada de ambiente, segurança, saúde no trabalho e responsabilidade social.
OE6:	Potenciar a marca/imagem da CPL.

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA — PESO: 40%

OP1: Consolidar a Intervenção Terapêutica no Acolhimento Residencial — Peso: 25% — Observações

	Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	Objetivo Superado
Ind.1	Taxa de cuidadores diretos e demais profissionais abrangidos por ações de formação orientadas para a intervenção terapêutica	90%	88%	67%	**60%**	10%	78%	100%	(Nº de cuidadores diretos e demais profissionais abrangidos por ações de formação / Nº total de cuidadores diretos e demais profissionais) x 100	81%	**129%**	**29%**	Superado

Taxa de Realização do OP1: 129%

OP2: Garantir a qualidade das aprendizagens e o sucesso educativo e formativo das crianças e jovens que frequentam a CPL. — Peso: 45%

	Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	Objetivo Superado
Ind.2	Taxa de sucesso escolar no final dos ciclos do ensino básico.	-	91%	96%	**85%**	5%	99%	50%	(Nº crianças e jovens que concluíram o EB no ano letivo n / Nº total de crianças e jovens que frequentaram o ano terminal do EB no ano letivo n) x 100	96%	**119%**	**19%**	Superado
Ind.3	Taxa de sucesso formativo no final de cada curso/nível (CEF, CA, CP, CES e CET)	-	76%	88%	**73%**	10%	92%	50%	(Nº crianças e jovens que concluíram o EB no ano letivo n / Nº total de crianças e jovens que frequentaram o ano terminal do EB no ano letivo n) x 100	81%	**100%**	**0%**	Cumprido

Taxa de Realização do OP1: 109%

OP3: Assegurar o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através de formação de caráter estratégico — Peso: 30% — Observações

	Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	Objetivo Atingido
Ind.4	Taxa de trabalhadores capacitados em competências de comunicação digital	-	-	-	**65%**	10%	83%	100%	(Nº de trabalhadores que frequentaram ações no âmbito da comunicação digital / Nº total de trabalhadores) x 100	67%	**100%**	**0%**	Cumprido

Taxa de Realização do OP2: 100%

EFICIÊNCIA — PESO: 35%

OP4: Reforçar a implementação de medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar dos trabalhadores. — Peso: 50% — Observações

	Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	Objetivo Atingido
Ind.5	Nº de medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar implementadas.	-	4	2	**2**	1	4	100%	Σ de medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar implementadas	**2**	**100%**	**0%**	Cumprido

Taxa de Realização do OP4: 100%

OP5: Reforçar as medidas no âmbito do ambiente, segurança e saúde no trabalho — Peso: 50% — Observações

	Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	Objetivo Atingido
Ind.6	Nº de iniciativas de promoção da saúde no trabalho realizadas	-	2	**2**	**3**	**1**	**6**	100%	Σ de iniciativas de promoção da saúde no trabalho realizadas	**3**	**100%**	**0%**	Cumprido

Taxa de Realização do OP5: 100%

QUALIDADE — PESO: 25%

OP6: Melhorar a qualidade do Acolhimento Residencial na CPL — Peso: 55% — Observações

	Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	Objetivo Atingido
Ind.7	Taxa de satisfação global das crianças e jovens em Acolhimento Residencial	67%	71%	66%	66%	10%	84%	100%	(Σ do nº de respostas "Satisfeito" e "Muito Satisfeito" / Nº total de respostas válidas (todos os níveis)) x 100	66%	**100%**	**0%**	**Cumprido**

Taxa de Realização do OP6: 100%

OP7: Desenvolver o Sistema de Gestão Integrada da Qualidade e do Ambiente. — Peso: 45% — Observações

	Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	Objetivo Superado
Ind.8	Nº de certificações renovadas e de novos locais certificados.	-	-	-	2	**1**	4	100%	Σ de certificações renovadas e de novos locais certificados	**5**	**138%**	38%	**Superado**

Taxa de Realização do OP7: 138%

Objectivos Estratégicos vs Operacionais| matriz de enquadramento	**OP1**	**OP2**	**OP3**	**OP4**	**OP5**	**OP6**	**OP7**
Objetivo Estratégico 1	x					x	
Objetivo Estratégico 2		x					
Objetivo Estratégico 3			x				
Objetivo Estratégico 4				x			
Objetivo Estratégico 5					x		
Objetivo Estratégico 6							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			100%		
OP1	Consolidar a Intervenção Terapêutica no Acolhimento Residencial.	**40%**	**25%**	**10%**	
OP2	Garantir a qualidade das aprendizagens e o sucesso educativo e formativo das crianças e jovens que frequentam a CPL.		**45%**	**18%**	**Relevante**
OP3	Assegurar o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através de formação de caráter estratégico.		**30%**	**12%**	
Eficiência			100%		
OP4:	Reforçar a implementação de medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar dos trabalhadores.	**35%**	**50%**	**18%**	**Relevante**
OP5:	Reforçar as medidas no âmbito do ambiente, segurança e saúde no trabalho		**50%**	**18%**	**Relevante**
Qualidade			100%		
OP6	Melhorar a qualidade do Acolhimento Residencial na CPL	**25%**	**55%**	**14%**	**Relevante**
OP7:	Desenvolver o Sistema de Gestão Integrada da Qualidade e do Ambiente.		**45%**	**11%**	
	Total	100%	São considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfaçam uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objectivos.		**67%**

RECURSOS HUMANOS — **Dias úteis 2021(só considerados feriados)** **231**

DESIGNAÇÃO	**Pontuação CCAS**	**Pontuação efetivos planeados 2021**			**Pontuação efetivos Executados 2021**			**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	693	60	3	693	60	0	100,00%	100,00%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	34	7854	544	32	7392	512	-2	94,12%	94,12%
Técnico Superior	12	352	81312	4224	274	63294	3288	-78	77,84%	77,84%
Especialista de Informática	12	1	231	12	1	231	12	0	100,00%	100,00%
Coordenador Técnico	9	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Técnico de informática	8	5	1155	40	4	924	32	-1	80,00%	80,00%
Docentes	12	494	114114	5928	470	108570	5640	-24	95,14%	95,14%
Técnico Superior de Diagnóstico e Terapêutica	12	15	3465	180	8	1848	96	-7	53,33%	53,33%
Assistente Técnico	8	154	35574	1232	107	24717	856	-47	69,48%	69,48%
Assistente Operacional	5	102	23562	510	82	18942	410	-20	80,39%	80,39%
		1.160	267.960	12.730	981	226.611	10.906	-179	85,67%	84,57%

RECURSOS FINANCEIROS

DESIGNAÇÃO	**Planeado**	**Corrigido**	**Execução (30.jun.21)**	**Execução (31.dez.21)***	**Taxa de Execução (face ao planeado)**	**Taxa de Execução (face ao corrigido)**
Orçamento de Atividades (Funcionamento)	**42596019,00**	**43858748,00**	**17152521,45**	**38273471,00**	**90%**	**87%**
Despesas c/Pessoal	30371500,00	30371500,00	14472217,66	29059716,79	96%	96%
Aquisições de Bens e Serviços	6627520,00	7222520,00	1703744,79	5568791,37	84%	77%
Juros e Outros Encargos	19000,00	19000,00	2121,57	10067,10	53%	53%
Transferências Correntes	30500,00	95500,00	20772,42	35006,10	115%	37%
Subsídios	25000,00	25000,00	11722,48	28468,88	114%	114%
Outras despesas correntes	1993416,00	1780416,00	345890,68	738424,02	37%	41%
Despesas de Capital	3529083,00	4344812,00	596051,85	2832996,74	80%	65%
Orçamento de Projetos (Investimento)	**340000,00**	**340000,00**	**0,00**	**297500,00**	**88%**	**88%**
Despesas correntes	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!
Despesas de capital	340000,00	340000,00	0,00	297500,00	88%	88%
Outras	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**
Total	**42936019,00**	**44198748,00**	**17152521,45**	**38570971,00**	**90%**	**87%**

Anexo 7

Tabela - 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 3.3.1 do RAC, intitulada *"Ambiente de Controlo"*, apresentam-se as ações de auditoria interna e externa que decorreram ao longo do ano de 2021.
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 prática profissional. Os requisitos e competências aplicáveis encontram-se definidos no Perfil de Competências "Técnico/a de Qualidade e Auditoria".
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 segue os princípios 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., cuja revisão foi aprovada em outubro de 2021, contempla o 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			Em 2021 foi aprovado o Plano de Formação elaborado com base no diagnóstico decorrente do Levantamento de Necessidades de Formação (LNF) efetuado por questionário eletrónico enviado a todos os 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 uma 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)
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X			A CPL, I.P. foi objeto de uma auditoria externa, ação executada pela SGS, ICS: auditoria de renovação da certificação do Sistema de Gestão Integrada da Qualidade e do Ambiente da CPL, I.P. de acordo com as

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Foram ainda realizadas 3 auditorias internas, 2 das quais via aquisição de serviços: - Ação n.º 001/2021: Processo SGI_S06 Gestão do imobilizado: verificar a implementação do processo, designadamente no que respeita à atividade de abate de bens. - Ação 002/2021: Auditoria de avaliação da conformidade legal (Ambiente): avaliação de conformidade legal aos requisitos legais aplicáveis aos aspetos ambientais da CPL, I.P. (realizada via aquisição de serviços). - Ação n.º 003/2021: 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. (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			No que respeita à aplicação do SIADAP 3 no ciclo avaliativo em curso, relativo ao biénio de 2019/20, foram identificados 444 trabalhadores/as com os requisitos formais para avaliação do desempenho, nos termos do art.º. 42º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na redação vigente. O SIADAP 2 foi aplicado e considerado para a renovação da comissão de serviço de 5 (cinco) Dirigentes intermédios, conforme artº 23º do estatuto do Pessoal Dirigente da Administração.
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X			Ao longo do ano, participaram em ações de formação profissionais de todos os cargos/carreiras, com taxas de abrangência superiores a 80%, de acordo com o Balanço Social 2021..
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			Existem Manuais de Procedimentos: - 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). - Manual de Utilizador SIF – Inventário
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 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.

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
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 Sistema de Gestão Integrada da Qualidade e do Ambiente (SGIQA), disponíveis para consulta e utilização 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			Constantes dos processos do Sistema de Gestão Integrada da Qualidade e do Ambiente (SGIQA) e do Manual de Comunicação Escrita. A CPL, I.P. tem um sistema de gestão documental – smartDOCS.
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			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 *site institucional* 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 2021 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 *(Smartdocs).*
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, SIREFe AGIR) 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 *backups*)?	X			Informação salvaguardada, pois existem *Backup* regulares
4.7 A segurança na troca de informações e *software* está garantida?	X			A segurança está garantida - *Firewall*

Respostas ao questionário do CCAS sobre avaliação do Sistema de Controlo Interno da CPL I.P. em 2021
Fonte: DAC/PLAN Avaliação do Sistema de Controlo Interno da CPL, I.P.- Fevereiro 2022

Anexo 8

Relatório de Satisfação das Crianças e Jovens em Acolhimento Residencial

Relatório

Avaliação da Satisfação das Crianças e Jovens em Acolhimento Residencial

2020

DAC/UASA

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

Junho 2021

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 10

3.3. Análise conclusiva – Casas de Acolhimento 19

4. Avaliação da Satisfação – Apartamentos de Autonomização 26

4.1. Caracterização da População 26

4.1.1. População-alvo 26

4.1.2. Distribuição por sexo 26

4.1.3. Distribuição por faixa etária 27

4.1.4. Tempo de permanência no Apartamento de Autonomização 27

4.1.5. Acolhimento Anterior 28

4.2. Análise dos dados 28

4.3. Análise Conclusiva - Apartamentos de Autonomização 35

5. Avaliação Global da Satisfação em Acolhimento Residencial (CA e AA) 36

Siglas e abreviaturas 38

ANEXOS 39

1. Introdução

A Casa Pia de Lisboa, I.P. tem investido fortemente na melhoria contínua da sua intervenção, tendo sempre como princípio orientador responder às necessidades das crianças e jovens.

Assim, tem privilegiado metodologias de participação, envolvendo crianças e jovens, famílias, trabalhadores e comunidade científica na avaliação da sua intervenção.

Uma das estratégias que tem vindo a ser desenvolvida nos últimos anos prende-se com a auscultação da satisfação das crianças e jovens face ao acolhimento residencial, permitindo assim a participação direta na identificação de áreas de intervenção a potenciar.

Os dados resultantes desta avaliação são um importante contributo para a definição de medidas a implementar anualmente no âmbito do Plano de Ação para a melhoria da qualidade do Acolhimento Residencial, sendo ainda um importante indicador de desempenho da atividade da instituição no âmbito do QUAR (Quadro Referencial da Avaliação de Desempenho).

Este ano, o processo de avaliação da satisfação das crianças e jovens foi desenvolvido em abril, e não em fevereiro conforme tem sido habitual, devido à situação pandémica que determinou o confinamento da população. Esta condição levou a alguns ajustes na avaliação da satisfação, os quais apresentaremos nos pontos seguintes 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. O questionário sofreu algumas modificações desde então, por forma a ser mais percetível e dirigido à recolha objetiva da satisfação face ao acolhimento, encontrando-se estabilizado desde 2018.

Na generalidade das crianças e jovens, o questionário foi aplicado através de formulário digital, o que tem permitido:

- Melhor adesão das crianças e jovens, por ser um formato mais apelativo;

- Garantir de forma mais evidente para as crianças e jovens o anonimato e a privacidade dos dados recolhidos;

- Inexistência de esquecimento ou lapso na resposta a todas as questões, uma vez que o próprio questionário emite um aviso, que impede a continuação do preenchimento, quando tal acontece;

- Constituir-se como uma das formas mais económicas de recolha de dados, ao nível material (menor gasto de papel e impressão) e humano (os dados são automaticamente organizados em formato Excel, dispensando a introdução de dados);

- Obtenção de dados 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.

Apenas dois questionários foram realizados em papel, por forma a facilitar a aplicação a dois jovens integrados em Apartamento de Autonomização que se encontram em Portugal há relativamente pouco tempo e têm ainda dificuldade na compreensão da língua portuguesa. Posteriormente os dados foram inseridos através do respetivo formulário.

A aplicação dos questionários de satisfação decorreu entre os dias 14 e 28 de abril de 2021, tendo cada resposta de acolhimento informado os jovens da realização deste momento, reorganizando as rotinas e um espaço para a sua aplicação.

Foi feita uma adaptação do questionário para a população surda, tendo em conta que existe presentemente uma criança acolhida nestas condições. A adaptação consistiu na introdução de vídeos em língua gestual a acompanhar cada uma das questões. Esta adaptação foi possível com o envolvimento do CED JRP, bem como dos Serviços de Informação e Comunicação (SIC). Não foi, contudo, possível a aplicação do questionário, uma vez que os meios tecnológicos não permitiram a visualização dos vídeos sem paragens/interrupções. Assim a criança em causa respondeu ao questionário sem adaptações, com o apoio dos adultos para uma melhor compreensão das questões.

O questionário de satisfação 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, 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 opções 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 (Casas de Acolhimento)

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 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

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
	27	a segurança que o apartamento te proporciona
Dimensão 6: Satisfação Geral	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
2018	2019	2020	2018	2019	2020	- Indisponibilidade para participar no questionário (1); - Crianças integradas na semana anterior à realização do questionário (2); - Criança com 4 anos de idade (1); - Ausência da resposta de acolhimento por permanência na casa da família (2); - Impossibilidade de conciliação de horários laborais/escolares (2)
118	115	118	104	104	110	

Não foi possível fazer a recolha dos questionários de satisfação no caso de 8 crianças. A recolha de dados abrangeu ainda assim a avaliação da satisfação de 93.2 % da população acolhida, sendo por isso representativa do total da população alvo.

3.1.2. Distribuição por sexo

	2020		2019	
	N	*%*	*N*	*%*
Masculino	74	67,27%	74	71,15%
Feminino	36	32,73%	30	28,85%
Total	110		104	

Tal como se tem verificado nos últimos anos, a percentagem de crianças e jovens do sexo masculino é mais elevada do que as do sexo feminino, embora este ano se verifique um ligeiro aumento da percentagem de crianças e jovens do sexo feminino.

3.1.3. Distribuição por faixa etária

	2020		2019	
	N	*%*	*N*	*%*
5 e os 9 anos	8	7,27%	7	6,73%
10 a 14 anos	37	33,64%	42	40,38%
15 ou mais anos	65	59,09%	55	52,88%
Total	110		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 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

	2020		2019	
	N	*%*	*N*	*%*
Menos de 2 anos	55	50,00%	58	55,77%
Entre 2 e 4 anos	32	29,09%	26	25,00%
Mais de 4 anos	23	20,91%	20	19,23%
Total	110		104	

Embora de forma ligeira, ao contrário do que vinha a acontecer nos últimos anos, verifica-se uma diminuição das crianças e jovens que permanecem na resposta de acolhimento menos de 2 anos e uma subida da percentagem de crianças e jovens que permanecem na casa de acolhimento entre 2 a 4 anos.

3.2. Análise dos dados

Seguidamente apresentam-se os dados relativos à taxa de satisfação e insatisfação no que se refere 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. A taxa de insatisfação foi calculada com as respostas Muito Insatisfeito e Insatisfeito. As respostas "nem satisfeito, nem insatisfeito" e "não acontece comigo" são refletidas no denominador do cálculo das taxas, em que se considera o número total de respostas esperadas.

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

	2020		2019	
Indica o teu grau de satisfação com…	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*
a localização da tua casa de acolhimento	68,18%	12,73%	66,35%	11,54%
a tua casa de acolhimento estar perto de tudo (escolas, centro saúde, bombeiros, atividades extracurriculares, etc.)	65,45%	10,91%	59,62%	10,58%
o teu quarto	65,45%	12,73%	60,58%	26,92%
a sala de refeições	66,36%	14,55%	65,38%	11,54%
a sala de estar	76,36%	8,18%	73,08%	7,69%
a cozinha	60,00%	10,00%	64,42%	12,50%
a casas de banho	51,82%	20,91%	49,04%	31,73%
o espaço exterior	69,09%	10,91%	59,62%	15,38%
o espaço para brincar, e/ou jogar	65,45%	11,82%	60,58%	17,31%
a limpeza dos espaços da tua casa de acolhimento	61,82%	16,36%	64,42%	16,35%
a arrumação dos espaços da tua casa de acolhimento	64,55%	12,73%	65,38%	14,42%

Nesta dimensão, relativa às condições físicas das casas de acolhimento, verifica-se uma tendência de aumento da satisfação na maioria dos itens, bem como uma diminuição da taxa de insatisfação em vários itens. Apenas no que se refere às condições da cozinha e limpeza e arrumação dos espaços, é visível uma pequena diminuição da satisfação,

mantendo-se a tendência dos últimos anos na apreciação da sala de estar, que apresenta a taxa de satisfação mais elevada desta dimensão (76,36%). Mantém-se também a taxa de satisfação mais baixa no que se refere às casas de banho, embora com uma ligeira subida percentual e com diminuição da taxa de insatisfação de 31,73% para 20,91%, sendo este o item com maior percentagem de insatisfação.

Dimensão 2: Integração e acompanhamento inicial

	2020		2019	
Indica o teu grau de satisfação com…	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*
a forma como foste recebido na tua casa de acolhimento pelos adultos	80,91%	3,64%	82,69%	0,96%
a forma como foste recebido na tua casa de acolhimento pelos teus colegas	73,64%	10,00%	77,88%	6,73%
o facto de teres sido recebido pelo teu educador de referência	73,64%	6,36%	74,04%	3,85%
o facto de teres sido recebido pelo teu par de referência	65,45%	5,45%	69,23%	3,85%

Na dimensão relativa à forma como decorreu a integração em acolhimento residencial, mantêm-se taxas de satisfação elevadas, embora se verifique uma diminuição em todos os itens, a par de um aumento das taxas de insatisfação, ainda que ligeiro. Regista-se que no ano de 2019 se observava já uma diminuição da satisfação com alguns itens desta categoria. À semelhança dos anos anteriores, a forma como os adultos recebem as crianças e jovens na casa de acolhimento é o item que recebe maior taxa de satisfação (80,91%).

Dimensão 3: Privacidade

	2020		2019	
Indica o teu grau de satisfação com…	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*
os espaços na casa onde podes estar em privacidade (p.ex. quarto ou outro espaço da casa)	55,45%	19,09%	53,85%	22,12%
o espaço, só teu, ondes podes guardar os teus pertences	59,09%	22,73%	53,85%	22,12%
a forma como te entregam correspondência e te apoiam na compreensão da mesma	58,18%	7,27%	59,62%	8,65%
o espaço da casa onde podes estar com a tua família ou amigos, sempre que te visitam	52,73%	10,91%	49,04%	17,31%

No que concerne à privacidade, ao contrário do que se tinha verificado na comparação realizada no ano anterior, observa-se um aumento da satisfação em três dos quatro itens

que constituem esta dimensão. A maior subida percentual refere-se ao item "espaço para (…) guardar os teus pertences" que passou de 53,85% para 59,09%. Também a maioria das taxas de insatisfação decresceu, verificando-se a maior diminuição no item "o espaço da casa onde podes estar com a tua família ou amigos (…)" que passou de 17.31% para 10,91%. Contudo, este item é o que obteve menor taxa de satisfação (52,73%), à semelhança do que se verificou no ano anterior. Importa referir que neste último item, foram contabilizadas 19 respostas "não acontece comigo", o que equivale a 17% das respostas, o que influencia negativamente o cálculo das taxas.

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

	2020		2019	
Indica o teu grau de satisfação com…	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*
as Assembleias da casa de acolhimento	60,00%	13,64%	56,73%	11,54%
as sessões de CSI	66,36%	10,00%	58,65%	7,69%
a forma como são distribuídas as tarefas domésticas na tua casa de acolhimento (pôr a mesa, limpar a casa, etc.)	63,64%	14,55%	65,38%	12,50%
as atividades organizadas pelos adultos nos teus tempos livres	60,91%	15,45%	63,46%	9,62%
a comida da casa	49,09%	23,64%	59,62%	17,31%
a forma como decorrem as refeições	63,64%	8,18%	58,65%	17,31%
a forma como decorre a hora de acordar	52,73%	15,45%	55,77%	23,08%
a forma como decorre a hora de deitar	52,73%	20,00%	53,85%	20,19%
a forma como recebem a tua família na casa	66,36%	5,45%	70,19%	2,88%
a forma como recebem os teus amigos na casa	42,73%	10,00%	59,62%	1,92%
a organização dos momentos em que podes estar com a tua família	70,91%	5,45%	65,38%	5,77%
as atividades desenvolvidas na casa durante o fim de semana	59,09%	9,09%	52,88%	9,62%
as colónias de férias no Arrife e na Areia Branca	57,27%	8,18%	66,35%	4,81%
as colónias de férias externas (com outras instituições)	60,00%	4,55%	57,69%	7,69%
os programas de férias acompanhados pelos teus educadores	52,73%	9,09%	61,54%	4,81%
a forma como cuidam de ti quando estás doente	70,00%	8,18%	66,35%	6,73%

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. É visível um aumento da satisfação com as assembleias de casa, as sessões de CSI, as atividades desenvolvidas ao fim de semana, a forma como decorrem as refeições e ainda a forma como são organizados os momentos para estar com a família, sendo este último item

que obtém uma taxa de satisfação mais elevada (70,91%), seguido do item relativo à forma como os adultos cuidam quando das crianças e jovens estão doentes (70,00%). Por outro lado, a forma como a família e amigos são recebidos na casa são itens que evidenciam uma diminuição de satisfação, tal como a comida, a distribuição das tarefas domésticas, a hora do deitar, os programas de férias acompanhados pelos educadores, ou mesmo as colónias de férias no Arrife e na Areia Branca. De salientar que no ano anterior, a forma como a família é recebida na casa foi o item que obteve melhor taxa de satisfação nesta dimensão. A forma como os amigos são recebidos na casa foi o item que obteve menor taxa de satisfação (42,73%) tendo sido também aquele em que se verificou uma maior descida percentual face ao ano anterior (cerca de 16 pontos percentuais). Contudo, a análise dos dados por item, permite observar que 39 respostas (35,45%) foram "Não acontece comigo" o que influencia negativamente a taxa de satisfação apurada neste item.

Também nos itens "colónias de férias no Arrife e Areia Branca", "colónias de férias externas" e "colónias de férias acompanhadas pelos teus educadores" a percentagem de respostas "não acontece comigo" é respetivamente de 22%, 21% e 24%, o que influencia negativamente a taxa de satisfação.

De salientar ainda que o item relativo à comida da casa, para além de registar uma descida de cerca de 9 pontos percentuais, é o que obtém uma maior taxa de insatisfação (23,64%).

Dimensão 5: Acompanhamento escolar

	2020		2019	
Indica o teu grau de satisfação com…	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*
o apoio que tens na casa para fazer os trabalhos de casa e estudar	67,27%	7,27%	59,62%	9,62%
a participação dos adultos da casa, na tua escola (reuniões, festas, etc.)	66,36%	10,91%	74,04%	8,65%
as conversas que os adultos da casa têm contigo sobre a escola	70,00%	9,09%	71,15%	5,77%
as conversas que os adultos da casa têm com a tua família sobre a escola	60,00%	9,09%	66,35%	4,81%
com os elogios que te dão quando recebes uma boa nota ou quando melhoras uma nota	71,82%	8,18%	72,12%	8,65%

Na dimensão acompanhamento escolar verificamos que o item que obteve uma menor taxa de satisfação no ano anterior, evidencia agora um aumento da satisfação, sendo o único item desta dimensão em que se verifica um acréscimo da satisfação e uma diminuição da

taxa de insatisfação. Os restantes itens revelam uma diminuição de satisfação, salientando-se o item relativo às conversas que os adultos têm com as famílias sobre a escola, como sendo aquele que obteve a taxa mais baixa.

Dimensão 6: Sentimento de bem-estar e segurança

	2020		2019	
Indica o teu grau de satisfação com...	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*
o facto de estar sempre presente um adulto na casa para te acompanhar	74,55%	7,27%	74,04%	8,65%
a segurança que a casa te proporciona	72,73%	11,82%	69,23%	16,35%
a forma como os adultos te tratam	76,36%	8,18%	71,15%	9,62%
o respeito que os adultos mostram perante as tuas ideias e opiniões	71,82%	10,91%	67,31%	12,50%
o respeito que os teus colegas mostram perante as tuas ideias e opiniões	56,36%	14,55%	59,62%	15,38%
a ajuda que tens por parte dos adultos da casa para resolver problemas	76,36%	6,36%	64,42%	13,46%
a ajuda que tens por parte dos teus colegas para resolver problemas	57,27%	8,18%	59,62%	11,54%
a forma como os adultos resolvem os problemas da casa e do grupo	70,00%	11,82%	64,42%	14,42%
a participação que tens na definição do teu PDP (Projeto de Desenvolvimento Pessoal)	65,45%	10,00%	56,73%	5,77%
a existência de um adulto de confiança na casa, com quem podes conversar, partilhar ideias e contar os teus problemas	72,73%	8,18%	67,31%	13,46%
a tua festa de aniversário na casa de acolhimento	57,27%	14,55%	50,96%	15,38%
os momentos em que os adultos conversam contigo sobre a tua família	64,55%	8,18%	67,31%	7,69%
os momentos em que os adultos conversam contigo sobre o tempo que vais estar a viver na casa	63,64%	8,18%	58,65%	10,58%
os momentos em que os adultos conversam contigo sobre como correu o teu dia	67,27%	5,45%	64,42%	9,62%
a construção do teu livro de vida	65,45%	6,36%	63,46%	8,65%

A dimensão que remete para o bem-estar e segurança, ao contrário do que se tinha verificado no ano anterior, em que se observou uma diminuição da satisfação em muitos itens, revela este ano um aumento da satisfação, na sua grande maioria. Apenas os itens relativos ao respeito demonstrado pelos colegas e a forma como os colegas ajudam a resolver problemas, revelam uma diminuição da satisfação, embora ligeira. O mesmo acontece com as taxas de insatisfação, que na grande maioria dos itens diminuíram.

Verifica-se que os itens que obtêm maior taxa de satisfação são relativos à ajuda dos adultos para resolver problemas e à forma como os adultos tratam as crianças e jovens (76, 36%).

O item que no ano anterior revelava a menor taxa de satisfação, refere-se à festa de aniversário na casa de acolhimento, verificando-se este ano um aumento de cerca de 7 pontos percentuais, embora mantendo uma das mais altas taxas de insatisfação desta dimensão (14,55%). O item relacionado com o respeito que os colegas demonstram pelas

ideias e opiniões, é este ano o que revela menor taxa de satisfação, bem como maior taxa de insatisfação.

Dimensão 7: Satisfação geral dos educandos com o acolhimento

	2020		2019	
	SATISFAÇÃO	*INSATISFAÇÃO*	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*
No geral, como é o teu grau de satisfação com o acolhimento na CPL?	70,00%	18,18%	63,46%	8,65%

As respostas à dimensão relativa à satisfação geral traduzem-se numa taxa de satisfação bastante superior ao ano anterior, obtendo-se um valor de 70%, o que representa um aumento de cerca de 6,5 %. Contudo a taxa de insatisfação aumentou cerca de 9%.

Análise Comparativa: Taxa de Satisfação por Dimensão

	2020		2019	
	Satisfação	*Insatisfação*	*Satisfação*	*Insatisfação*
Dimensão 1 - Condições da Casa de Acolhimento	64,96%	12,89%	62,59%	16,00%
Dimensão 2 - Integração na Casa de Acolhimento	73,41%	6,36%	75,96%	3,85%
Dimensão 3 - Privacidade	56,36%	15,00%	54,09%	17,55%
Dimensão 4 - Quotidiano na Casa de Acolhimento	59,26%	11,31%	60,76%	10,22%
Dimensão 5 - Acompanhamento Escolar	67,09%	8,91%	68,65%	7,50%
Dimensão 6 - Bem-estar e Segurança	67,45%	9,33%	63,91%	11,54%
Dimensão 7 - Satisfação Geral	70,00%	18,18%	63,46%	8,65%

A análise das taxas de satisfação por dimensão, permite-nos agrupar os dados de cada item de forma estruturada, traduzindo-se este ano num aumento da satisfação nas dimensões "Condições da Casa da Acolhimento", "Privacidade", "Bem-Estar e Segurança" e "Satisfação Geral". As dimensões "Integração na Casa de Acolhimento", "Acompanhamento escolar" e "Quotidiano na Casa de Acolhimento" refletem uma ligeira diminuição da satisfação (cerca de 1,5 %).

Embora com um ligeiro aumento da taxa de satisfação (cerca de 2%) a dimensão "Privacidade", tal como no ano anterior é a que regista uma menor taxa de satisfação (56,36%).

À semelhança do ano anterior, a dimensão em que se verifica uma taxa de satisfação mais elevada é a Integração na Casa de Acolhimento (73,41%), embora revele uma ligeira descida percentual.

As taxas de insatisfação aumentaram ligeiramente nas dimensões em que se verificou uma diminuição da satisfação e diminuíram nas dimensões em que é visível um aumento da satisfação. Apenas na última dimensão, constituída unicamente pelo item relativo à satisfação geral com o acolhimento, se verifica que apesar do aumento da taxa de satisfação, aumentou também a taxa de insatisfação (18,18%), sendo a mais alta quando comparada com as restantes dimensões.

Avaliação Global da Satisfação (Casas de Acolhimento)

2020		2019	
SATISFAÇÃO	*INSATISFAÇÃO*	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*
64,27%	10,91%	63,32%	11,50%

O apuramento de todos os itens do questionário permite-nos obter o valor de satisfação geral, o qual se situa em termos de satisfação em 64,27%, resultando assim num aumento da satisfação de cerca de 1% face ao ano anterior. A taxa de insatisfação segue a mesma tendência, registando uma diminuição de cerca de 0,5%.

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	*"Uma internet melhor para jogar fortnite."* *"Deveriam fazer uma casa maior e com o espaço lá de fora maior".* *"Melhorar os quartos, mudar o formato do local da tv".* *"A casa podia ter piscina."* *"A Casa Pia podia ser melhor, na net."* *"Desbloquear a internet para jogar jogos: free fire, fortnite,fifa".* *"Queríamos sala gamer para ca mc."* *"Melhorar os quartos, mudar o formato do local da tv".*
Integração na Casa de Acolhimento	*"E o que eu menos gostei foi da forma que me mentiram dizendo que só ia ficar na casa por uma semana, um mês, por um ano..."*
Privacidade	*"Penso que devemos ter mais tempo para nós mesmos, passar mais tempo no quarto".* *"Deveria ter mais privacidade em termos de pisos, por exemplo ter 1º piso para os rapazes e 2º piso para as raparigas."*
Quotidiano na Casa de Acolhimento	*"Trocar de cozinheira aos fins de semana, adicionar actividades ao exterior da casa, haver mais responsabilidades da parte. dos jovens consigo mesmos."* *"Gostei de tudo deviam aumentar o dinheiro para a roupa."* *"As cappas terem ida a pescinas pelo menos 1 ou 2 vezes".* *"Mais tempo de feria no arrife, mais dinheiro".* *"Eu na minha opiniao a hora de ir deitar devia ser as 21h30 e nos fim de semanas hora de deitar devia ser as 23h00 e aqui em casa deviam fazer reflexao de como correu o dia e dar recompensa pelo bom comportamento com as cores verde amarelo vermelha preto a casa deviam deixar eu e os meus colegas ficar com o telemovel nao acho certo nos entregamos o telemóvel".* *"Sugestões: Ir pra cama as 21:30/ Durante a semana, Ir pra cama as 23:30/ Sexta, sábado e domingos /ferias. Os de 18 anos poder dormir fora quando pedem."* *"Melhorar a confeção das refeições".* *"Mudar as refeiçoes pra nao ser as mesmas".* *"Haver mais educadores por turno, e haver mais colónias fora da casa pia."*

Dimensões	Sugestões e Comentários
	"Ter refeições um pouco variadas, a mobilia dos quartos das (raparigas) deveria ser mudada e deveriam fazer mais atividades connosco". *"Podem melhorar na parte do acordar, que seja mais calmo."* *"Ter mais atividades".* *"Acho que deviam por mais atividades sair mais vezes".* *"Eu gosto de ir a casa e ao hospital".* *"A minhas sugestões são que nas assembleias de casa deveriam tomar medidas que resolvessem os problemas ocorridos na casa. E outro problema também são as mentiras, e a conexão dos jovens na casa como por ex: brigas desnecessárias, agressões físicas, ameaças, discussões... e também medidas feitas pelos educadores como castigos injustos, por um paga o outro."* *"Deixarem mais vezes ir a caza".* *"Deviamos ser nos a fzer a nossa propria comida, e irmos comprar a nossa propria roupa sozinhos..."* *"Quero saber quando podemos ir comprar roupa".* *"O meu nível de satisfação geral foi satisfeito porque existem coisas como a comida que tem dias que não está muito boa e que os vizinhos as vezes têm uns conflitos e acaba por destabilizar o ambiente na CA e a causa alguma insegurança."* *" 1 - A comida ser melhor, 2 - estarem me a chatear sempre, 3 - estarem me a acusar de coisas que não viram, 4 - me tratam mal, campo de futebol, Que a comida fique melhor."*
Acompanhamento Escolar	*"Nos queremos aprender lingua gestual portugal, por fovar?!"*
Bem-estar e segurança	*"Eu queria estar pra sempre em casa para ficar com eles a passar ferias."* *"Gostaria que tivéssemos maior liberdade (nas épocas sem covid claro) e que nos ouvissem mais as nossas opiniões e que tomassem mais consideração nas mesma."* *"Estar acolhida, na minha situação, foi uma coisa boa, ajudou-me a sentir-me mais segura. Gostava que a CA tivesse outros métodos de estar, como por exemplo, a maneira como os educandos se relacionam. Ao estar na CA, apercebi-me de muitas coisas e uma delas foi que partilhar a casa com outras pessoas faz-nos ter mais cuidado com as nossas próprias coisas e querer prevenir-nos de outros tipos de coisas. Queria ter um pouco mais de liberdade. Não é qualquer pessoa da minha idade que permanece em casa á noite porque não deixam sair".* *"Gostava de estar mais tempo com a minha família e ir passar os fins de semana".* *"Tirar os malucos desta casa".* *"Simplesmente não porem miudos mais novos junto com os mais velhos".* *"Haver mais educadores por turno, e haver mais colónias fora da casa pia."* *"Gostava que o grupo de jovens respeitassem mais os adultos e as regras da casa, que os educadores estivessem mais tempo connosco, os alimentos que Gertal envia nem sempre são os melhores."*
Satisfação geral	*"Nada, tá tudo bom assim."* *"Muito bom ja estou na casa pia ha 6 anos e adoro".* *"É bom para ganharmos mais experiencias, para o nosso futuro."* *"Muito satisfeito."*

Dimensões	Sugestões e Comentários
	"Muito bom." *"Não gosto deste lar, quero mudar. Quero ir para a CAT."* *"Muito satisfeito".*

Foram obtidas respostas ao campo Sugestões e Comentários de 43 educandos (cerca de 39% dos inquiridos), verificando-se que a maioria dos comentários se situam nas dimensões 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 bastante críticos no que respeita à existência de conflitualidade nas casas (entre crianças e jovens) e relativamente a rotinas das casas, como por exemplo os horários. De notar ainda que a alimentação e as refeições são novamente um dos aspetos mais identificados como necessidade de melhoria.

3.3. Análise conclusiva – Casas de Acolhimento

A taxa de satisfação das crianças e jovens com o acolhimento residencial situa-se presentemente num valor de 64,27 % o que representa uma ligeira subida face ao ano anterior (63,32%).

Embora em 2018 se tenha verificado uma taxa de satisfação de 68,6 %, o que se considerou ter ficado a dever-se a um enorme incremento nos trabalhos de melhoria das infraestruturas das CA/Respostas de Acolhimento, a taxa obtida relativamente a 2020 é bastante próxima de 2019 e também de 2017 (63,4%). Importa relembrar que apesar da aplicação dos questionários ser feita com enorme rigor, reforçando a importância de avaliação do serviço prestado e não com a medida de acolhimento aplicada, este é sempre um fator que poderá funcionar como influenciador negativo na perceção da satisfação das crianças e jovens. Na maioria das situações, a vivência em acolhimento é marcada pela contínua expectativa do momento de retornar ao agregado familiar, sendo o acolhimento uma alternativa que não foi escolhida. De assinalar ainda que a população inquirida é maioritariamente adolescente,

o que corresponde a uma fase do desenvolvimento caracterizada por uma particular criticidade face ao que é proporcionado ou promovido pelos adultos.

Este ano, a avaliação da satisfação está ainda saturada de fatores associados à vivência de uma Pandemia (COVID 19) que obrigou a enormes esforços das crianças e jovens, das suas famílias, dos profissionais e da própria instituição. Foi necessário reunir esforços e fazer face aos desafios diários: a saúde dos adultos e das crianças e jovens, os longos períodos de tempo em isolamento e confinamento, a distância das famílias, o ensino à distância e ainda a preocupação constante e a responsabilidade contínua de crianças, jovens e profissionais de garantir a segurança de todos.

Em síntese, abordaremos de seguida os aspetos mais relevantes em cada dimensão, e em cada uma delas refletiremos sobre o modo como a situação pandémica poderá ter interferido nos resultados obtidos.

A Dimensão 1 – **Condições da Casa de Acolhimento,** tem sido uma dimensão bastante instável, com aumentos e recuos na taxa de satisfação, parecendo estarem frequentemente associados à realização de melhorias estruturais. A CPL tem mantido anualmente nos seus documentos de planeamento estratégico, a manutenção e melhoria das infraestruturas, o que poderá motivar o presente aumento de satisfação nesta dimensão que passou de 62,59% para 64,96%. Importa salientar que num ano conturbado, em que as crianças e jovens passaram mais tempo do que nunca dentro das estruturas residenciais, este é um valor bastante positivo.

Ainda nesta dimensão, seguindo a tendência dos últimos anos, a satisfação com a sala de estar é a que obtém um valor mais elevado (76,36%), o que para além de poder estar relacionado com o investimento que a CPL tem vindo a fazer no que se refere à melhoria do espaço ao nível de mobiliário, decoração e meios tecnológicos, pode também estar associado ao facto de a sala de estar ser 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. Esta valoração é ainda

mais importante, se atendermos a que as crianças e jovens estiveram muito tempo juntos em permanência, o que poderia ter levado a um sentimento de saturação.

Também à semelhança da tendência dos últimos anos, o item com taxa de satisfação mais baixa refere-se às casas de banho, embora se tenha verificado uma ligeiríssima melhoria percentual. Tal como temos vindo a referir, este é um local em que a privacidade está implícita, sendo importante atender a que também como tem vindo a acontecer nos últimos anos, a dimensão privacidade foi a que obteve uma menor taxa de satisfação, merecendo esta questão uma reflexão mais aprofundada, embora tendo em conta que definir o limite entre o garante da privacidade e a necessária vigilância, é no acolhimento uma difícil tarefa. Importa contudo relevar que os valores obtidos não se agravaram face ao ano anterior, o que efetivamente poderia ter acontecido devido à situação pandémica, verificando-se no caso da dimensão Privacidade uma ligeira melhoria face ao ano anterior, como veremos mais à frente.

A Dimensão 2 - **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. Contudo, verificou-se uma ligeira diminuição da taxa de satisfação que passou de 75,96% em 2019 para 73,41% em 2020. Poderemos contudo colocar a hipótese desta diminuição estar relacionada mais uma vez com o facto de termos vivenciado uma situação pandémica que influi na adaptação de procedimentos, tais como os relacionados com a admissão e integração das crianças e jovens. Foram mantidas rigorosamente todas as atividades de preparação da admissão, nomeadamente a elaboração do prato preferido da criança no dia da sua integração, o cuidado de ter uma foto sua no quarto e espaço destinado na casa, entre outros. Contudo, houve em algumas situações a necessidade de realização de teste COVID-19 antes da integração e também restrições ao nível do número de pessoas que puderam participar no momento de integração, o que poderá ter influenciado a satisfação nesta dimensão.

O item que obteve maior taxa de satisfação em todo o questionário, é mais uma vez pertencente a esta dimensão e refere-se à forma como a criança/jovem foi recebido pelos adultos (80,91%). Destacamos assim, mais uma vez, a importância da preparação da integração de cada criança e/ou jovem em que o Plano de Acolhimento tem uma enorme relevância permitindo aos adultos prepararem e prepararem-se para cada admissão, reduzindo os fatores traumatizantes associados a este momento.

Ainda relativamente a esta dimensão, importa referir que algumas crianças e jovens, aquando do preenchimento do questionário referem o facto de anualmente responderem a questões relativas à sua integração.

Tal como referido já anteriormente, a Dimensão 3 – **Privacidade,** continua a revelar a menor taxa de satisfação, embora com um ligeiro aumento percentual, passando de 54,09% para 56,36%. Este pequeno aumento é, contudo, um bom indicador de melhoria, uma vez que a dificuldade dos adultos em garantir a privacidade de crianças e jovens no acolhimento viu-se ainda mais agravada pela situação pandémica que obrigou a longos períodos de tempo em que o grupo de crianças permaneceu em casa. Esta é pois uma área que exige a constante atenção e reflexão por parte dos adultos do acolhimento, devido à dificuldade de definir tempos e espaços que garantam a privacidade de cada uma das crianças e jovens da casa, enquanto paralelamente se exige um olhar atento e permanentemente vigilante.

A Dimensão 4 - **Quotidiano na casa de acolhimento** apresenta a segunda menor taxa de satisfação, embora se verifiquem vários aumentos de satisfação em alguns itens. Salienta-se o item "A forma como cuidam de ti quando estás doente" com uma taxa de satisfação de 70%, em que reforçamos a sua pertinência num ano em que grande parte das casas de acolhimento tiveram várias crianças e jovens infetados com COVID 19. O item com taxa de satisfação mais elevada nesta dimensão (70,91%) refere-se à forma como os adultos organizam os momentos para as crianças e jovens estarem com as famílias, o que evidencia o reconhecimento dos esforços desenvolvidos por todos, com vista à segurança e bem-estar, numa época que trouxe enormes desafios, tal como o necessário afastamento presencial das famílias, em alguns momentos. Importa ainda salientar nesta dimensão que muitos itens que obtiveram melhores resultados face ao ano anterior remetem para as atividades realizadas

na casa, tais como o CSI, as Assembleias de casa ou a forma como decorrem as refeições, o que poderá ter ficado a dever-se ao facto de ter havido mais tempo para as vivências em grupo. Por outro lado, os itens que revelam diminuição de satisfação relacionam-se com a comida, a distribuição de tarefas, os tempos livres ou a forma como recebem os amigos na casa, o que pelo mesmo motivo enunciado anteriormente (permanência do grupo na casa durante longos períodos de tempo) poderá ser sintoma de fadiga pandémica. Sublinha-se ainda que a comida tem sido ao longo dos anos uma área que revela sempre bastante insatisfação, pelo que a CPL tem desenvolvido várias estratégias com vista à melhoria, embora permaneça insatisfação neste âmbito.

Na Dimensão 5 - **Acompanhamento escolar**, observamos uma ligeira diminuição da taxa de satisfação face ao ano anterior, importando contudo destacar que o item que obteve melhor taxa de satisfação, passando de 59,62% em 2019 para 67,27% em 2020, refere-se ao apoio dos adultos para fazer os trabalhos e estudar. Este item poderá assim evidenciar a necessária dedicação dos adultos às crianças e jovens, numa fase em que o ensino se efetuou à distância, exigindo da parte dos cuidadores uma atenção acrescida ao nível do acompanhamento escolar. Reiteramos mais uma vez neste ponto, a importância da relação enquanto ferramenta terapêutica, evidente neste item que no ano anterior tinha obtido a menor taxa de satisfação desta dimensão.

A Dimensão 6 - **Segurança e bem-estar**, evidencia mais uma vez a importância do papel protetor dos adultos, tendo revelado um aumento de satisfação de 63,91% para 67,45%, num ano que se viveram muitos momentos de medos e receios, inseguranças e ansiedades. Nesta dimensão, apenas diminuíram as taxas de satisfação nos itens relacionados com o respeito dos colegas pelas ideias e opiniões das crianças e jovens e com a ajuda dos colegas para resolver problemas. Não estranhamos esta diminuição nestes dois itens, sendo expetável que existam alguns conflitos entre pares, sobretudo numa fase em que os grupos passaram muito tempo juntos.

Evidenciam-se nesta dimensão os itens com melhores taxas de satisfação, os quais se referem à relação com os adultos, nomeadamente, forma como os adultos ajudam a resolver problemas, a existência de adultos de confiança disponíveis e a segurança que a

casa proporciona. É sem dúvida uma forte evidência de um trabalho que se pretende terapêutico e em que os modelos e as experiências relacionais seguras, são decisivos no bem-estar de crianças e jovens.

Por último a Dimensão 7 – **Satisfação Geral** com o Acolhimento, reforça a avaliação de observada na dimensão relativa à segurança e bem-estar, uma vez que traduz um valor de 70% de satisfação, superior em cerca de 7% relativamente a 2019.

Desta forma, parece-nos que embora a taxa de satisfação tenha aumentado apenas ligeiramente, as áreas que obtiveram melhor avaliação estão relacionadas com as atividades que implicam a relação, o cuidar 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. Esta evidência é ainda mais importante, tendo em conta a situação pandémica que exigiu não só diferentes adaptações procedimentais, mas também a necessária gestão de emoções e sentimentos associados à doença e às condições que esta implicou.

Importa, contudo, continuar a investir na melhoria da intervenção, dando especial atenção ao retomar das rotinas, de forma a restituir progressivamente um quotidiano estruturado e promotor de organização externa e consequentemente interna. Também a dimensão privacidade mantém fragilidade, continuando a ser necessário refletir em cada equipa de que forma tem sido assegurada a privacidade das crianças e jovens, e que estratégias podem ser implementadas neste sentido, garantindo 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.

De referir ainda que os dados recolhidos estão de acordo com as perceções que os cuidadores têm transmitido a esta equipa. Por um lado, caracterizam o ano 2020 como tendo sido intenso e de difícil gestão do quotidiano, embora identifiquem também enormes ganhos na relação com as crianças e jovens proporcionados pelo tempo disponível para a interação.

Por último importa ainda dar nota da necessidade de revisão do questionário de satisfação, tendo em conta que na aplicação foram evidenciados pelas crianças alguns aspetos a melhorar, nomeadamente:

- A dimensão Integração da Casa de Acolhimento, é respondida anualmente por todas as crianças e jovens. Sendo uma dimensão estática, que anualmente não traduz qualquer alteração, apenas deveria ser preenchida no ano em que a criança/jovem é acolhida;

- O questionário é muito longo. Sobretudo no caso de crianças com algumas dificuldades de leitura, compreensão ou atenção, o questionário torna-se bastante cansativo. A dimensão Integração, ao ser preenchida apenas no ano em que a criança/jovem é acolhida, poderia contribuir para a diminuição de itens a preencher, bem como a eliminação de itens que as crianças consideram difíceis de compreender ou redundantes.

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	
2019	2020	2019	2020
24	**21**	**23**	**21**

Foram auscultados 21 jovens, o que representa a totalidade de jovens integradas em AA na data da avaliação.

4.1.2. Distribuição por sexo

	2020		2019	
	N	*%*	*N*	*%*
Masculino	10	47,62%	6	26,09%
Feminino	11	52,38%	17	73,91%
Total	21		23	

Cerca de 52 % dos jovens que responderam ao questionário de satisfação pertencem ao género feminino e cerca de 48 % ao género masculino. Relativamente ao ano passado aumentou o número de rapazes, uma vez que as solicitações de admissão provenientes do sistema de promoção e proteção se referem na maioria a jovens do sexo masculino, o que levou a CPL a aumentar o número de apartamentos para rapazes.

No ano passado, a resposta AA organizava-se em 5 apartamentos para raparigas e 3 para rapazes, enquanto que presentemente, 5 AA destinam-se a rapazes e 4 a raparigas, sendo que um deles se encontra encerrado, por inexistência de candidatas, nomeadamente jovens mães com filhos. A resposta foi aumentada em 1 AA para rapazes em 2021.

4.1.3. Distribuição por faixa etária

	2020		2019	
	N	*%*	*N*	*%*
16 anos	2	9,52%	0	0%
17 anos	0	0%	2	8,70%
18 anos	4	19,05%	3	13,04%
19 anos	4	19,05%	8	34,78%
20 anos	6	28,57%	6	26,09%
21 anos	2	9,52%	3	13,04%
22 anos	2	9,52%	1	4,35%
23 anos	1	4,76%	0	0%
Total	21		23	

A maioria dos jovens inquiridos tem 18 anos ou mais, salientando-se, contudo, que relativamente ao ano anterior a maior diferença é que se encontram presentemente integrados dois jovens com 16 anos.

4.1.4. Tempo de permanência no Apartamento de Autonomização

	2020		2019	
	N	*%*	*N*	*%*
Menos de 6 meses	8	38,10%	8	34,78%
Entre 6 meses e 1 ano	2	9,52%	4	17,39%
Entre 1 e 2 anos	7	33,33%	4	17,39%
Mais de 2 anos	4	19,05%	7	30,43%
Total	21		23	

Relativamente ao tempo de permanência em apartamento, existem poucas diferenças face ao ano anterior, evidenciando-se contudo um aumento dos jovens que estão no apartamento entre um a dois anos (33,33%) e uma diminuição dos jovens que estão em Apartamento entre seis meses e um ano.

4.1.5. Acolhimento Anterior

	2020		2019	
	N	*%*	*N*	*%*
Sim	19	90,48%	20	86,96%
Não	2	9,52%	3	13,04%
Total	21		23	

À semelhança dos anos anteriores, a maioria dos jovens que responderam ao questionário estavam em acolhimento residencial antes da integração em apartamento (90,48%).

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 qualitativos dos jovens.

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" e "Nem satisfeito, nem insatisfeito" são consideradas no apuramento das taxas por item, por dimensão, e no apuramento global, enquanto denominador (número total de respostas esperadas).

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

Dimensão 1: Admissão no Apartamento

	2020		2019	
Indica o teu grau de satisfação com…	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*
a apresentação do programa pela equipa dos Apartamentos de Autonomização antes de teres integrado a resposta	95,24%	0%	95,65%	0%
a oportunidade de decidires sobre a integração ou não num Apartamento de Autonomização	85,71%	0%	100,00%	0%

Tal como no ano anterior é visivel a elevada taxa de satisfação em ambos os itens desta dimensão, bem como a inexistência de respostas de insatisfação. A apresentação do

programa pela equipa da resposta é extremamente satisfatória (95,24%), bem como a oportunidade dos jovens decidirem relativamente à sua integração na resposta, embora neste caso se verifique uma diminuição da satisfação que passa de 100% para 85,71%.

Dimensão 2: Integração

	2020		2019	
Indica o teu grau de satisfação com…	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*
o modo como o espaço estava preparado para te receber	85,71%	0%	100,00%	0%
a forma como os teus colegas te mostraram os espaços e te explicaram o funcionamento do Apartamento	85,71%	0%	82,61%	4,35%
a informação disponibilizada pelo educador acerca dos recursos existentes na zona (p. ex. transportes, centro saúde, etc.).	85,71%	0%	91,30%	0%
a forma como foste recebido pelos teus colegas	90,48%	0%	86,96%	4,35%
a forma como foste recebido pela equipa	90,48%	0%	100,00%	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, bem como a inexistência de valores de insatisfação, ao contrário do que aconteceu em 2019. Verifica-se contudo uma diminuição da satisfação no item relativo ao modo como o espaço estava preparado para receber os jovens, que passou de 100% para 85,71%, e no item relativo à forma como os jovens foram recebidos pela equipa, que passou de 100% para 90,48%. Também no item relativo à informação disponibilizada pelo educador sobre os recursos da zona é visiel uma pequena diminuição da satisfação. Por outro lado, verifica-se um ligeiro aumento das taxas de satisfação nos restantes itens.

Dimensão 3: Condições do Apartamento

	2020		2019	
Indica o teu grau de satisfação com…	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*
a localização do teu apartamento	95,24%	0%	100%	0%
o apartamento estar perto de tudo (escolas, centro saúde, polícia, bombeiros, espaços de lazer, outros)	80,95%	4,76%	82,61%	0%
o teu quarto	76,19%	0%	86,96%	8,70%
os espaços comuns do apartamento (p.ex. cozinha, sala de estar, casa de banho, outros)	85,71%	9,52%	95,65%	0%
os serviços de que o apartamento dispõe (p. ex. contratos de água, luz, gás, internet)	66,67%	14,29%	65,22%	26,09%

Na Dimensão 3 - **Condições do Apartamento**, oberva-se uma diminuição da taxa de satisfação na maioria dos itens, embora se mantenham valores bastantes satisfatórios. As maiores descidas verificam-se nos itens relativos ao quarto e aos espaços comuns do apartamento, ambos com descidas percentuais de cerca de dez valores. No item relativo ao quarto, verifica-se contudo a inexistência de insatisfação, ao passo que relativamente aos espaços comuns se assiste a um aumento da taxa de insatisfação. Tal como tem vindo a acontecer nos últimos anos a localização do apartamento destaca-se, tendo a maior taxa de satisfação desta dimensão (95,24%). Seguindo também a tendência dos anos anteriores o item relativo aos 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, embora com uma descida ao nível da taxa de insatisfação e uma subida de 1% na taxa de satisfação.

Dimensão 4: Privacidade

	2020		2019	
Indica o teu grau de satisfação com…	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*
o modo como a tua privacidade é respeitada pelos teus colegas	95,24%	0%	100,00%	0%
o modo como a tua privacidade é respeitada pela equipa dos apartamentos	90,48%	0%	78,26%	8,70%
espaço do apartamento onde podes estar com a tua família ou amigos, sempre que te visitam	38,10%	0%	82,61%	4,35%

Na dimensão Privacidade salienta-se que a maioria das respostas remetem para uma elevada satisfação com a forma como os colegas respeitam a privacidade dos jovens (95,24%), mantendo-se o valor elevado obtido face a este item no ano anterior, embora com uma ligeira descida. O item relativo ao modo como a equipa da resposta AA respeita a privacidade dos jovens, obteve uma elevada taxa de satisfação, com um aumento de cerca de 12% face ao ano anterior. Por outro lado, o item relativo ao espaço do apartamento para estar com família ou amigos revela a maior diferença face ao ano anterior com uma diminuição da taxa de satisfação de 82,61% para 38,10%. De salientar que não se verifica em

nenhum item desta categoria respostas de insatisfação, tendo-se ainda verificado que no item relativo ao espaço do apartamento para estar com amigos e familia, cerca de 12 jovens, do total de 21 inquiridos selecionaram a resposta "Não acontece comigo"o que levou a uma baixa taxa de satisfação.

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

	2020		2019	
Indica o teu grau de satisfação com…	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*
a disponibilidade que o educador demonstra para falar e estar comigo	90,48%	0%	95,65%	0%
a tua participação na definição do teu PDP (Projeto de Desenvolvimento Pessoal)	80,95%	0%	82,61%	0%
o acompanhamento do teu educador na gestão do quotidiano do apartamento (p.ex. refeições, horários, gestão do dinheiro,outros)	90,48%	0%	95,65%	0%
o acompanhamento do teu educador na gestão dos contactos com a tua família	66,67%	4,76%	78,26%	0%
o acompanhamento do teu educador ao nível do teu percurso escolar/formativo/laboral	85,71%	4,76%	95,65%	4,35%
o acompanhamento do educador ao nível da tua saúde	85,71%	0%	86,96%	4,35%
a forma como podes tratar de assuntos do teu interesse com a equipa dos apartamentos	90,48%	0%	82,61%	0%
a forma como o educador te responsabiliza pelas consequências dos teus comportamentos	80,95%	0%	86,96%	4,35%
a forma como o programa dos apartamentos de autonomização está adequado às tuas necessidades	85,71%	0%	86,96%	13,04%
a forma como os teus amigos e família são recebidos no apartamento	42,86%	4,76%	78,26%	0%
as sessões de CSI	85,71%	0%	73,91%	4,35%
a segurança que o apartamento te proporciona	95,24%	0%	95,65%	0%

A **Dimensão 5 – Quotidiano do Apartamento**, revela uma diminuição da taxa de satisfação, embora ligeira na maioria dos itens. Destaca-se uma descida mais acentuada no item relativo à forma como a familia e amigos são recebidos no apartamento, que passou de 78,26% para 42,86%, sendo este o item com menor taxa de satisfação desta dimensão. A análise dos dados permite-nos contudo identificar que 11 respostas dadas foram "não acontece comigo", o que causa a descida acentuada da satisfação. Salienta-se ainda que os itens que obtiveram melhores taxas de satisfação face ao ano anterior são referentes às sessões CSI e à forma como os jovens podem tratar assuntos do seu interesse com a equipa.

Dimensão 6: Satisfação Geral

	2020		2019	
	SATISFAÇÃO	*INSATISFAÇÃO*	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*
No geral, como é o teu grau de satisfação com o acolhimento dos Apartamentos de Autonomização?	90,48%	4,76%	95,65%	0%

A satisfação geral mantém-se num valor elevado (90,48%), embora com uma ligeira diminuição, sendo observável uma taxa de insatisfação de 4,76%, a qual foi inexistente no ano anterior.

Análise Comparativa: Taxa de Satisfação por Dimensão

AA	2020		2019	
	Satisfação	Insatisfação	Satisfação	Insatisfação
Dimensão 1 (Admissão)	90,48%	0,00%	97,83%	0,00%
Dimensão 2 (Integração)	87,62%	0,00%	92,17%	1,74%
Dimensão 3 (Condições do AA)	80,95%	5,71%	86,09%	6,96%
Dimensão 4 (Privacidade)	74,60%	0,00%	86,96%	4,35%
Dimensão 5 (Quotidiano e Bem-estar no AA)	81,75%	1,09%	86,59%	2,54%
Dimensão 6 (Satisfação Geral)	90,48%	4,76%	95,65%	0,00%

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 matém taxas de satisfação muito idênticas ao ano anterior, observando-se apenas ligeiras variações. De sublinhar ainda que a dimensão privacidade obteve a taxa de satisfação mais baixa, uma vez que sendo constiuída apenas por três itens, foi influenciada

pelo item relativo ao espaço de privacicade para estar com familia e amigos, o qual revelou uma diminuição acentuada da satisfação devido ao enorme número de respostas "não acontece comigo".

Satisfação Global

	2020		2019	
	SATISFAÇÃO	*INSATISFAÇÃO*	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*
Satisfação Global	82,82%	1,70%	88,66%	3,11%

O apuramento global dos dados recolhidos permite-nos obter um valor de satisfação geral, a qual se situa em 82,82%, resultando assim num descréscimo da satisfação face ao ano anterior, embora mantendo-se a taxa num valor bastante elevado.

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	*- "Relativamente ao local em que o Apartamento está localizado estou satisfeita".* *- "Todos os meses comprar elementos decorativos para o apartamento."* *-"No sentido do aproveitamento do espaço de vivência sinto-me bastante insatisfeita, devido à dificuldade que temos em arranjar serviços para consertar que nós necessitamos urgentemente como por exemplo o fogão e*

	os estores (Os estores dos quartos estão sem arranjo á 1 ano o que nos deixa numa limitação de espaço tendo em conta que gostaríamos de ter mais ar no quarto e no Inverno devido às condições das janelas temos que dormir no frio ou ligar os aquecedores durante a noite o que tem um elevado custo na conta da luz e na nossa saúde). Outra das questões é o facto de a Casa Pia trocar os contratos das despesas anualmente e não avisam os jovens o que nos pode colocar em situações desagradáveis a nível monetário. Sinto que não tenho uma participação ativa grande parte das vezes nos projetos que a Casa Pia nos entrega, porque às vezes entregam-nos "propostas" que não são bem propostas porque já chegam a nós finalizadas. *Acho importante terem mais atenção às necessidades do apartamento e à remodelação quando precisa para que os jovens residam num espaço bem tratado."*
Privacidade	*- "Devido a situação do Covid-19, os nossos educadores têm passado muito tempo nos apartamentos, o que acaba por invadir um pouco das nossas privacidades. Mas de resto, está tudo PERFEITOOOOO".*
Quotidiano e Bem-estar no Apartamento (tarefas, horários, acompanhamento diário, lazer, família, etc.)	*-"Quero trabalho";* *-"Realização de alguma atividade no verão que integre todos os jovens do apartamentos durante o verão (ex: um retiro/acampamento)";* *-"Na minha opinião os apartamento de autonomia deveriam ter estágios de evolução, o que possibilitaria que os jovens que se encontram pudessem almejar outros estádios de desenvolvimento.* *Os jovens que se encontrassem a realizar a licenciatura ou o mestrado poderiam ter uma resposta diferente dos restantes e talvez a sua medida pudesse ser alterada para uma medida de autonomia em vez de acolhimento residencial.* *A casa pia poderia ter casas para os jovens, para quando os mesmos saíssem dos apartamentos de autonomia, visto que o valor com que os mesmos saem é muito reduzido."*
Satisfação Geral	-

Relativamente ao campo destinado a sugestões e comentários, foram 7 os jovens que participaram, o que representa cerca de 33,3 % dos inquiridos. Os comentários registados situam-se nas dimensões condições do apartamento e quotidiano e remetem sobretudo para a eficiência dos serviços e condições físicas dos apartamentos, bem como para o desenvolvimento do programa dinamizado em Apartamento de Autonomização.

Embora não sejam representativos do grupo de jovens, os comentários revelam a capacidade interventiva destes educandos, bem como a sua capacidade e assertividade na apresentação das suas necessidades de melhoria.

4.3. Análise Conclusiva - Apartamentos de Autonomização

Os resultados obtidos na avaliação da satisfação dos jovens em Apartamento de Autonomização mostram uma diminuição da satisfação, tanto na generalidade das dimensões, como ao nível da satisfação geral. Contudo, à semelhança dos anos anteriores os níveis obtidos são bastante elevados.

A situação pandémica que vivemos atualmente, poderá também ter influenciado os resultados obtidos. As maiores diminuições de taxa de satisfação referem-se à forma e espaço de privacidade para receber amigos e família nos apartamentos, o que, como vimos anteriormente, não aconteceu com muitos jovens, motivo pelo qual o cálculo da taxa de satisfação resultou num valor bastante baixo. Por outro lado, todos os condicionamentos associados à necessidade de distanciamento social provocado pela pandemia poderão ter causado a impossibilidade de estar com familiares e amigos nos apartamentos, o que poderá também justificar estes valores.

Também ao nível das condições do apartamento poderemos colocar a possibilidade de ter sido visível uma menor insatisfação, tendo em conta que a permanência nos apartamentos, de forma contínua e ininterrupta, devido aos momentos de recolhimento obrigatório causados pela pandemia, pode ter acentuado as necessidades a este nível.

Curiosamente, a pandemia poderá também ter contribuído para um aumento da satisfação, no que se refere ao respeito da equipa pela privacidade dos jovens. Coloca-se a possibilidade de pelo facto de as equipas (sobretudo STASE) estarem menos presentes fisicamente nos apartamentos, terem permitido um sentimento de maior privacidade.

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.

O elevado grau de satisfação evidenciado pelos jovens em quatro 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.

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

	2020		2019	
	SATISFAÇÃO	*INSATISFAÇÃO*	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*
CA+AA	65,89%	10,11%	65,85%	10,67%
CA	64,27%	10,91%	63,32%	11,50%
AA	82,82%	1,70%	88,66%	3,11%

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 65,89% o que representa um valor praticamente idêntico ao obtido no ano anterior.

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 registadas menores taxas de satisfação.

Num ano especialmente difícil, devido a todas as dificuldades acrescidas trazidas por uma situação de pandemia que levou a sucessivos Estados de Emergência a nível nacional, consideramos que é bastante positiva a taxa de satisfação alcançada.

A avaliação da satisfação das crianças e jovens em acolhimento residencial, tem sido um importante contributo para o desenho de planos de ação e alterações procedimentais e estruturais com vista à melhoria contínua da qualidade do acolhimento. Assim, importa também potenciar e melhorar alguns aspetos diretamente relacionados com a própria avaliação e metodologia inerente, nomeadamente:

- O questionário aplicado às CA é muito extenso, devendo ser retirados alguns itens, que as crianças identificam como sendo redundantes;

- A dimensão integração, em ambos os questionários apenas deve ser preenchida uma vez por cada criança/jovem no ano em que foi integrado na resposta;

- O cálculo das taxas de satisfação e insatisfação (em cada item, nas dimensões e no apuramento global) é realizado tendo como denominador comum o número total de questionários, no qual é considerado o número de respostas esperadas. Desta forma são contempladas no cálculo as respostas "não acontece comigo", o que resulta em taxas de satisfação muito baixas, nos itens em que existem muitas respostas "não acontece comigo". Propõe-se assim a reflexão de uma solução matemática que possibilite a realização dos cálculos com recurso a técnicas que permitam a não inclusão das respostas "não acontece comigo".

- Anualmente, consideramos que os dados recolhidos se referem ao ano anterior. Contudo, quando fazemos a aplicação dos questionários, dificilmente as crianças e jovens conseguem ter em mente todo o ano anterior, para responderem de acordo com esta premissa. Este ano, este aspeto foi ainda mais visível, uma vez que tendo em conta que devido à situação pandémica apenas realizamos a auscultação em abril, os jovens têm em mente os últimos meses, sendo que alguns dos educandos que responderam, foram admitidos já em 2021. Propõe-se assim que a identificação dos dados passe a referir-se ao ano em que estão a ser aplicados os questionários e não ao ano anterior.

Siglas e abreviaturas

AA – Apartamento de Autonomização

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

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

Casa Pia Lisboa	**Questionário de satisfação às crianças e jovens em acolhimento residencial**

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						

Casa Pia Lisboa	**Questionário de satisfação às crianças e jovens em acolhimento residencial**

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						

Casa Pia Lisboa	**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 **Indica o teu grau de satisfação com…**	**Muito insatisfeito**	**Insatisfeito**	**Nem satisfeito, nem insatisfeito**	**Satisfeito**	**Muito satisfeito**	**Não acontece comigo**
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 **Indica o teu grau de satisfação com…**	**Muito insatisfeito**	**Insatisfeito**	**Nem satisfeito, nem insatisfeito**	**Satisfeito**	**Muito satisfeito**	**Não acontece comigo**
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 **Indica o teu grau de satisfação com…**	**Muito insatisfeito**	**Insatisfeito**	**Nem satisfeito, nem insatisfeito**	**Satisfeito**	**Muito satisfeito**	**Não acontece comigo**
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)						

Casa Pia Lisboa	**Questionário de satisfação aos jovens em Apartamento de Autonomização**

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						

CasaPia Lisboa	**Questionário de satisfação aos jovens em Apartamento de Autonomização**

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 Respostas Educativas e Formativas

RELATÓRIO

AUSCULTAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS/AS EDUCANDOS/AS A FREQUENTAR RESPOSTAS EDUCATIVAS E FORMATIVAS

2020

Maio, 2021

Auscultação da satisfação dos/as educandos/as - 2020

A CPL, I.P. tem vindo a auscultar o nível de satisfação dos/as educandos/as mediante a aplicação de inquéritos por questionário que, desde 2019, passaram a ser aplicados *online* a todos os educandos a frequentar respostas educativas e formativas. Este ano a aplicação dos inquéritos estava prevista para decorrer entre os dias 15 e 29 de janeiro, contudo, o processo teve de ser interrompido no dia 21 de janeiro, em virtude da interrupção letiva decretada pelo Governo. Retomou-se o processo no dia 5 de abril e os questionários estiveram disponíveis para preenchimento até ao dia 16 de abril.

Para apurar o número de educandos/as 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 março de 2021.

No total, registaram-se 1506 respostas, sendo que 23 foram consideradas inválidas. Assim, de 2208 educandos/as, responderam **1483**, o que representa uma percentagem de resposta de **67%**, menos cinco pontos percentuais [p.p.] relativamente ao ano passado. No 1.º CEB, de um total de 473 educandos/as, responderam 415; no 2.º CEB, de um total de 293 educandos/as, obteve-se 187 respostas; no 3.º CEB, responderam ao questionário 260 educandos, de um total de 348; e, por fim, de 1094 educandos/as a frequentar respostas formativas de dupla certificação, responderam 621.

	2020		2019		
	N.º de respostas	% de resposta	N.º de respostas	% de resposta	Variação
1º Ciclo do Ensino Básico	415	87,74%	490	91,42%	-3,68%
2º Ciclo do Ensino Básico	187	63,82%	280	92,41%	-28,59%
3º Ciclo do Ensino Básico	260	74,71%	286	86,14%	-11,43%
Formação de Dupla Certificação	621	56,76%	693	55,89%	0,87%
CPL	1483	67,16%	1749	72,54%	-5,38%

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 uma percentagem de **68,96%**, mais 6 p.p. do que o registado em 2019. Em todos os ciclos de ensino, incluindo a formação de dupla certificação, a percentagem de satisfação supera os 55%. Destaca-se o 1.º Ciclo do Ensino Básico com uma percentagem de satisfação global de **78,74%**. O 3.º Ciclo do Ensino Básico, apesar de continuar a apresentar a percentagem de satisfação global mais baixa, teve um aumento de cerca de 6 p.p. em relação a 2019. A satisfação geral dos educandos da Formação de Dupla Certificação apresenta o aumento mais significativo: mais 9 p.p. relativamente ao ano passado.

	2020	2019	
	% de satisfação	% de satisfação	Variação
1º Ciclo do Ensino Básico	78,74%	77,24%	▲ 1,50%
2º Ciclo do Ensino Básico	71,30%	66,63%	▲ 4,67%
3º Ciclo do Ensino Básico	58,55%	52,85%	▲ 5,70%
Formação de Dupla Certificação	68,63%	59,48%	▲ 9,15%
CPL	68,96%	62,76%	▲ 6,20%

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

No que diz respeito à satisfação global dos/das inquiridos/as em cada um dos Centros de Educação e Desenvolvimento da CPL, I.P., a perceção é satisfatória em todos. Dos cinco Centros de Educação e Desenvolvimento da CPL, o CED D. Nuno Álvares Pereira é aquele que apresenta a percentagem de satisfação global mais alta (**74,45%**), verificando-se um aumento de 9 p.p. relativamente ao ano passado. O CED Jacob Rodrigues Pereira, ainda que apresente uma percentagem de satisfação superior à do ano passado (**65,05%**), é o CED com a percentagem de satisfação global mais baixa.

	2020	2019	
CED	% de satisfação	% de satisfação	Variação
Nossa Senhora da Conceição	65,93%	65,83%	▲ 0,10%
D. Nuno Álvares Pereira	74,45%	65,26%	▲ 9,19%
D. Maria Pia	67,75%	59,76%	▲ 7,99%
Jacob Rodrigues Pereira	65,05%	61,28%	▲ 3,77%
Pina Manique	69,82%	63,34%	▲ 6,48%

Tabela 3 – Satisfação global por CED (%).

Resultados por dimensão e resposta

➢ Dimensão "Ensino": 1.º CEB

No que diz respeito à dimensão "Ensino", os/as educandos/as de 1.ºCEB estão, na sua grande maioria, satisfeitos/as com os diversos itens em avaliação. Com um grau de satisfação superior a **95%** continuam a destacar-se os itens "o que os teus professores ensinam" e "a ajuda que os teus professores te dão quando tens dificuldades". O item relacionado com as visitas de estudo, embora apresente o grau de satisfação mais baixo (31,33%) apresenta também uma percentagem de respostas na categoria "Não sei/Não se aplica" superior a 60%.

ENSINO

	2020		2019	
Indica o teu grau de satisfação com…	*SATISFAÇÃO (%)*	*INSATISFAÇÃO (%)*	*SATISFAÇÃO (%)*	*INSATISFAÇÃO (%)*
o que os teus professores ensinam	**97,83**	**0,48**	97,14	0,61
as Assembleias de Turma	**89,40**	**2,65**	86,12	1,63
o projeto da tua turma	**93,98**	**0,96**	92,86	1,63
as apresentações que fazes dos teus trabalhos aos colegas e/ou professores	**87,95**	**2,17**	83,88	1,63
as atividades que fazes nos Studios (1)	**69,16**	**1,20**	79,39	1,43
as visitas de estudo que fazes (2)	**31,33**	**1,45**	75,71	1,43
as atividades extracurriculares (3)	**72,05**	**0,96**	79,80	4,29
a ajuda que os teus professores te dão quando tens dificuldades	**97,35**	**1,20**	96,53	0,61

(1) 27,95% de respostas "Não sei/Não se aplica"
(2) 62,17% de respostas "Não sei/Não se aplica"
(3) 21,69% de respostas "Não sei/Não se aplica"

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

➢ Dimensão "Ensino": 2.º CEB

No 2.º CEB, a perceção global dos/as educandos/as face aos vários itens que compõem a dimensão "Ensino" continua a ser positiva e semelhante à apurada em 2019. Destaca-se, novamente, o item que avalia a forma como os professores ensinam, com **90,37%** de satisfação. Com um aumento significativo na satisfação relativamente a 2019, surge o item relacionado com as atividades extracurriculares, com mais 9 p.p. do que o ano passado. Os itens "o uso regular do computador nas aulas" e "o tempo que os professores têm para falar

contigo sobre o teu desempenho" apresentam as percentagens de insatisfação mais altas, ainda que a satisfação geral se situe acima dos 70%.

ENSINO				
	2020		2019	
Indica o teu grau de satisfação com…	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)	SATISFAÇÃO (%)	INSATISFAÇÃO (%)
a forma como os teus professores ensinam	**90,37**	**5,88**	86,79	4,29
a forma como os teus professores te preparam para fazeres tarefas sozinho	**82,35**	**9,09**	80,71	5,36
a forma como os teus professores te preparam para trabalhar em grupo	**80,75**	**6,95**	83,21	6,07
a forma como os teus professores aceitam as tuas sugestões	**74,33**	**6,95**	71,43	8,21
o trabalho de projeto da tua turma	**83,96**	**8,02**	78,57	6,07
a possibilidade de teres, várias vezes, apresentações orais/gestuais	**59,36**	**8,56**	66,79	8,21
a possibilidade de teres, várias vezes, atividades práticas	**79,68**	**6,95**	76,43	7,86
a possibilidade de conheceres os teus direitos e deveres enquanto cidadão	**82,35**	**6,42**	81,79	4,64
as atividades que fazes nos Studios (1)	**66,84**	**5,88**	82,14	6,07
as atividades extracurriculares	**70,59**	**5,35**	61,07	8,21
o uso regular de computador nas aulas	**75,94**	**11,76**	70,00	14,64
a ajuda que os teus professores te dão quando tens dificuldades	**85,03**	**7,49**	82,14	6,43
a forma como és avaliado (testes, trabalhos, projetos, comportamento, apresentações…)	**79,14**	**7,49**	78,57	7,50
o tempo que os teus professores têm para falar contigo sobre o teu desempenho.	**71,66**	**11,23**	72,50	7,50

(1) 19,79% de respostas "Não sei/Não se aplica"

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

➢ Dimensão "Ensino": 3.º CEB

Em relação ao 3.º CEB, verifica-se um aumento de satisfação em 10 dos 14 itens avaliados. Continua a destacar-se o item "a forma como os teus professores ensinam" com **84,23%** de satisfação, mais 4 p.p. relativamente ao ano passado. Mais de 75% dos/as educando/as estão satisfeitos/as com os itens "a possibilidade de conheceres os teus direitos e deveres enquanto cidadão", "a forma como os professores te preparam para fazeres tarefas sozinho" e ainda "a ajuda que os professores te dão quando tens dificuldades". Por outro lado, os itens "a possibilidade de teres, várias vezes, apresentações orais/gestuais" e "o uso regular de computador nas aulas" apresentam as percentagens de insatisfação mais elevadas.

ENSINO

Indica o teu grau de satisfação com…	2020 SATISFAÇÃO (%)	2020 INSATISFAÇÃO (%)	2019 SATISFAÇÃO (%)	2019 INSATISFAÇÃO (%)
a forma como os teus professores ensinam	**84,23**	**3,08**	79,72	1,75
a forma como os teus professores te preparam para fazeres tarefas sozinho	**78,08**	**4,62**	73,08	5,59
a forma como os teus professores te preparam para trabalhar em grupo	**73,85**	**6,92**	69,23	7,34
a forma como os teus professores aceitam as tuas sugestões	**63,46**	**9,23**	58,04	12,59
o trabalho de projeto da tua turma	**70,77**	**8,85**	64,34	10,14
a possibilidade de teres, várias vezes, apresentações orais/gestuais	**48,85**	**15,00**	58,74	13,64
a possibilidade de teres, várias vezes, atividades práticas	**64,23**	**8,85**	65,38	8,74
a possibilidade de conheceres os teus direitos e deveres enquanto cidadão	**78,46**	**6,54**	67,48	6,64
as atividades que fazes nos Studios	**57,31**	**6,92**	59,44	10,14
as atividades extracurriculares (1)	**52,69**	**8,46**	52,80	7,69
o uso regular de computador nas aulas	**56,92**	**13,85**	56,64	18,53
a ajuda que os teus professores te dão quando tens dificuldades	**76,92**	**4,23**	76,57	7,69
a forma como és avaliado (testes, trabalhos, projetos, comportamento, apresentações…)	**71,54**	**7,31**	63,99	9,09
o tempo que os teus professores têm para falar contigo sobre o teu desempenho.	**67,31**	**7,69**	62,94	10,14

(1) 19,23% de respostas "Não sei/Não se aplica"

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

➢ Dimensão "Ensino": Formação de Dupla Certificação

A satisfação dos/as educandos/as a frequentar respostas formativas de dupla certificação aumentou em todos os itens avaliados na dimensão "Ensino", destacando-se o item "a disponibilidade que os professores têm para falar contigo sobre o teu desempenho" com um aumento de 16 p.p. relativamente ao ano passado. O item "a forma como os teus professores ensinam" continua a ser aquele que apresenta o nível de satisfação mais alto (**88,57%**), verificando-se um aumento de 8 p.p. relativamente ao ano passado. Com níveis de satisfação superiores a **80%** destacam-se os itens "a organização do teu curso", " a forma como os teus professores te preparam para trabalhar autonomamente", "a forma como o teu curso te

prepara para seres um bom profissional", "a ajuda que os teus professores te dão quando tens dificuldades em alguma UFCD/disciplina" e, ainda, "a forma como és avaliado (…)".

	ENSINO			
	2020		2019	
Indica o teu grau de satisfação com…	*SATISFAÇÃO (%)*	*INSATISFAÇÃO (%)*	*SATISFAÇÃO (%)*	*INSATISFAÇÃO (%)*
a forma como os teus professores ensinam	**88,57**	**3,22**	80,52	6,06
a organização do teu curso	**81,96**	**5,96**	70,27	12,70
a forma como os teus professores te preparam para trabalhar autonomamente	**82,45**	**4,03**	76,05	5,92
a forma como os teus professores te preparam para trabalhar em grupo	**78,58**	**4,51**	72,87	7,07
a forma como os teus professores aceitam as tuas sugestões	**75,20**	**5,80**	64,36	10,53
o facto de teres, por vezes, vários professores na sala	**68,44**	**5,96**	57,72	9,09
o trabalho de projeto da tua turma	**69,73**	**6,92**	62,05	13,13
a possibilidade de teres, várias vezes, apresentações orais/gestuais	**63,12**	**8,37**	54,40	14,00
a aplicação das aprendizagens do teu curso em Formação em Contexto de Trabalho (FCT)	**72,46**	**4,83**	66,09	6,93
o equilíbrio entre a teoria e a prática no teu curso	**79,23**	**6,76**	69,26	11,40
a forma como o teu curso te prepara para seres um bom profissional	**82,93**	**4,51**	76,77	9,52
a tua participação em ações de solidariedade e voluntariado através do CED	**62,48**	**5,31**	52,81	8,08
as atividades que fazes nos Studios	**62,00**	**5,48**	55,84	8,80
as aplicações/programas digitais que usas nas aulas	**73,27**	**5,48**	64,07	10,10
a ajuda que os teus professores te dão quando tens dificuldades em alguma UFCD/disciplina	**80,19**	**4,83**	75,04	7,50
a forma como és avaliado (testes, trabalhos, projetos, comportamento, apresentações…)	**80,84**	**4,51**	75,04	8,23
a disponibilidade que os teus professores têm para falar contigo sobre o teu desempenho	**79,87**	**6,44**	63,49	10,39

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

➢ Dimensão "Articulação Escola – Família": 1.º CEB

No âmbito da dimensão "Articulação escola-família", os/as educandos/as de 1.ºCEB continuam, na sua grande maioria, satisfeitos/as com o item referente às reuniões que a escola faz com os Encarregados de Educação (E.E.). O item que avalia a participação dos E.E. nas atividades da escola apresenta um decréscimo significativo na satisfação (menos 38%), resultado explicado pelo elevado número de respostas na categoria "Não sei/Não se aplica".

ARTICULAÇÃO ESCOLA-FAMÍLIA

Indica o teu grau de satisfação com…	2020 SATISFAÇÃO (%)	2020 INSATISFAÇÃO (%)	2019 SATISFAÇÃO (%)	2019 INSATISFAÇÃO (%)
as atividades que a escola faz onde participa o teu encarregado de educação (1)	**47,47**	**1,93**	85,71	1,84
as reuniões que a escola faz com o teu encarregado de educação	**81,93**	**1,93**	86,94	1,22

(1) 38,80% de respostas "Não sei/Não se aplica"

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

➢ Dimensão "Articulação Escola – Família": 2.º CEB

No 2.º CEB, as taxas de satisfação nos diferentes itens relativos ao domínio "Articulação Escola-Família" continuam a ser satisfatórias e semelhantes às apuradas em 2019. Destacam-se, com mais de **70%** de satisfação, os itens "as conversas que o teu diretor de turma tem com o teu encarregado de educação" e "as reuniões que a escola faz com os encarregados de educação". Com mais de 20% de respostas na categoria "Não sei/Não se aplica" surgem os itens que dizem respeito às atividades que a escola tem onde podem participar os E.E. e ao apoio que os psicólogos e assistentes sociais dão aos E.E.

ARTICULAÇÃO ESCOLA-FAMÍLIA

Indica o teu grau de satisfação com…	2020 SATISFAÇÃO (%)	2020 INSATISFAÇÃO (%)	2019 SATISFAÇÃO (%)	2019 INSATISFAÇÃO (%)
as atividades que a escola tem onde podem participar os encarregados de educação (1)	**61,50**	**9,09**	53,57	9,64
as reuniões que a escola faz com os encarregados de educação	**71,66**	**9,63**	73,93	6,79
as conversas que o teu diretor de turma tem com o teu encarregado de educação	**71,66**	**9,63**	74,64	7,50
o apoio que os psicólogos e assistentes sociais dão ao teu encarregado de educação (2)	**57,75**	**8,02**	51,43	5,36

(1) 20,86% de respostas "Não sei/Não se aplica"

(2) 23,53% de respostas "Não sei/Não se aplica"

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

➢ Dimensão "Articulação Escola – Família": 3.º CEB

Relativamente ao 3.ºCEB, apesar de se verificarem aumentos na satisfação em dois dos quatro itens, o item que avalia as atividades que a escola tem onde podem participar os E.E. continua a não atingir os 50% de satisfação e a apresentar mais de 16% de insatisfação.

ARTICULAÇÃO ESCOLA-FAMÍLIA

	2020		2019	
Indica o teu grau de satisfação com…	*SATISFAÇÃO (%)*	*INSATISFAÇÃO (%)*	*SATISFAÇÃO (%)*	*INSATISFAÇÃO (%)*
as atividades que a escola tem onde podem participar os encarregados de educação (1)	**33,46**	**16,15**	35,31	18,53
as reuniões que a escola faz com os encarregados de educação	**56,92**	**6,92**	58,74	7,69
as conversas que o teu diretor de turma tem com o teu encarregado de educação	**66,92**	**7,31**	58,39	11,89
o apoio que os psicólogos e assistentes sociais dão ao teu encarregado de educação	**55,38**	**6,92**	46,85	11,89

(1) 20,38% de respostas "Não sei/Não se aplica"

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

➢ Dimensão "Articulação Escola – Família": Formação de Dupla Certificação

Para os/as educandos/as a frequentar respostas de formação o item "as conversas que o teu diretor de turma tem com o teu E.E" continua a ser aquele com o grau de satisfação mais alto (**71,82%**), tendo-se verificando um aumento de 8 p.p. relativamente a 2019. Por outro lado, o item que avalia a satisfação dos/as educandos/as face às atividades que o CED tem onde podem participar os E.E., ainda que apresente um aumento na satisfação face a 2019, continua a ser o que apresenta a percentagem de satisfação mais baixa. De referir também que neste item as respostas na categoria "Não sei/Não se aplica" atingiram os 21,74%.

ARTICULAÇÃO ESCOLA-FAMÍLIA

Indica o teu grau de satisfação com…	2020 SATISFAÇÃO (%)	2020 INSATISFAÇÃO (%)	2019 SATISFAÇÃO (%)	2019 INSATISFAÇÃO (%)
as atividades que o CED tem onde podem participar os encarregados de educação (1)	**47,34**	**6,28**	37,23	11,69
as reuniões que o CED faz com os encarregados de educação	**58,94**	**4,67**	58,15	9,09
as conversas que o teu diretor de turma tem com o teu encarregado de educação	**71,82**	**4,35**	63,49	8,80
o apoio que os psicólogos e assistentes sociais dão ao teu encarregado de educação	**62,00**	**6,12**	49,64	9,81

(1) 21,74% de respostas "Não sei/Não se aplica"

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

➢ Dimensão "Sentimento de Segurança e de Pertença": 1.º CEB

No âmbito da dimensão "Sentimento de segurança e de pertença", os/as educandos/as de 1.ºCEB demonstram estar satisfeitos/as ou muito satisfeitos/as com a maioria dos itens avaliados. Destacam-se, com mais de **90%** de satisfação, os itens "a tua escola", "os amigos que tens na escola" e "a segurança da tua escola", sendo este último o que apresenta o maior aumento em termos de satisfação (mais 14 p.p.), relativamente ao ano passado. O item que apresenta a percentagem de satisfação mais baixa, ainda que superior a 50%, diz respeito ao apoio prestado pelos psicólogos e assistentes sociais, item que continua a apresentar uma percentagem de respostas "Não sei/Não se aplica" significativa (41,93%).

SENTIMENTO DE PERTENÇA E SEGURANÇA

Indica o teu grau de satisfação com…	2020 SATISFAÇÃO (%)	2020 INSATISFAÇÃO (%)	2019 SATISFAÇÃO (%)	2019 INSATISFAÇÃO (%)
a tua escola	**96,63**	**1,20**	92,86	2,24
os amigos que tens na escola	**95,90**	**1,20**	95,10	1,43
o apoio que os psicólogos e assistentes sociais te dão (1)	**51,81**	**1,69**	42,24	1,63
a segurança da tua escola	**92,05**	**2,65**	77,76	12,65

(1) 41,93% de respostas "Não sei/Não se aplica")

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

➢ Dimensão "Sentimento de Segurança e de Pertença": 2.º CEB

Relativamente ao 2.º CEB e contrariamente aos resultados de 2019, todos os itens apresentam percentagens de satisfação acima dos 50%. Ressalta a satisfação dos/as educandos/as face à forma como foram recebidos/as no início do ano letivo (**88,77%)**, à Casa Pia de Lisboa (**88,24%)** e aos amigos que têm na escola (**87,70%**). Por outro lado, cerca de 24% dos/as educandos/as continuam insatisfeitos/as com o ambiente do refeitório.

SENTIMENTO DE PERTENÇA E SEGURANÇA

	2020		2019	
Indica o teu grau de satisfação com…	*SATISFAÇÃO (%)*	*INSATISFAÇÃO (%)*	*SATISFAÇÃO (%)*	*INSATISFAÇÃO (%)*
a Casa Pia de Lisboa	**88,24**	**5,35**	77,50	6,07
a tua escola	**86,63**	**6,95**	79,29	6,79
a forma como foste recebido no início do ano letivo	**88,77**	**7,49**	82,50	6,07
o regulamento da escola	**73,80**	**6,95**	71,07	8,57
o ambiente da escola	**63,64**	**16,04**	58,21	18,21
a forma como os problemas de indisciplina são resolvidos	**67,38**	**12,30**	63,93	12,14
os amigos que tens na escola	**87,70**	**6,95**	85,71	5,71
o apoio que os psicólogos e assistentes sociais te dão (1)	**64,17**	**5,88**	55,00	6,79
o ambiente nas aulas	**73,26**	**13,90**	64,29	17,50
o ambiente do refeitório	**52,41**	**24,06**	40,36	31,43
(1) 19,79% de respostas "Não sei/Não se aplica"				

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

➢ Dimensão "Sentimento de Segurança e de Pertença": 3.º CEB

No 3.ºCEB verifica-se um aumento na satisfação em todos os itens avaliados, destacando-se o item "o regulamento da escola", com mais 20 p.p. de satisfação do que em 2019. Em termos de insatisfação observa-se uma redução significativa no item que avalia o ambiente do refeitório. À semelhança do que se verificou em 2019, o item "os amigos que tens na escola" continua a ser o que apresenta a percentagem de satisfação mais alta (**83,46%**). Destaca-se ainda, e tal como no 2.ºCEB, a satisfação dos/as educandos/as face à forma como foram recebidos no início do ano letivo. Por fim, ainda que se constate uma diminuição na

insatisfação dos/as educandos/as face ao ambiente do refeitório, este continua a ser o único onde a satisfação não atinge os 50%.

SENTIMENTO DE PERTENÇA E SEGURANÇA

	2020		2019	
Indica o teu grau de satisfação com...	*SATISFAÇÃO (%)*	*INSATISFAÇÃO (%)*	*SATISFAÇÃO (%)*	*INSATISFAÇÃO (%)*
a Casa Pia de Lisboa	**78,85**	**4,23**	72,03	6,64
a tua escola	**71,15**	**6,15**	60,84	12,24
a forma como foste recebido no início do ano letivo	**81,92**	**3,46**	75,87	5,59
o regulamento da escola	**67,69**	**5,38**	47,20	14,34
o ambiente da escola	**53,08**	**18,08**	43,36	27,62
a forma como os problemas de indisciplina são resolvidos	**53,08**	**10,77**	40,21	23,08
os amigos que tens na escola	**83,46**	**3,46**	82,87	3,85
o apoio que os psicólogos e assistentes sociais te dão	**60,38**	**7,31**	50,35	10,49
o ambiente nas aulas	**56,15**	**14,23**	54,90	18,53
o ambiente do refeitório (1)	**29,23**	**21,54**	29,02	45,80

(1) 17,69% de respostas "Não sei/Não se aplica"

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

- **Dimensão "Sentimento de Segurança e de Pertença": Formação de Dupla Certificação**

Na formação de dupla certificação a grande maioria dos/as educandos/as avalia de forma positiva todos os itens, verificando-se um aumento da satisfação em relação ao ano passado. O item "a forma como foste recebido no início do ano letivo" continua a ser o que apresenta a percentagem de satisfação mais alta (**85,35%**, mais 5 p.p. do que em 2019). Com mais de **80%** de educandos/as satisfeitos/as surgem ainda os itens "a forma como te apresentaram o curso no início do ano letivo", "a Casa Pia de Lisboa", "os amigos que tens no CED e "o teu CED". O ambiente do refeitório continua a ser o item que apresenta a percentagem mais significativa de insatisfação, embora inferior à registada em 2019 (12,24%).

SENTIMENTO DE PERTENÇA E SEGURANÇA

	2020		2019	
Indica o teu grau de satisfação com…	*SATISFAÇÃO (%)*	*INSATISFAÇÃO (%)*	*SATISFAÇÃO (%)*	*INSATISFAÇÃO (%)*
a Casa Pia de Lisboa	**83,74**	**3,38**	73,45	9,09
a forma como foste recebido no início do ano letivo	**85,35**	**3,86**	79,37	6,35
a forma como te apresentaram o curso no início do ano letivo	**84,22**	**3,06**	77,20	8,37
o teu CED	**80,84**	**4,99**	71,00	10,53
o regulamento do CED	**76,49**	**6,60**	60,89	12,99
o ambiente do CED	**73,43**	**7,41**	60,75	16,74
a forma como os problemas de indisciplina são resolvidos	**68,60**	**8,37**	53,39	17,32
os amigos que tens no CED	**82,29**	**4,35**	78,93	6,64
o apoio que os psicólogos e assistentes sociais te dão	**65,06**	**6,12**	58,44	8,51
o ambiente nas aulas	**75,52**	**7,73**	62,91	14,14
o ambiente do refeitório	**64,57**	**12,24**	52,24	22,51

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

➢ Dimensão "Serviços prestados": 1.º CEB

Na dimensão que avalia a qualidade dos serviços prestados, a maioria dos/as educandos/as de 1.ºCEB avalia positivamente os cinco itens. Tal como o ano passado, continua a destacar-se a satisfação dos/as educandos/as relativamente aos lanches (**91,57%** de satisfação) e ao almoço servido (**87,23%** de satisfação). O item que avalia a limpeza das casas de banho, apesar de continuar a apresentar a taxa de satisfação mais baixa, teve um aumento na satisfação de 28 p.p. e uma diminuição de 28 p.p. na insatisfação.

SERVIÇOS PRESTADOS

	2020		2019	
Indica o teu grau de satisfação com…	*SATISFAÇÃO (%)*	*INSATISFAÇÃO (%)*	*SATISFAÇÃO (%)*	*INSATISFAÇÃO (%)*
a limpeza das salas onde tens aulas	**77,11**	**10,60**	65,92	17,96
a limpeza das casas de banho	**51,57**	**30,36**	23,47	58,78
a limpeza do refeitório	**82,41**	**4,58**	72,04	14,08
o almoço que é servido	**87,23**	**4,10**	81,63	6,73
os lanches da escola	**91,57**	**2,89**	82,65	5,71

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

➢ Dimensão "Serviços prestados": 2.º CEB

Relativamente ao 2.º CEB, verifica-se um aumento significativo da satisfação na maioria dos itens. O item que avalia a satisfação dos/as educandos/as com os lanches continua a ser o que apresenta a percentagem de satisfação mais elevada (**66,84%**). Em termos de insatisfação, continua a destacar-se o item "a limpeza das casas de banho", embora se verifique uma redução significativa na insatisfação (menos 26 p.p. em relação a 2019).

SERVIÇOS PRESTADOS	2020		2019	
Indica o teu grau de satisfação com…	*SATISFAÇÃO (%)*	*INSATISFAÇÃO (%)*	*SATISFAÇÃO (%)*	*INSATISFAÇÃO (%)*
a limpeza das salas onde tens aulas	**66,31**	**19,25**	51,79	22,86
a limpeza das casas de banho	**31,02**	**43,85**	13,21	70,00
a limpeza do refeitório	**65,24**	**16,04**	45,71	24,29
o almoço que é servido	**53,48**	**27,81**	45,36	28,57
os lanches que o CED dá	**66,84**	**13,37**	60,71	14,64
o funcionamento da secretaria	**61,50**	**11,76**	58,93	8,93

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

➢ Dimensão "Serviços prestados": 3.º CEB

No caso do 3.º CEB, apenas o item que avalia o funcionamento da secretaria apresenta uma percentagem de satisfação superior a 50%, verificando-se um aumento de 8 p.p. relativamente ao ano passado. À semelhança do que se verifica no 1.º e 2.º CEB, a percentagem de educandos/as de 3.ºCEB insatisfeitos/as com a limpeza das casas de banho é a mais elevada da dimensão.

SERVIÇOS PRESTADOS

	2020		2019	
Indica o teu grau de satisfação com…	*SATISFAÇÃO (%)*	*INSATISFAÇÃO (%)*	*SATISFAÇÃO (%)*	*INSATISFAÇÃO (%)*
a limpeza das salas onde tens aulas	**47,31**	**26,15**	37,06	32,17
a limpeza das casas de banho	**20,77**	**56,15**	13,99	69,58
a limpeza do refeitório	**40,77**	**14,23**	27,62	37,76
o almoço que é servido	**33,08**	**27,69**	20,63	50,70
os lanches que o CED dá	**46,92**	**21,54**	32,52	38,81
o funcionamento da secretaria	**52,69**	**10,00**	44,06	20,98

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

➢ Dimensão "Serviços prestados": Formação de Dupla Certificação

No que diz respeito à satisfação dos/as educandos/as a frequentar respostas formativas face aos serviços prestados, verifica-se que um aumento significativo da satisfação na maioria dos itens avaliados, ainda que apenas três atinjam uma percentagem de satisfação superior a 50%. Destacam-se os itens que avaliam o funcionamento da secretaria e os lanches fornecidos pelo CED, com percentagens de satisfação superiores a 65%. Em termos de insatisfação, e tal como se verifica nos três ciclos do ensino básico, destaca-se o item que avalia a limpeza das casas de banho, com mais de 36% de insatisfação.

SERVIÇOS PRESTADOS

Indica o teu grau de satisfação com…	2020 SATISFAÇÃO (%)	2020 INSATISFAÇÃO (%)	2019 SATISFAÇÃO (%)	2019 INSATISFAÇÃO (%)
a limpeza das salas onde tens aulas	**41,55**	**30,60**	39,39	37,66
a limpeza das casas de banho	**38,97**	**36,55**	27,56	53,25
a limpeza do refeitório	**63,61**	**9,34**	51,52	22,22
o almoço que é servido	**46,05**	**23,99**	34,92	41,41
os lanches que o CED dá	**65,70**	**11,92**	42,28	32,47
o funcionamento da secretaria	**67,47**	**7,57**	61,76	14,86

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

➢ Dimensão "Espaços físicos": 1.º CEB

Na dimensão que avalia a satisfação dos/as educandos/as em relação aos espaços físicos verifica-se que, globalmente, os/as educandos/as de 1.º CEB estão satisfeitos/as com os vários itens avaliados. Destacam-se os itens "as mesas e as cadeiras da tua sala" e "os espaços de recreio da escola" com percentagens de satisfação superiores a **89%** e com aumentos significativos na satisfação em relação a 2019. Por outro lado, só 51% dos educandos/as está satisfeito/a com a biblioteca da escola, embora mais de 34% das respostas se incluam na categoria "Não sei/Não se aplica". Por fim, o item relacionado com a temperatura das salas de aula continua a ser o que apresenta a percentagem de insatisfação mais alta.

ESPAÇOS FÍSICOS

Indica o teu grau de satisfação com…	2020 SATISFAÇÃO (%)	2020 INSATISFAÇÃO (%)	2019 SATISFAÇÃO (%)	2019 INSATISFAÇÃO (%)
os espaços de recreio da escola	**89,64**	**6,02**	73,67	15,51
a biblioteca da escola (1)	**51,33**	**6,51**	56,53	12,04
as mesas e as cadeiras da tua sala	**93,25**	**2,17**	80,61	7,76
a temperatura da sala onde tens aulas	**74,22**	**14,22**	64,90	20,41
os materiais que tens na sala	**86,75**	**9,64**	80,41	10,61

(1) 34,70% de respostas "Não sei/Não se aplica"

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

➢ Dimensão "Espaços físicos": 2.º CEB

No 2.º CEB, à exceção do item que avalia a biblioteca da escola, todos apresentam um aumento na percentagem de satisfação. Com percentagens de satisfação superiores a **70%** surgem os itens "os espaços desportivos da escola", "os espaços de recreio que existem na escola" e "as mesas e as cadeiras da tua sala". À semelhança do que se verifica no 1.º CEB, a percentagem de insatisfação mais alta diz respeito à temperatura das salas de aula (22,46% de insatisfação).

	ESPAÇOS FÍSICOS			
	2020		2019	
Indica o teu grau de satisfação com...	*SATISFAÇÃO (%)*	*INSATISFAÇÃO (%)*	*SATISFAÇÃO (%)*	*INSATISFAÇÃO (%)*
os espaços de recreio que existem na escola	**75,94**	**11,23**	65,00	15,36
os espaços desportivos da escola	**82,35**	**7,49**	73,57	11,79
as mesas e as cadeiras da tua sala	**74,33**	**14,97**	71,43	9,29
a biblioteca da escola (1)	**53,48**	**8,56**	61,07	8,93
a temperatura da sala onde tens aulas	**59,36**	**22,46**	48,21	29,29

(1) 25,67% de respostas "Não sei/Não se aplica"

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

➢ Dimensão "Espaços físicos": 3.º CEB

Relativamente à satisfação dos/as educandos/as de 3.º CEB com os espaços físicos, observa-se um aumento na percentagem de satisfação na maioria dos itens avaliados, destacando-se o aumento de 19 p.p. na satisfação do item "as mesas e as cadeiras da tua sala". Tal como em 2019, prevalece a satisfação dos educandos em relação aos espaços desportivos da sua escola/CED, com **68,08%** de satisfação. Por outro lado, 40% dos educandos estão insatisfeitos com a temperatura das salas onde têm aulas.

ESPAÇOS FÍSICOS

Indica o teu grau de satisfação com…	2020 SATISFAÇÃO (%)	2020 INSATISFAÇÃO (%)	2019 SATISFAÇÃO (%)	2019 INSATISFAÇÃO (%)
os espaços de recreio que existem na escola	**58,46**	**19,62**	50,35	25,52
os espaços desportivos da escola	**68,08**	**13,08**	62,59	16,08
as mesas e as cadeiras da tua sala	**61,54**	**14,62**	41,96	24,13
a biblioteca da escola (1)	**29,23**	**16,54**	33,92	30,07
a temperatura da sala onde tens aulas	**32,31**	**40,00**	32,17	40,56

(1) 28,85% de respostas "Não sei/Não se aplica"

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

➢ Dimensão "Espaços físicos": Formação de Dupla Certificação

Relativamente à perceção dos educandos da formação sobre os espaços físicos existentes no CED que frequentam, verifica-se um aumento na satisfação em todos os itens, destacando-se o aumento de cerca de 12 p.p. na satisfação do item "o mobiliário das salas".

Mais de **70%** dos/das educandos/as está satisfeito/a com os espaços desportivos do CED. Por outro lado, mais de 30% dos/as educandos/as continua a estar insatisfeito/a com a temperatura das salas de aula, ainda que se tenha verificado uma diminuição de 14 p.p. na insatisfação.

ESPAÇOS FÍSICOS

Indica o teu grau de satisfação com…	2020 SATISFAÇÃO (%)	2020 INSATISFAÇÃO (%)	2019 SATISFAÇÃO (%)	2019 INSATISFAÇÃO (%)
os espaços de convívio que há no CED	**65,22**	**10,14**	58,01	19,62
os espaços desportivos do CED	**74,40**	**5,80**	68,11	13,42
a biblioteca do CED (1)	**46,38**	**7,09**	42,28	16,02
a sala de estudo	**54,75**	**6,60**	45,45	13,13
os espaços dos Studios	**61,19**	**5,80**	52,53	10,25
o mobiliário das salas	**58,13**	**14,17**	46,18	23,67
a temperatura das salas onde tens aulas	**43,64**	**32,05**	32,90	46,75

(1)16,91% de respostas "Não sei/Não se aplica"

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

A situação pandémica em que vivemos provocou constrangimentos no planeamento da auscultação da satisfação, no entanto, reuniram-se todos os esforços para que fosse possível continuar o processo, tendo sido possível auscultar 67% dos/as educandos/as.

Em primeiro lugar, e comparando com o ano de 2019, verifica-se um aumento global na satisfação em todos os ciclos de ensino, bem como na formação de dupla certificação. Os aspetos onde os/as educandos/as se sentem mais insatisfeitos continuam a ser, na sua maioria, transversais aos três ciclos de ensino e à formação. Neste sentido, continua a destacar-se a insatisfação dos/as educandos/as face ao ambiente do refeitório e à limpeza das casas de banho.

Em segundo lugar, identificam-se alguns itens onde se verificou evolução positiva tanto na satisfação como na insatisfação. No 1.º CEB verificou-se um aumento na satisfação e uma diminuição da insatisfação face à limpeza das casas de banho e à segurança da escola. Também no 2.º CEB se destaca o aumento da satisfação dos/as educandos/as em relação à limpeza das casas de banho e, ainda, à limpeza do refeitório. Quanto ao 3.º CEB, os/as educandos/as demonstram estar mais satisfeitos/as com o regulamento da escola do que o ano passado (mais 20 p.p.) e menos insatisfeitos com a limpeza do refeitório e com o almoço (menos 23 p.p. de insatisfação). Por fim, os/as educandos/as da formação estão mais satisfeitos/as com os lanches que o CED dá (mais 23 p.p. de satisfação) e menos insatisfeitos/as com o almoço servido (menos 17 p.p.).

- **Médias de satisfação por dimensão**

No que concerne às médias de satisfação das dimensões em cada ciclo de ensino e na formação, verifica-se uma variação positiva em todas, à exceção da dimensão “Ensino” e “Articulação Escola-Família”, no 1.º CEB.

A dimensão “Ensino” apresenta a média de satisfação mais alta no 2.º e 3.º Ciclos do Ensino Básico. No caso do 1.º CEB e das respostas de formação de dupla certificação, a dimensão que avalia o sentimento de pertença e segurança é a que apresenta a média de satisfação mais alta. Por outro lado, a dimensão que avalia os serviços prestados continua a ser a que apresenta as médias mais baixas de satisfação na maioria das respostas, ainda que se verifique uma variação positiva em relação ao ano passado.

	1.º CEB			2.º CEB			3.º CEB			FDC		
DIMENSÃO	2020	2019	variação	2020	2019	variação	2020	2019	variação	2020	2019	variação
ENSINO	79,88	86,43	▼-6,55	77,31	76,58	▲0,73	67,47	64,89	▲ 2,58	75,37	66,86	▲ 8,51
ARTICULAÇÃO ESCOLA-FAMÍLIA	64,70	86,33	▼-21,63	65,64	63,39	▲2,25	53,17	49,83	▲ 3,34	60,02	52,13	▲ 7,89
SENTIMENTO DE PERTENÇA E SEGURANÇA	84,10	76,99	▲ 7,11	74,60	67,79	▲6,81	63,50	55,66	▲ 7,84	76,37	66,23	▲10,14
SERVIÇOS PRESTADOS	77,98	65,14	▲12,84	57,40	45,95	▲11,45	40,26	29,31	▲10,95	53,89	42,91	▲10,98
ESPAÇOS FÍSICOS	79,04	71,22	▲ 7,82	69,09	63,86	▲5,23	49,92	44,20	▲ 5,72	57,67	49,35	▲ 8,32

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

CED FRANCISCO MARGIOCHI

RELATÓRIO DE AUSCULTAÇÃO DA SATISFAÇÃO

ANO DE 2021

1. Satisfação em atividades de Educação e Animação 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.

Todas as ações de educação e animação agroambiental desenvolvidas têm inerente um processo de auscultação da satisfação dos participantes. Nesse sentido e na esteira dos anos anteriores, reportam-se os resultados de auscultação da satisfação das crianças e jovens participantes nessas ações em 2021.

Atendendo ao quadro pandémico, com evolução sazonal ao longo do ano, importa ressalvar que apenas foram realizadas visitas de estudo e ações de animação com população da CPL, ainda assim, com paragem de atividades presenciais de janeiro a abril. Nesse sentido, a auscultação da satisfação teve como objeto as colónias de férias realizadas de 12 de julho a 13 de setembro e as visitas de estudo realizadas em maio e junho e de outubro a dezembro.

A auscultação da satisfação das crianças e jovens foi efetuada por questionário (consultar modelos 1 e 2 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 dois 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 (este ano, apenas na Quinta do Arrife), 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 nível 4 - “satisfeito” e nível 5 - “muito satisfeito”, face à totalidade das respostas, numa escala de 5 valores de satisfação (excluindo, assim, os valores de insatisfação, níveis 1 e 2 e o valor central, nível 3).

Visando a análise de resultados dos dois questionários, foi adicionada, pela primeira vez, a dimensão “satisfação global”, que resulta das taxas de satisfação registadas em todas as questões, quer as mencionadas no penúltimo parágrafo, quer as referentes à satisfação com as atividades formativas e de animação realizadas em 2021. Trata-se, pois, de uma forma indireta de medir a satisfação das crianças e jovens (dado que não resulta de uma questão

específica), ainda assim, integradora da globalidade das respostas, pelo que poderá ser útil, como valor de referência, na análise das restantes taxas de satisfação obtidas.

Apresentam-se, assim, os resultados obtidos em 2021, nas vertentes de educação agroambiental (visitas de estudo) e animação agroambiental (apenas colónias de férias), por comparação com os resultados obtidos no ano de 2020.

Satisfação das crianças e jovens com a Educação Agroambiental

Em 2021, em visitas de estudo (ações de educação agroambiental), 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.

Do universo de 639 crianças e jovens visitantes da CPL, responderam ao questionário de auscultação da satisfação 356 crianças e jovens, o que constituiu uma taxa de amostragem absoluta de 56%, bastante mais elevada do que nos anos anteriores, o que se deveu à maior proporção de visitantes respondentes, uma vez que não foram recebidos grupos de educação pré-escolar e dos 1.º e 2.º anos do 1.º CEB, que não respondem ao questionário.

Apresentam-se, na tabela 1, as taxas de satisfação com **Visitas de Estudo,** resultantes da auscultação de crianças e jovens da CPL no ano de 2021 e sua comparação com os resultados obtidos em 2020. Salienta-se que não foram recebidas visitas de estudo oriundas de outras instituições no ano de 2021, pelo que, nessa população não haverá possibilidade de comparação de resultados com o ano de 2020. Acrescenta-se, pela primeira vez, a dimensão "Satisfação Global", resultante da integração da satisfação registada nas respostas a todas as questões do questionário (concretamente, 1694 respostas válidas, que incluem a "satisfação geral com a visita de estudo", a "satisfação com o trabalho dos formadores" e 30 atividades formativas realizadas em 2021, na proporção de duas a quatro atividades em cada visita de estudo).

Dimensão		2021	2020
Satisfação geral com visita de estudo	CPL	99%	95%
	Outros Visitantes	---	100%
Satisfação com o trabalho da equipa de formadores	CPL	99%	93%
	Outros Visitantes	---	100%
Satisfação Global	CPL	96%	---
	Outros Visitantes	---	---

Tabela 1 - Satisfação das crianças e jovens com visitas de estudo
Fonte: CED FM (2021)

Da análise efetuada aos resultados relativos às dimensões exibidas na tabela supra, podemos constatar que os valores são muito satisfatórios, ainda que associados a um universo de dimensões reduzidas, face ao ano de 2019 e anteriores.

- 99% das crianças e jovens da CPL consideraram estar satisfeitos com as visitas de estudo;
- 99% das crianças e jovens da CPL consideraram estar satisfeitos com o trabalho da equipa de formadores.
- A satisfação global foi de 96%, corroborando o resultado nas duas dimensões anteriores.
- A comparação de resultados em 2021 e 2020 parece definir uma linha de continuidade na satisfação das crianças e jovens oriundas da CPL, com acréscimo ligeiro das taxas de satisfação.

2. Satisfação das crianças e jovens com a Animação Agroambiental

Foram recebidas em ações de Animação Agroambiental 82 crianças e jovens, todas oriundas da CPL, salientando-se que essa população respondente apenas foi recebida em ações de colónias de férias de verão. Dessa população, responderam ao questionário 77 crianças e jovens, o que correspondeu a uma taxa de resposta de 94%.

Apresentam-se, na tabela 2, as taxas de satisfação com **Colónias de Férias de Verão**, resultantes da auscultação de crianças e jovens da CPL, nos meses de julho, agosto e setembro de 2021.

Dimensão	2021	2020
Satisfação geral com a ação de animação	78%	80%
Satisfação com o trabalho da equipa de animadores	83%	80%
Satisfação com o centro de férias	77%	83%
Satisfação com as refeições	70%	84%
Satisfação com o alojamento	62%	53%
Satisfação Global	79%	---

Tabela 2 - Satisfação das crianças e jovens com colónias de férias de verão
Fonte: CED FM (2021)

Da análise efetuada aos resultados relativos às dimensões exibidas na tabela supra, podemos constatar que os valores são bastante satisfatórios a moderadamente satisfatórios, ainda que associados a um universo de dimensões reduzidas.

- 78% das crianças e jovens revelaram estar satisfeitos com as ações de animação, valor inferior em 2 (dois) pontos percentuais ao resultado alcançado em 2020, o que parece definir uma linha de continuidade bastante satisfatória, corroborada pela taxa de satisfação global de 79%;
- 83% das crianças e jovens evidenciaram estar satisfeitos com o trabalho da equipa de animadores, valor superior em 3 (três) pontos percentuais ao resultado alcançado em 2020 e em 4 (quatro) pontos percentuais acima da taxa de satisfação global de 79%, configurando uma dimensão com tendência positiva e com possível impacto positivo sobre a satisfação global;
- 77% das crianças e jovens manifestaram estar satisfeitos com o centro de férias, valor inferior em 6 (seis) pontos percentuais ao resultado alcançado em 2020, o que parece definir um ligeiro decréscimo nesta dimensão, ainda assim bastante satisfatório, em linha com a satisfação geral com a colónia de férias e com a taxa de satisfação global de 79% em 2021;
- 70% das crianças e jovens manifestaram estar satisfeitos com as refeições, valor inferior em 14 (catorze) pontos percentuais ao resultado nesta dimensão em 2020, o que configura um decréscimo significativo da satisfação, sendo, possivelmente, uma dimensão com impacto negativo sobre a satisfação global;
- 62% das crianças e jovens manifestaram estar satisfeitos com o alojamento, valor superior em 9 (nove) pontos percentuais ao resultado nesta dimensão em 2020, o que configura um acréscimo significativo da satisfação, ainda assim, num quadro de satisfação moderada, inferior a todas as outras dimensões, com plausível impacto negativo na satisfação global;
- Os valores mais baixos de satisfação ocorreram nas dimensões de satisfação com o centro de férias, com as refeições e com o alojamento, pelo que podemos refletir que são as dimensões de natureza ambiental que mais condicionam negativamente a satisfação das crianças e jovens com as colónias de férias, ao contrário da satisfação com o trabalho da equipa de animadores, que parece influenciar a satisfação positivamente.

3. Considerações finais

Nas duas vertentes educativas – animação e educação agroambiental – e respetivos contextos em análise, os resultados de auscultação da satisfação das crianças e jovens parecem evidenciar o valor lúdico e pedagógico das atividades, com satisfação mais elevada em contextos de visita de estudo, em linha com os resultados reportados em anos anteriores.

Em suma, podemos concluir que há necessidade de continuar a inovar os processos pedagógicos experienciais, a par com o ambiente global em que se desenvolvem esses

processos. No campo específico das colónias de férias, dever-se-á promover a melhoria das condições de alojamento em parque de campismo, no Centro de Férias da Quinta do Arrife, bem como do serviço de alimentação aí prestado por empresa externa.

Atendendo a que esta análise recai exclusivamente em população da CPL, julgamos que será relevante adequar as atividades pedagógicas e a sua operacionalização para dar resposta à diversidade de faixas etárias, interesses e necessidades educativas em presença, em particular, em contextos de colónias de férias de verão com crianças e jovens acolhidos na instituição, em que se reconhece essencial programar as ações para responder de forma personalizada, inclusiva e motivante a grupos muito heterogéneos.

ANEXOS

Modelo 1 *– Questionário a responder por crianças e jovens participantes em visitas de estudo*

Modelo 2 *– Questionário a responder por crianças e jovens participantes em colónias de férias no verão de 2021*

Modelo 1 *– Questionário a responder por crianças e jovens participantes em visitas de estudo, incluindo grelha de resposta.*

CasaPia Lisboa

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A VISITA DE ESTUDO

ASSINALA O GRAU DE SATISFAÇÃO ESCOLHIDO COM X

1. Indica o teu grau de satisfação com a visita de estudo, no geral	
2. Indica o teu grau de satisfação com o trabalho da equipa de formadores da Quinta do Arrife	
3. Indica o teu grau de satisfação com as atividades educativas:	**3.1.** Atividade 1 **3.2.** Atividade 2 **3.3.** Atividade 3 **3.4.** Atividade 4 **3.5.** Atividade 5 **3.6.** Atividade 6
4. Indica a atividade em que mais aprendeste:	
5. O que mais gostaste na visita de estudo?	
6. O que gostarias que tivesse sido diferente?	

AGRADECEMOS A TUA COLABORAÇÃO. ATÉ BREVE!

MOD 17. V01 Página 1 de 1

Ano escolaridade:	Data: ___/___/___	1.	2.	3.1.	3.2.	3.3.	3.4.	3.5.	3.6.	4.	5.	6.
		:D	:D	:D	:D	:D	:D	:D	:D			
		:)	:)	:)	:)	:)	:)	:)	:)			
		:|	:|	:|	:|	:|	:|	:|	:|			
		:(	:(	:(	:(	:(	:(	:(	:(			
		:(	:(	:(	:(	:(	:(	:(	:(			

Modelo 2 *– Questionário a responder por crianças e jovens participantes em colónias de férias no verão de 2021*

Casa Pia Lisboa

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A COLÓNIA DE FÉRIAS 2021

Data: ___/___/_____

CED/CA: _____

ASSINALA O GRAU DE SATISFAÇÃO ESCOLHIDO COM X

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:

Parque aquático		Jogos desportivos		Oficina gelados	
Piscina Alcanena		Funny games		Mini Chefs	
Piscina R. Maior		Summer games		Oficina bolhas	
Praia fluvial		Night games		Senta-te e ri	
BTT		Jogos tradicionais		Melhor ator	
Arborismo		Caça à bandeira		Noite à fogueira	
Slide		Arrife-paper		Sessão "Pipoca"	
Pista obstáculos		Raid noturno		Festa	

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!

Anexo 11

Relatório de Satisfação das Famílias/Responsáveis Parentais – CED AACF

Casa Pia Lisboa

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DAS FAMÍLIAS/RESPONSÁVEIS PARENTAIS DO CED ANTÓNIO AURÉLIO DA COSTA FERREIRA

2020

DAC/UASA

Índice

1- Introdução **2**

2 – Metodologia **4**

3- Caracterização da população **7**

3.1- População-alvo – Famílias/Responsáveis Legais *7*

3.2- Distribuição por sexo – Educandos *7*

3.3- Distribuição por faixa etária – Educandos *8*

3.4- Tempo de Integração – Educandos *8*

3.5- Resposta Frequentada – Educandos *9*

4 - Análise dos dados **10**

4.1- Dimensão 1: Integração do/a Educando/a *10*

4.2- Dimensão 2: Condições do CED *11*

4.3- Dimensão 3: O dia-a-dia no CED *12*

4.4- Dimensão 4: Bem-estar e segurança no CED *13*

4.5- Dimensão 5: Satisfação Geral das Famílias/Responsáveis Parentais *15*

4.6- Taxa de Satisfação por Dimensão *15*

4.7- Taxa global de satisfação *16*

4.8- Sugestões, ideias ou comentários das famílias/responsáveis parentais *16*

5. Análise conclusiva **21**

Siglas e abreviaturas **25**

Referências bibliográficas **26**

ANEXOS **27**

1- Introdução

Este documento enquadra-se na metodologia de avaliação da satisfação das famílias/responsáveis parentais com a intervenção preconizada aos educandos integrados nas respostas Lar Residencial (LR) sem medida de promoção e proteção de acolhimento residencial e Centro de Atividades Ocupacionais (CAO), tendo como objetivo conhecer a satisfação das mesmas, de forma a ajustar as respostas às necessidades dos educandos, bem como das suas famílias, identificar melhorias, adotar possíveis estratégias na execução e gestão das atividades e consequentemente aumentar a sua satisfação.

Em 2019 a Casa Pia de Lisboa, I.P., em Circular Normativa (CN Nº11/2019) identifica 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).

Relativamente a esta última resposta, no ano transato perspetivou-se auscultar igualmente o grau de satisfação das famílias/responsáveis parentais, no entanto face à especificidade da sua intervenção, considera-se que deve ser avaliada a metodologia da recolha de dados, sendo que com a consolidação da intervenção, durante o ano de 2020, nomeadamente das atividades inerentes à resposta, poderão melhor explicitar-se as variáveis avaliativas a considerar.

Assim, é emergente analisar a melhor forma de aferir a auscultação nas três respostas (LR, CAO e CAARPD) tendo em conta que são tipologias muito diferenciadas, com metodologias de intervenção também elas muito específicas, direcionadas a uma população-alvo igualmente distinta.

Relativamente à resposta Lar Residencial, o DAC/UASA, realizou em março de 2020 uma formação com vista à implementação do processo SGI_R01 Acolhimento Residencial de crianças e jovens em Perigo, tendo participado os SSE e Direção do CED AACF. Após este momento foi dinamizada uma sessão de acompanhamento do processo com os mesmos profissionais, tendo como objetivo aferir se a documentação associada (Instruções de Trabalho, Documentos de Referência e Modelos) é percetível e subsequentemente eficaz para a sua intervenção. Esta sessão permitiu aos profissionais: Identificar oportunidades de melhoria da eficácia e eficiência do processo relativamente à sua intervenção específica; medir a maturidade do processo, bem como definir eventuais ações preventivas e/ou reativas. É de salientar que nesta reflexão conjunta, onde já esteve presente a nova Diretora Executiva, foi colocada a possibilidade de adequar um dos modelos constantes no processo,

de forma a responder com uma maior qualidade às necessidades desta intervenção tão específica.

A Casa Pia de Lisboa, I.P. tem investido estes anos na qualidade da sua intervenção, através dos seus processos de realização, no âmbito do acolhimento residencial, das respostas educativas e formativas e nas respostas integradas no CED AACF. Contudo este é um trabalho contínuo, onde os profissionais têm a possibilidade de dar os seus contributos à medida das suas necessidades de intervenção, fomentando assim a sua participação ativa, criatividade e motivação para a concretização das atividades inerentes ao processo.

Por fim, importa frisar a situação vivenciada em 2020 e que ainda permanece, no que diz respeito à saúde pública (COVID-19) quer em Portugal, quer no mundo. Esta colocou constrangimentos, tendo havido da parte dos profissionais a necessidade de reorganizar e adaptar a intervenção às sucessivas orientações emanadas pela Direção - Geral de Saúde (DGS). Assim, algumas das atividades do processo ficaram comprometidas, devido à situação de confinamento da população, não sendo possível executar algumas atividades que exigiam uma maior proximidade com as famílias e com os educandos.

No seguimento das orientações da DGS, as instalações da resposta CAO esteve encerrada entre o dia 13 de março e o dia 18 de maio de 2020, bem como a resposta CAARPD entre março e outubro de 2020. Apesar de não ter havido uma intervenção presencial os profissionais delinearam um plano de intervenção à distância, dando suporte quer aos educandos quer às suas famílias. Este é um fator exógeno identificado como uma fragilidade na intervenção dos profissionais e consequentemente nos resultados. Esta situação de saúde que provoca receios e ansiedades, bem como provocou uma grande sobrecarga nas famílias no acompanhamento aos seus educandos, pode ter um impacto negativo nos resultados recolhidos através do questionário de satisfação às famílias e representantes legais.

2 – Metodologia

A auscultação da satisfação das Famílias/Responsáveis Parentais com o serviço prestado nas respostas sociais Lar Residencial (LR) e Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) do CED AACF foi efetuada, via telefone, através de um questionário, considerando a atual situação pandémica que o país e o mundo vivenciam.

Nos anos transatos os questionários foram aplicados, em formato de papel, quer presencialmente com o apoio de um elemento do DAC/UASA ou DAC/PLAN (dado que algumas famílias apresentavam dificuldades no seu preenchimento), quer telefonicamente devido à distância geográfica das famílias relativamente ao CED.

Os questionários foram aplicados por um elemento da equipa do DAC/UASA no período de 2 a 15 de fevereiro de 2021, tendo sido assegurada a isenção e a confidencialidade neste processo.

Quadro 1- Taxa de Participação das Famílias/Responsáveis Parentais

Frequência de Respostas	Nº de Famílias/Responsáveis Parentais	Nº de questionários aplicados	Taxa de Participação
Lar Residencial e Centro de Atividades Ocupacionais	16	16	100%
Centro de Atividades Ocupacionais	7	7	100%
Total de Famílias/Responsáveis Parentais	23	23	100%

O CED AACF identificou 23 Famílias/Responsáveis Parentais com elegibilidade para participar no questionário de satisfação em análise, sendo que 16 têm crianças/jovens/adultos a frequentar o LR e o CAO e 7 a frequentar o CAO.

Da aplicação de 23 questionários obtivemos uma taxa de participação de 100%. Ressalva-se que uma Família/Responsável parental, considerou que não tinha a informação necessária para avaliar o grau de satisfação com o serviço prestado pelo CED AACF, considerando que o seu filho/a esteve ausente, por sua opção, durante um longo período do ano de 2020, devido à situação de pandemia.

O questionário tem-se mantido inalterado nos últimos anos, dando assim a possibilidade de fazer uma análise comparativa fidedigna. Este instrumento comporta 5 dimensões avaliativas, nomeadamente: a “Integração do/a educando/a”, “Condições do CED”, ”O dia-a-dia no CED”, “Bem-estar e segurança no CED” e “Satisfação Geral”, perfazendo um total de 32 questões.

A última questão é aberta/qualitativa e sem limite de caracteres, na qual existe a possibilidade e oportunidade de manifestarem a sua opinião e/ou sugestões de melhorias subjacentes ao serviço prestado.

O grau de satisfação das 32 questões é medido através de uma escala qualitativa com 6 indicadores: “Muito Insatisfeito”, “Insatisfeito”, “Nem satisfeito, nem insatisfeito”, “Satisfeito”, “Muito Satisfeito e “Não acontece comigo”.

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.
Dimensão 3: O dia-a-dia no CED	7	os horários das atividades que o CED organiza.
	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

No ano em apreço identificaram-se 23 famílias/responsáveis parentais elegíveis com educandos a frequentar as respostas sociais Lar Residencial e Centro de Atividades Ocupacionais do CED AACF, registando-se uma participação de 100% dos inquiridos, relativamente à auscultação da sua satisfação, com o serviço prestado pelos profissionais do CED. Reforça-se que uma Família respondeu apenas à última questão aberta, não tendo respondido às restantes questões.

3.2- Distribuição por sexo – Educandos

	2020		2019	
	N	*%*	*N*	*%*
Masculino	11	47,83%	12	50,00%
Feminino	11	47,83%	12	50,00%
n.a.	1	4,35%	0	
Total	23	100,00%	24	100%

Relativamente à distribuição dos Educandos por sexo, esta variável é consonante com o ano avaliativo transato, apresentando uma distribuição igualitária. Registam-se 47,83% do sexo feminino e 47,83% do sexo masculino.

Uma Família/responsável parental não respondeu a esta questão correspondendo a uma percentagem de 4,35%.

3.3- Distribuição por faixa etária – Educandos

	2020		2019	
	N	*%*	*N*	*%*
Menos de 10 anos	0	0%	0	0%
Entre 10 e 25 anos	7	34,78%	7	29,17%
Entre 26 e 40 anos	13	47,83%	13	54,17%
Mais de 41 anos	3	13,04%	3	12,50%
não responde	1	4,35%	0	4%
Total	24	100%	23	100%

Os educandos em análise que frequentam as respostas sociais LR e CAO do CED AACF têm idades compreendidas entre os 10 e mais de 41 anos de idade.

Destaca-se à semelhança do ano de 2019, uma maior representatividade de educandos em idade adulta, situando-se 47,83%, no grupo etário entre os 26 e os 40 anos, 34,78% entre os 10 e os 25 anos, perfazendo um total de 82,61%

O grupo etário com mais de 41 anos de idade apresenta também alguma expressividade (13,04%).

Uma família/responsável parental não responde a esta questão.

3.4- Tempo de Integração – Educandos

	2020		2019	
	N	*%*	*N*	*%*
Menos de 5 anos	2	8,70%	2	8,33%
Entre 5 e 10 anos	2	8,70%	2	8,33%
Entre 10 e 15 anos	1	4,35%	4	16,67%
Mais de 15 anos	17	73,91%	15	62,50%
não responde	1	4,35%	1	4%
Total	23	100%	24	100%

A variável em análise identifica o tempo de permanência dos educandos nas respostas LR e CAO, desde a data da sua integração, até à data da aplicação do questionário de satisfação às suas famílias/responsáveis parentais.

De acordo com o quadro em análise os educandos permanecem há mais de 15 anos nas respostas sociais identificadas (73,91%), sendo esta avaliação semelhante ao ano de 2019 com 62,50%. Registou-se uma diminuição de 12,32% no tempo de permanência entre os 10 e os 15 anos.

Verifica-se uma distribuição uniforme no tempo de permanência, entre 5 e 10 anos (8,70%) e menos de 5 anos (8,70%).

À semelhança do ano de 2019, um dos inquiridos não respondeu a esta questão, correspondendo a 4,35%.

3.5- Resposta Frequentada – Educandos

	2020		2019	
	N	%	*N*	%
Lar Residencial	0	0%	0	0%
CAO	7	30,43%	7	29,17%
Ambas as respostas	15	65,22%	17	70,83%
n.a.	1	4,35%	0	
Total	23	100%	24	100%

Relativamente à identificação das respostas frequentadas pelos educandos, não se regista uma alteração significativa relativamente ao ano de 2019.

A maioria dos educandos frequentam ambas as respostas (LR e CAO), 65,22%, sendo que sete frequentam apenas a resposta CAO, correspondendo a uma percentagem de 30,43%.

Mantem-se a inexistência de educandos (0%) a frequentar exclusivamente a resposta LR.

Podemos apontar a pequena discrepância de dados comparativamente ao ano de 2019, pelo facto de um dos inquiridos não ter respondido a esta questão.

4 - Análise dos dados

A análise da informação recolhida através do questionário de satisfação (em anexo) às Famílias/Responsáveis parentais dos Educandos de LR e CAO tem como referência, a taxa de satisfação e/ou insatisfação, não estando contemplada nesta apreciação as respostas "nem satisfeito, nem insatisfeito" e "não acontece comigo".

Assim, 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".

Os resultados obtidos nesta auscultação da satisfação, são analisados comparativamente aos resultados do ano transato.

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

Indique o seu grau de satisfação com...	2020 SATISFAÇÃO	2020 INSATISFAÇÃO	2019 SATISFAÇÃO	2019 INSATISFAÇÃO
a forma como o/a meu/minha educando/a integrou o CED no primeiro dia em que foi recebido/a	95,65%	0,00%	83,33%	4,17%
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	86,96%	0,00%	70,83%	4,17%

A Dimensão **Integração do/a Educando/a** reporta-se à perceção que as famílias tiveram no primeiro contacto com os profissionais do CED, na fase de admissão/integração das suas crianças/jovens/adultos nas respostas de LR e CAO. Esta avaliação é medida por dois itens, nomeadamente, a forma como o educando foi integrado no CED e os esclarecimentos prestados pela equipa do CED à família.

Da análise dos resultados obtidos podemos afirmar que quase a totalidade dos inquiridos, revelaram um elevado grau de satisfação, tendo uma taxa de 95,65% relativamente à forma como o seu educando foi integrado no CED, no primeiro dia em que foi recebido, tendo havido um aumento de 12,32%, comparativamente ao ano de 2019. Este aumento da satisfação também é visível no segundo item (os esclarecimentos prestados pela equipa no primeiro dia de integração), com uma taxa de satisfação de 86,96%, tendo assim havido um aumento relativamente ao ano de 2019 de 16,13%.

Nos dois itens avaliativos destacamos com grande relevância a inexistência de insatisfação (0%) por parte dos inquiridos no ano avaliativo em apreço, contrariando assim positivamente os resultados obtidos em 2019, em que cada um obteve uma taxa de insatisfação de 4,17%.

4.2- Dimensão 2: Condições do CED

Indifique o seu grau de satisfação com…	2020 SATISFAÇÃO	2020 INSATISFAÇÃO	2019 SATISFAÇÃO	2019 INSATISFAÇÃO
o local onde está situado o CED	73,91%	17,39%	79,17%	20,83%
a limpeza e arrumação das instalações	95,65%	0,00%	83,33%	8,33%
a adequabilidade das instalações e dos equipamentos às necessidades do/a o/a meu/minha educando/a	78,26%	4,35%	79,17%	12,50%
o conforto dos espaços do CED	69,57%	0,00%	66,67%	12,50%

A Dimensão – **Condições do CED** apresenta quatro questões direcionadas para a localização geográfica do CED, a limpeza, a adequabilidade dos equipamentos às necessidades dos educandos e o conforto com os espaços.

Destaca-se na avaliação efetuada o elevado grau de satisfação dos inquiridos com a limpeza e a arrumação das instalações com uma percentagem de 95,65%.Releva-se neste item a ausência de insatisfação (0%). Comparativamente ao ano de 2019, houve uma subida no grau de satisfação (12,32%) e uma grande descida de insatisfação de 8,33%.

Salientamos a subida da taxa de satisfação com o conforto dos espaços do CED (69,57%), ainda que com a avaliação positiva, não se revela tão elevada como os itens anteriores. Releva-se neste item, a inexistência de insatisfação, tendo comparativamente ao ano de 2019 uma descida de 12,50%.

Relativamente à localização do CED verificou-se uma ligeira descida quer na taxa de satisfação (de 79,17% em 2019 para 73,91%), quer na taxa de insatisfação (de 20,83% em 2019) para 17,39%. Este indicador tem mantido a mesma consistência no que diz respeito à taxa de insatisfação, sendo o que tem maior expressividade nesta dimensão.

O terceiro item que reporta para a adequabilidade das instalações e dos equipamentos às necessidades dos educandos, teve um ligeiro decréscimo na taxa de satisfação de 0,91%, realçando-se essencialmente neste indicador a descida da taxa de insatisfação de 8,15%.

4.3- Dimensão 3: O dia-a-dia no CED

Indica o teu grau de satisfação com…	2020 SATISFAÇÃO	2020 INSATISFAÇÃO	2019 SATISFAÇÃO	2019 INSATISFAÇÃO
os horários das atividades que o CED organiza	95,65%	0,00%	91,67%	4,17%
as atividades desenvolvidas pelo CED com o/a o/a meu/minha educando/a	82,61%	4,35%	87,50%	4,17%
as atividades promovidas pelo CED nos períodos de férias	52,17%	13,04%	75,00%	8,33%
o número de funcionários que acompanham as atividades do/a meu/minha educando/a no CED	60,87%	17,39%	58,33%	25,00%
as refeições do CED	56,52%	0,00%	70,83%	4,17%
as atividades socioculturais prestadas ao/à meu/minha educando/a	78,26%	8,70%	91,67%	4,17%
a disponibilidade demonstrada pelo/a Diretor/a do CED	65,22%	0,00%	83,33%	4,17%
a forma como fui informado/a sobre as normas de funcionamento do CED	90,91%	4,55%	91,67%	8,33%
a informação dada às famílias quando os horários e as atividades mudam	78,26%	4,35%	87,50%	8,33%
a atenção dada pelos trabalhadores do CED às minhas sugestões/opiniões	91,30%	0,00%	87,50%	4,17%
a disponibilidade que os trabalhadores do CED demonstram para me ajudar	91,30%	0,00%	91,67%	0,00%

A Dimensão 3 – **O dia-a-dia no CED**, contem 11 questões relativas às rotinas das respostas sociais em avaliação, em que se pretende avaliar o grau de satisfação das famílias/responsáveis parentais com CED no que diz respeito à organização, planificação das atividades durante o ano em apreço, a alimentação, a informação prestada pelos profissionais sobre normas de funcionamento, bem como a disponibilidade e atenção demonstrada pelos profissionais com as famílias.

No ano em apreço identifica-se o aumento do grau de satisfação com: os horários das atividades que o CED organiza (95,65%); o número de funcionários que acompanham as atividades do/a meu/minha educando/a no CED (60,87%) e com a atenção prestada pelos trabalhadores do CED às minhas sugestões/opiniões (91,30%). Em contrapartida o grau de insatisfação também diminuiu nestes itens.

Apesar das restantes questões terem apresentado uma descida na satisfação, continuam a manter um grau de satisfação elevado nos itens: as atividades desenvolvidas pelo CED com o/a o/a meu/minha educando/a (82,61%), as atividades socioculturais prestadas ao/á meu/minha educando/a (78,26%), a forma como fui informado/a sobre as normas de funcionamento do CED (90,91%) e a disponibilidade que os trabalhadores do CED demonstram para me ajudar (91,30%).

No que se refere à taxa de insatisfação houve uma descida geral nesta dimensão com a média de 2,06%. É de reforçar positivamente a existência de 5 itens em que a taxa de insatisfação é de 0%, correspondendo às questões relacionadas com os horários e atividades do CED, as refeições, a disponibilidade demonstrada pelo Diretor/a do CED, a atenção prestada às opiniões e sugestões das famílias e a disponibilidade demonstrada pelos profissionais em ajudar as famílias.

Os itens que apresentam um maior índice de insatisfação são as questões relacionadas com as atividades promovidas pelo CED nos períodos de férias (13,04%) e o número de funcionários que acompanham as atividades do/a meu/minha educando/a no CED (17,39%). A insatisfação com estes dois itens mantem-se com a avaliação efetuada em 2019, apesar de esta última questão ter registado uma descida na insatisfação de 7,61%.

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

	2020		2019	
Indica o teu grau de satisfação com...	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*
a atenção prestada pelos trabalhadores do CED ao/à meu/minha educando/a	95,65%	0,00%	91,67%	0,00%
o apoio prestado ao/à meu/minha educando/a no desenvolvimento da sua autonomia em termos de cuidados pessoais	82,61%	0,00%	100,00%	0,00%
o acompanhamento prestado ao/à meu/minha educando/a nos cuidados de saúde	91,30%	0,00%	83,33%	0,00%
a participação do/a o/a meu/minha educando/a na definição do seu Projeto de Desenvolvimento Pessoal (PDP)	52,17%	0,00%	91,67%	0,00%
a minha participação na definição do PDP do/a o/a meu/minha educando/a	95,65%	0,00%	87,50%	0,00%
o modo como o/a meu/minha educando/a é tratado/a no CED	95,65%	0,00%	100,00%	0,00%
a relação de confiança que o/a meu/minha educando/a tem com os trabalhadores do CED	91,30%	0,00%	100,00%	0,00%
a forma como é respeitada a privacidade do/a meu/minha educando/a	82,61%	0,00%	87,50%	0,00%
a segurança proporcionada ao/à meu/minha educando/a quando está no CED	86,96%	8,70%	87,50%	4,17%
a forma como as famílias são recebidas no CED	91,30%	0,00%	100,00%	0,00%
a forma como os trabalhadores do CED estimulam e incentivam o/a meu/minha educando/a a fazer melhor	91,30%	0,00%	95,83%	0,00%
o facto de os trabalhadores do CED falarem comigo sobre o futuro do/a o/a meu/minha educando/a	73,91%	4,35%	87,50%	4,17%
a forma como o/a o/a meu/minha educando/a é tratado/a no CED	91,30%	0,00%	95,83%	0,00%
a forma como os profissionais trabalham com o/a meu/minha educando/a o seu projeto de vida	82,61%	0,00%	83,33%	0,00%

A Dimensão 4 reporta-se à forma como as famílias/responsáveis parentais percecionam o **Bem-estar e segurança no CED**, sendo esta avaliação efetuada através de 14 questões.

Da avaliação global desta dimensão evidencia-se a diminuição da taxa de satisfação de 92,26% (em 2019) para 86,02% no ano em apreço, tendo-se verificado essa descida em 11 questões.

No ano de 2019, registou-se uma taxa de satisfação de 100%, em quatro questões, sendo que no ano em apreço o nível de satisfação baixou, no entanto registam-se percentagens altas. Destas questões quatro questões, a mais baixa é de 82,61%, correspondendo à satisfação com o apoio prestado ao/á meu/minha educando/a no desenvolvimento da sua autonomia em termos de cuidados pessoais de 82,61%.

O grau de satisfação que destacamos como mais elevado nesta dimensão aparece nas seguintes questões: o acompanhamento prestado ao/à meu/minha educando/a nos cuidados de saúde; a forma como as famílias são recebidas no CED; a forma como os trabalhadores do CED estimulam e incentivam o/a meu/minha educando/a a fazer melhor; a forma como o/a o/a meu/minha educando/a é tratado/a no CED (cada uma com 91,30%), seguidamente de: a atenção prestada pelos trabalhadores do CED ao/à meu/minha educando/a; a minha participação na definição do PDP do/a o/a meu/minha educando/a; o modo como o/a meu/minha educando/a é tratado/a no CED, apresentando cada uma das questões uma taxa de satisfação de 95,65%.

A taxa de satisfação com o registo mais baixo (52,17%) corresponde à questão: a participação do/a o/a meu/minha educando/a na definição do seu Projeto de Desenvolvimento Pessoal (PDP). Este item teve uma descida da satisfação de 39,5%. Contudo a taxa de insatisfação manteve-se nos 0%.

Das 14 questões apresentadas 12 não obtiveram insatisfação por parte das famílias responsáveis parentais, mantendo-se nas mesmas questões identificadas no ano de 2019: o facto de os trabalhadores do CED falarem comigo sobre o futuro do/a o/a meu/minha educando/ao facto de os trabalhadores do CED falarem comigo sobre o futuro do/a o/a meu/minha educando/a (4,35%) e a segurança proporcionada ao/à meu/minha educando/a quando está no CED (8,70%). Nesta última questão houve uma subida na taxa da insatisfação de 4,53%.

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

	2020		2019	
Indica o teu grau de satisfação com...	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO
o acompanhamento prestado pelo CED ao/à meu/minha educando/a	91,30%	0,00%	95,83%	0,00%

Na Dimensão 5 é apresentada a **satisfação geral das Famílias/Responsáveis parentais**, no que se refere ao acompanhamento prestado pelo CED ao seu educando.

Relativamente à questão: o acompanhamento prestado pelo CED ao/à meu/minha educando/a, a apreciação é muito positiva com uma taxa de satisfação de 91,30%. Registou-se uma descida residual relativamente ao ano de 2019, de 4,53%.

Nesta questão manteve-se a inexistência de insatisfação (0%), por parte das famílias/responsáveis parentais.

4.6- Taxa de Satisfação por Dimensão

	2020		2019	
	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO
Dimensão 1 - Integração do/a educando/a	91,30%	0%	77,08%	4,17%
Dimensão 2 - Condições do CED	79,35%	5,43%	77,08%	13,54%
Dimensão 3 - O dia-a-dia no CED	76,64%	4,76%	83,33%	6,82%
Dimensão 4 - Bem-estar e segurança no CED	86,02%	0,93%	92,26%	0,60%
Dimensão 5 - Satisfação Geral	91,30%	0%	95,83%	0%

Conforme o quadro anteriormente apresentado, confirmamos que o maior **nível de satisfação das famílias/responsáveis parentais incide nas dimensões** "Integração do/a educando/a" com 91,30%, o "Bem-estar e segurança no CED, com 86,02% e a "Satisfação Geral" com 91,30%.

Relativamente às duas primeiras dimensões, que incidem sobre a satisfação com a forma como os educandos foram integrados no CED, e com as condições dos espaços e conforto das instalações, registou-se uma subida de 77,08% em 2019 para 91,30% e respetivamente de 77,08% para 79,35%. Contudo, nas restantes dimensões verifica-se uma ligeira descida na satisfação, nomeadamente: "O dia-a-dia do CED" de 83,33% (2019) passou a 76,64%, "O Bem-estar e Segurança no CED" de 92,26% constata-se uma taxa de satisfação de 86,02% e

a “Satisfação Geral” que em 2019 apresentava uma taxa de satisfação de 95,83%, passou para 91,30%.

Relativamente à taxa de insatisfação das famílias/responsáveis parentais, apenas a dimensão “O Bem-estar e Segurança no CED” obteve uma subida muito residual comparativamente ao ano de 2019 (de 0,60% para 0,93%).

No geral destaca-se a descida da taxa da insatisfação em quase todas as dimensões, sendo a média de 2019 de 5,03% e em 2020 de 2%. Salienta-se a descida da insatisfação (0%) na dimensão Integração do/a educando/a, bem como manutenção da inexistência de insatisfação (0%) com a dimensão “Satisfação Geral”. Observa-se ainda a grande descida da insatisfação no que concerne às “Condições do CED” de 13,54% em 2019 para 5,43%.

4.7- Taxa global de satisfação

	2020		2019	
	SATISFAÇÃO	*INSATISFAÇÃO*	*SATISFAÇÃO*	*INSATISFAÇÃO*
Satisfação Gobal	82,34%	2,72%	86,46%	4,56%

Em relação à taxa de satisfação global, que resulta da média dos 32 itens avaliativos, que integram o questionário de satisfação, o resultado é de 82,34%, mantendo assim um elevado grau de satisfação com o serviço prestado nas respostas LR e CAO do CED AACF. Ainda assim regista-se uma descida de 4,12% comparativamente ao ano de 2019.

A Taxa global de insatisfação registou uma descida de 1,84% (4,56% em 2019 para 2,72% em 2020).

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	• Como as obras os espaços ficaram mais bonitos e confortáveis; • O jardim podia estar melhor e adaptado; • Necessitam de mais equipamentos para trabalhar com os jovens; • Gostei das obras efetuadas; • Era importante abrirem respostas de Norte a Sul do País; • Fazer melhoramentos no CED (fazer corredores, aproveitar os espaços; a porta da entrada está há muito tempo danificada). • Devia haver uma entrada e uma saída e não apenas uma via de acesso. Em caso de incêndio é perigoso para fazer a evacuação; • O teto da entrada do primeiro prédio de acesso ao CED é muito baixo, não deixando assim entrar camiões;
O dia-a-dia no CED	• Podiam trabalhar mais a autonomia dos jovens; • Necessitam de mais profissionais; • Não vai à rua porque não há profissionais. • Cuidam bem do meu filho. • Por falta de funcionários as atividades são reduzidas; • Só há férias para os jovens do Lar Residencial;
Bem-estar e segurança no CED	• Haver uma carrinha que pudesse levar o jovem a casa. Assim evitava de dormir no Lar Residencial; • O portão da entrada está sempre aberto. É perigoso. Os jovens podem sair quando querem devido a esta situação do portão; • Podem entrar estranhos; • Se houver um incêndio não há hipótese de fuga, pois só há uma entrada; • Quando os jovens têm acidentes (ex: caem) era importante uma palavra da diretora às famílias. • O futuro do/a jovem é a minha maior preocupação; • Preocupo-me com o futuro do meu filho. Caso a família não tenha possibilidades em termos de saúde poderia ficar no Lar Residencial durante esse período (ex.: durante um mês). • O portão está sempre aberto, qualquer pessoa estranha pode entrar. • Era necessário o descanso do cuidador; • Suporte às famílias do CAO (descanso); • Uma Carrinha para ir buscar e levar os jovens a casa. É difícil ter um horário completo no trabalho; • Devia haver mais colónias de férias (ex.: Areia Branca); • Os jovens estarem um mês no Lar Residencial para descanso do cuidador, proporcionando assim aos irmãos vivências diferentes que estes jovens não conseguem acompanhar; • Os pais irem para a Areia Branca com os filhos de forma a interagirem e trocarem ideias (o último aconteceu em 2016);
Satisfação Geral	• Bons Profissionais; • Profissionais disponíveis; • Diretora Executiva muito presente; • Os profissionais são como uma família para nós; • Profissionais atenciosos; • Os funcionários são muito bons; • A assistente Social e psicólogo são muito bons e preocupados; • Só tenho a dizer bem do funcionamento do CED; • Estou muito satisfeita/o com a resposta; • A pandemia veio a alterar a satisfação; • A Diretora é maravilhosa e muito presente, que esteja por muito tempo. Nota 10; • Considerando que o jovem não esteve no CED durante o ano de 2020 devido à pandemia, não faz sentido responder ao questionário.

Das 23 famílias/responsáveis parentais, 18 deixaram os seus contributos, com base na avaliação efetuada durante o ano de 2020, através de sugestões e opiniões, com vista à melhoria contínua do desempenho do CED AACF, nas respostas LR e CAO.

Na dimensão **"Integração do/a educando/a",** não se obteve qualquer opinião ou sugestão. Tal como já referido em avaliações anteriores, o facto dos jovens já se encontrarem enquadrados há algum tempo no CED, e de não existir com regularidade admissões/integrações nestas duas respostas, a informação relativamente àquela atividade vai-se perdendo ao longo do tempo, quer seja em termos da memória dos cuidadores, ou pela alteração dos responsáveis parentais ao longo do período de acolhimento.

No que se refere às restantes dimensões, as opiniões e sugestões são muito semelhantes às observadas no ano de 2019.

Dos 8 comentários/sugestões relativos às condições do CED, verifica-se uma grande satisfação com as obras de requalificação dos espaços do CED, considerando estarem *"mais bonitos e confortáveis"*. Contudo, mantêm-se as mesmas sugestões de melhoria do ano transato: no que se refere à adaptação do jardim face às reais necessidades dos educandos; rentabilizar os restantes espaços comuns para a realização de corredores, bem como a reparação da porta da entrada; a necessidade de haver mais respostas com a tipologia do CED AACF de Norte a Sul do país.

Este ano reforçaram a importância do CED ter acesso a outro tipo de equipamentos mais avançados para trabalharem com os jovens. Acompanhar as novas ferramentas tecnológicas em função do perfil de necessidades dos educandos. As famílias salientaram ainda a importância de existir uma entrada e uma saída de acesso ao CED, parecendo-lhes que neste momento o acesso ao edifício não cumpre os requisitos necessários numa situação de incêndio, em que seja necessário, proceder à evacuação dos educandos e profissionais. O facto de haver apenas uma via de acessibilidade ao CED que serve de entrada e saída, causa constrangimentos, fazendo com que as famílias tenham muitas vezes que recuar a sua viatura para que uma ambulância ou viaturas de residentes naquela zona tenham que sair.

Foi também identificada como uma fragilidade na acessibilidade, o facto do teto da entrada do primeiro prédio de acesso ao CED ser muito baixo, sendo difícil a entrada de viaturas de grandes dimensões.

Na Dimensão **"O dia-a-dia no CED"** obteve-se 6 sugestões/opiniões. Estas prendem-se essencialmente com a necessidade de haver mais profissionais no CED, situação identificada

nos anos transatos. As famílias consideram que com o aumento dos recursos humanos, poderiam ser realizadas mais atividades (ex: dar passeios fora do espaço do CED), bem como melhorar o investimento ao nível da promoção da autonomia dos educandos. Para além destas sugestões referem que continua a haver apenas férias para os educandos do Lar Residencial, considerando que também seria importante para os da resposta de CAO.

Ressalva-se no entanto, nesta dimensão o comentário de uma família no CED "cuidam bem do meu filho".

No que concerne ao **Bem-estar e segurança no CED,** registou-se um maior número de comentários (14) relativos à dimensão em apreço.

As famílias revelam a mesma preocupação com a segurança dos seus educandos no CED, referindo que o portão principal está sempre aberto e sem um profissional de segurança. Esta situação pode levar a que pessoas estranhas ao CED, tenham um acesso fácil às instalações e que os próprios educandos possam sair, sendo muito perigoso, acrescendo o facto de não conseguirem comunicar.

Reforçam novamente a necessidade do descanso do cuidador, nomeadamente ao suporte das famílias da resposta CAO. Sugerem a possibilidade dos educandos de CAO estarem um mês no Lar Residencial, proporcionando assim aos irmãos e restantes elementos da família, a realização de outro tipo de atividades que os educandos não conseguem acompanhar, face à sua situação. Propõem também que em caso de doença dos familiares ou outros constrangimentos, os educandos possam ficar, por exemplo um mês no Lar Residencial.

Uma das questões também abordadas no ano transato e reforçada este ano refere-se à necessidade de haver uma carrinha para transportar os educandos a casa, evitando assim que permanecessem durante a noite no Lar Residencial, bem como haver uma melhor compatibilidade entre os horários de regresso dos jovens às suas famílias e o horário laboral das mesmas, sendo por vezes difícil, terem um horário completo de trabalho. Esta questão tem impacto na situação socioeconómica da família.

As famílias falam de uma forma muito saudosista das colónias que faziam na Areia Branca, sendo que poderia ser uma oportunidade quer para os educandos, quer para as famílias, no sentido de interagirem e falarem das experiências, trocando também algumas ideias.

Propõem ainda que sempre que exista uma ocorrência com o educando (ex: cair) era importante o contacto da Diretora da resposta com as famílias.

Por fim realçam a grande preocupação face ao futuro dos seus educandos, considerando a faixa etária das famílias.

Relativamente à avaliação global, foram contabilizados 12 comentários. As famílias estão muito satisfeitas com o serviço prestado pelo CED, salientando o interesse, a atenção, a disponibilidade e o grau de profissionalismo dos trabalhadores, sendo para os mesmos como uma família. Consideram que a assistente social e o psicólogo são técnicos muito bons e preocupados com as situações, e que apesar de não terem contacto tão direto com a atual Direção, devido ao contexto de pandemia, consideram a Diretora Executiva muito presente no dia a dia do CED, referindo mesmo ser “Nota 10”, havendo o desejo que continue por muito tempo.

As famílias salientam também que esta situação pandémica veio alterar a satisfação, devido à alteração das dinâmicas, sendo que uma família verbalizou que considerando que o/a jovem não esteve no CED, durante o ano de 2020, não faz sentido responder ao questionário.

5. Análise conclusiva

Face ao número de respostas obtidas, verificou-se uma global adesão das famílias/responsáveis parentais (100%), relativamente à participação no questionário de avaliação da satisfação, com o serviço prestado pelo CED AACF. Esta elevada adesão demonstra o interesse e oportunidade das famílias manifestarem a sua satisfação com o CED, apesar do momento de adversidade que vivemos devido ao atual contexto de isolamento e confinamento social.

Face à atual situação pandémica, SARS-CoV-2, por COVID-19 que dura há sensivelmente um ano, os profissionais da Casa Pia de Lisboa, I.P., neste caso específico o CED AACF, perante as diversas orientações emanadas pela DGS, tentou harmonizar com o contributo de todos os profissionais as atividades inerentes ao Lar Residencial e à resposta CAO, tendo em vista a segurança dos seus educandos, das famílias e profissionais afetos a estas respostas.

Decorrente das orientações da DGS e tal como referido no início deste relatório, houve a necessidade de se encerrar temporariamente o CAO e o CAARPD, tendo as atividades sido desenvolvidas pelos profissionais via online com os educandos. Relativamente ao Lar Residencial algumas famílias tomaram a decisão de ter em sua casa os seus Educandos, considerando também que se encontravam em teletrabalho, sendo que acresce a esta decisão a sua preocupação face ao contexto vivencial no país e no mundo.

Esta situação pandémica causou de uma forma geral, um descontentamento com a adaptação a esta nova realidade social, tendo também o seu impacto nos níveis de satisfação com os serviços públicos na sua globalidade. Assim, a Casa Pia de Lisboa, ao aplicar o questionário de satisfação tinha presente este sentir. Contudo, e apesar desta adaptação por parte dos profissionais a este novo contexto, da recolha de dados dos questionários, constatou-se que as famílias/responsáveis parentais mantêm um grau de satisfação global muito elevado relativamente ao CED AACF apresentando uma taxa de 82,34%. Somente uma família respondeu apenas à última questão, justificando ter o filho em sua casa durante o ano de 2020. Comparativamente ao ano de 2019 (em que não se registou esta situação de pandemia), verificou-se uma descida na satisfação de 4,12%. Relativamente à taxa de insatisfação é de realçar a sua descida apesar do atual contexto adverso, tendo uma taxa global de 2,72%.

Relativamente à caracterização dos educandos das duas respostas LR e CAO, não se verificaram alterações significativas, incidindo a maioria dos educandos nas faixas etárias entre os 26 anos e com mais de 41 anos de idade. No entanto o grupo etário com maior

representatividade, situa-se entre os 26 e os 40 anos com 47,83%, sendo na sua maioria uma população adulta.

Relativamente ao tempo de permanência na resposta, 73,91% encontram-se integrados há mais de 15 anos, sendo esta percentagem coincidente com a tipologia de resposta Lar Residencial e sua intervenção, exigindo na maioria das situações um acolhimento de longa duração e até mesmo permanente.

Apesar das admissões/integrações ter ocorrido há algum tempo as famílias avaliam com um nível de satisfação muito elevado a forma como o seu educando foi Integrado no CED AACF, tendo uma taxa de satisfação de 91,30% e a inexistência de insatisfação. Em 2019 registou-se nesta dimensão avaliativa 4,17% de insatisfação.

Esta última questão está intrinsecamente relacionada com a duração do acolhimento, bem como com a perceção e avaliação que as famílias fazem relativamente aos profissionais do CED. Muitas destas famílias quando deixaram há alguns anos atrás os seus filhos ao cuidado do CED, tiveram sentimentos e emoções muito diversas, tendo naquela altura depositado toda a confiança nos profissionais da instituição. A forma como estas famílias foram recebidas, amparadas e cuidadas, foi determinante para o sucesso da intervenção. Por vezes as famílias olham para os profissionais, como elementos de referência da sua vida, sendo que verbalizam muitas vezes como tendo uma ligação muito próxima do familiar.

Ao nível das Condições do CED, apesar de muitas famílias estarem deslocalizadas geograficamente da instituição, acabam por ter contacto com o CED quando vão visitar os filhos ou levá-los a passar os fins-de-semana a casa da família, bem como no processo de intervenção psicossocial realizado pelos profissionais. Nestes contactos as famílias fazem uma avaliação muito positiva relativamente à arrumação, limpeza e conforto dos espaços do CED, sendo uma dimensão em que houve um aumento da satisfação. Destaca-se nesta avaliação a satisfação com a limpeza e a arrumação das instalações com uma percentagem de 95,65% e 0% de insatisfação. Comparativamente ao ano de 2019, registou-se uma subida no grau de satisfação de 12,32% nesta questão específica.

Parece-nos que o investimento efetuado pela Casa Pia de Lisboa, I.P., ao nível da melhoria dos espaços físicos do CED, também pode ter tido impacto neste elevado grau de satisfação. No ano transato as famílias apontaram algumas fragilidades durante esta intervenção (o ruído, a duração da obra, entre outros aspetos) fatores exógenos à intervenção da própria casa e dos profissionais, contudo no ano em apreço o trabalho final foi avaliado de forma muito positiva pelas famílias.

No que se refere às restantes dimensões, podemos dizer que a pandemia pode ter contribuído de certa forma para a diminuição geral da satisfação, no entanto com valores muito residuais em algumas questões.

Relativamente ao dia a dia no CED, sobressai na questão “os horários das atividades que o CED organiza) uma taxa de satisfação de 95,65% e 0% de insatisfação. Contudo, no que se refere “às atividades promovidas pelo CED nos períodos de férias” a taxa de satisfação diminuiu para 52,17% e a insatisfação aumentou, tendo uma taxa de 13,04%. Registou-se também uma diminuição de 14,31% comparativamente a 2019 com a satisfação “as refeições do CED”, no entanto a taxa de insatisfação é de 0%.

A disponibilidade demonstrada pelo Diretor do CED teve uma descida na taxa de satisfação de 83,33% em 2019 para 65,22%. Ressalva-se a inexistência de taxa de insatisfação.

A diminuição da taxa de satisfação nestas duas últimas questões, poderão estar relacionadas com a questão pandémica em que houve menos contactos presenciais das famílias no CED, impossibilitando assim de fazer a avaliação das refeições.

No que se refere à disponibilidade do Diretor Executivo, ressalva-se a mudança de Direção, havendo ainda pouco tempo para as famílias avaliarem, bem como, igualmente a diminuição dos contactos presenciais. Ainda assim na pergunta aberta relativa aos comentários e opiniões das famílias, a avaliação da satisfação é muito elevada.

No que concerne às questões relativas ao “Bem-estar e segurança no CED” registou-se na sua globalidade uma descida muito residual na taxa de satisfação. Esta dimensão teve uma taxa de satisfação no ano de 2019, de 92,26% e em 2020 de 86,02%. A taxa de insatisfação em 2019 era de apenas 0,60% e em 2020 de 0,93%.

Releva-se as questões relacionadas com a atenção prestada aos educandos e o modo como são tratados no CED e a participação da família na definição dos objetivos para a intervenção com uma taxa de satisfação de 95,65%.

A taxa de insatisfação mais significativa está relacionada com a participação dos educandos no seu Plano de Intervenção Individual, sendo que em 2019 teve uma taxa de satisfação de 91,67% e em 2020 uma taxa de 52,17%. No entanto não se identifica insatisfação nesta área.

Esta diminuição da taxa de satisfação, com esta questão poderá estar relacionada com as interrupções de algumas intervenções (devido à pandemia) que requeriam um maior contacto presencial com os educandos.

A questão relacionada com a segurança proporcionada aos educandos do CED também baixou o índice de satisfação de 4,17% (em 2019) para 8,70%, em 2020.

Podemos afirmar que tal como observado em 2019, esta dimensão apresenta em quase todas as questões níveis de insatisfação de 0%.

Sendo esta dimensão uma área que comporta níveis de intervenção muito exigentes, é de salientar e de reconhecer uma vez mais o grande nível de conhecimento, tecnicidade e de envolvimento emocional que os profissionais do CED AACF têm para com a missão da casa.

Comparativamente a outras respostas sociais, onde os profissionais podem pesquisar novas práticas de intervenção com a sua população-alvo e articularem com colegas neste âmbito, sendo o CED AACF único na resposta a educandos com surdocegueira, não têm a mesma oportunidade, sendo que ao longo destes anos são os próprios profissionais a construírem a sua metodologia de intervenção, através da sua criatividade, espirito de adaptação e investimento na sua função.

A grande qualificação técnica e investimento destes profissionais, na criação de planos de intervenção à medida de cada criança/jovem e adulto, bem como no apoio e cuidado que têm na intervenção com as famílias, especialmente no seu modelo de comunicação com as mesmas ditam a manutenção do sucesso do CED AACF, apesar dos fatores exógenos (ex: a pandemia) que muitas vezes interferem nos resultados. Ainda assim, face à atual situação que o país vive, e às adversidades que colidem com a intervenção dos profissionais, a Taxa de satisfação geral das famílias com o CED é de 91,30%, tendo uma descida muito ligeira de 4,53%, ressalvando-se a manutenção da taxa de insatisfação de 0%.

Relativamente à taxa de satisfação global, que resulta da média dos 32 itens avaliativos, que integram o questionário de satisfação, o resultado é de 82,34%, mantendo assim um elevado grau de satisfação com o serviço prestado nas respostas LR e CAO do CED AACF, registando-se uma descida de 4,12%.

Salienta-se que a taxa global de insatisfação registou uma descida de 1,84% (4,56% em 2019 para 2,72% em 2020).

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

DGS – Direção – Geral da Saúde

LR – Lar Residencial

UASA – Unidade de Ação Social e Acolhimento

Referências bibliográficas

● Casa Pia de Lisboa, Sistema de Gestão, Processo Acolhimento Residencial de Crianças e Jovens em Perigo - SGI_R01.

● 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.

● CN. 11/2019 - Organização das respostas sociais desenvolvidos no CED AACF: Lar Residencial, CAO e CAARPD

Sites

● www.seg-social.pt

● https://www.inr.pt/inicio

● http://www.casapia.pt/wa_files/Relatorio_20Surdocegueira_final.pdf

ANEXOS

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?

☐ Menos de 5 anos

☐ Entre 5 e 10 anos

☐ Entre 10 e 15 anos

☐ Mais de 15 anos

A idade do/a educando/a

☐ Menos de 10 anos

☐ Entre 10 e 25 anos

☐ Entre 26 e 40 anos

☐ Mais de 41 anos

O género do/a educando/a

☐ Masculino

☐ Feminino

Resposta frequentada pelo/a educando/a

☐ Lar Residencial

☐ CAO

☐ Ambas as respostas

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

Relatório de Avaliação da Formação em Contexto de Trabalho

2020/
2021

Formação em Contexto de Trabalho

Avaliação - Relatório Anual

Versão retificada - março de 2022

Av. do Restelo, nº 1
1449-008 Lisboa

www.casapia.pt
eip@casapia.pt

21 361 40 00

FICHA TÉCNICA

Título: Avaliação da Formação em Contexto de Trabalho [2020|2021]

Editor: Casa Pia de Lisboa, I.P

Autoria: DAC UEF - Equipa de Inserção Profissional

Conceção Gráfica e Paginação: DAC UEF - Equipa de Inserção Profissional

Direção UEF: Carla Gil

Equipa de Inserção Profissional: Ana Botelho

Joana Ramos

Mariana Siqueira

Nuno Miguel Pereira

Patricia Marques

ÍNDICE

1. Enquadramento 6
2. Grandes números 10
   2.1. Taxa de participação dos Formandos 12
   2.2. Taxa de participação das Empresas/Entidades 12
   2.3. Taxa de participação dos Professores Orientadores 13
   2.4. Taxa de participação por centro de educação e desenvolvimento 14
   2.5. Taxa de respostas por nível de ensino 14
   2.6. Taxa de respostas obtidas por curso 14
3. Avaliação da formação em contexto de trabalho 16
   3.1. Formação em contexto de trabalho – prática real (PR) 17
      3.1.1. Satisfação quanto à formação em contexto de trabalho - PR 17
      3.1.2. Preparação face às necessidades do mercado de trabalho - PR 17
      3.1.3. Adequação da empresa/entidade em relação à área de formação - PR 18
      3.1.4. Acolhimento dos Formandos pela empresa/entidade - PR 18

3.1.5. Acompanhamento dos Formandos pela Empresa/Entidade - PR 19
3.1.6. Acompanhamento dos Formandos pela CPL ao longo da fct - PR 19
3.1.7. Articulação entre a CPL e as Empresas/Entidades - PR 20
3.1.8. Organização e cumprimento das formalidades - PR 20
3.1.9. Adequação das tarefas propostas pela Empresa/Entidade e realizadas pelos Formandos - PR 21
3.1.10. Oportunidade para aplicar competências técnicas - PR 21
3.1.11. Oportunidade para desenvolver competências pessoais e sociais- PR 22
3.1.12. Oportunidade para aquisição de novas aprendizagens - PR 22
3.1.14. Pontos fortes da empresa/entidade para realização da fct - PR 23
3.1.15. Contratação (número de Formandos identificados) 23
3.2. Formação em contexto de trabalho – prática real e prática simulada (FCT - pm) 24
3.2.1. Satisfação quanto à FCT - PM 24
3.2.2. Nível de preparação para realizar a fct - PM 24
3.2.3. Acompanhamento realizado pelo Professor ao longo da fct - PM 25
3.2.4. Adequação das tarefas realizadas ao longo da fct - PM 25
3.2.5. Oportunidade para aquisição de novas aprendizagens ao longo da fct - PM 25
3.2.6. Oportunidade para o desenvolvimento de competências técnicas ao longo da fct - PM 26
3.2.7. Oportunidade para o desenvolvimento de competências pessoais e sociais ao longo da fct - PM 26
4. Critérios e competências para a integração profissional 27
4.1. Critérios e competências mais valorizados pelas Empresas/Entidades para integração dos Formandos em fct e novos colaboradores 28
4.2. Perfil de competências dos Formandos da cpl 29
5. Equipa de inserção profissional (EIP) 31
5.1. Conhecimento da existência da EIP 32
5.2. Atuação da EIP na articulação com os diretores de curso 32
6. Considerações finais 33
6.1. Considerações sobre Formação e Empregabilidade 37

1. ENQUADRAMENTO

À semelhança do que se observou no ano 2020, o 1º semestre de 2021 foi novamente caracterizado por uma alteração conjuntural determinada pela pandemia Covid-19, com um impacto abrupto e repentino em todas as atividades económicas e sociais, incluindo o ensino e a formação profissional.

A evolução da pandemia conduziu a um novo encerramento ou abrandamento da atividade letiva e do mercado de trabalho, o que trouxe vários constrangimentos à realização da Formação em Contexto de Trabalho.

Assistiu-se a um novo confinamento e à necessidade de reformulação constante dos planos de contingência por parte das Empresas. Num contexto de grande imprevisibilidade, as decisões relativas à atividade das Empresas tornaram-se quase diárias, influenciadas pelas orientações da DGS e pelas medidas governamentais de prevenção e controlo da pandemia. O encerramento e a abertura gradual das atividades a partir do final do 1º trimestre, implicou alterações à calendarização inicial para a realização das FCT e a sua reorganização. Algumas FCT foram suspensas ou adiadas para o ano 2021/2022, outras, assumiram um formato misto de Prática Real e Prática Simulada.

As novas modalidades de trabalho que emergiram no contexto pandémico, nomeadamente o teletrabalho, tiveram também impato e constituíram um desafio à realização da FCT, obrigando

os próprios CED e algumas Empresas a reorganizar-se para garantir aos Formandos o acesso aos equipamentos necessários para darem continuidade à FCT na modalidade de teletrabalho.

Todos estes constrangimentos, implicaram um trabalho acrescido de negociação com as Empresas/Entidades e reajustamento de locais de estágio por parte da EIP. Apesar de tudo foi privilegiada a realização da FCT em Contexto Real, contribuindo desta forma para reforçar o desenvolvimento das competências técnicas, pessoais e sociais dos Formandos. No entanto, um grupo de Formandos da área do Desporto realizou a FCT na modalidade de Prática Mista (Contexto Real de Empresa e Simulada).

Houve ainda um grupo de 8 Formandos que realizou Prática Simulada, destes apenas 3 responderam ao questionário. Dada a pouca expressão dos dados optou-se por não apresentar.

A avaliação da FCT teve como objectivo recolher informação relativamente à satisfação dos diferentes intervenientes , bem como outras informações relevantes.

Resulta da aplicação de questionários junto dos grupos alvo, a saber:

- Formandos da Formação de Dupla Certificação (FDC) integrados em FCT;
- Professores Orientadores responsáveis pelo acompanhamento da FCT;
- Empresas/Entidades enquadradoras.

A recolha de dados decorreu entre os meses de julho e setembro de 2021.

Nos quadros abaixo são discriminados os critérios de análise agrupados em 3 áreas:

FCT em Contexto Real de Empresa

FORMANDOS	PROFESSORES ORIENTADORES	EMPRESAS / ENTIDADES
FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO • Forma como decorreu a FCT; • Nível de preparação para realizar a FCT; • Adequação da empresa em relação à sua área de formação; • Acolhimento realizado pela empresa; • Acompanhamento pelo Tutor da Empresa/ Entidade; • Acompanhamento do Professor Orientador ao longo da FCT; • Adequação das tarefas realizadas ao longo da FCT; • Oportunidade para aplicar	**FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO** • Forma como decorreu a FCT; • Nível de preparação dos Formandos; • Adequação da empresa para a integração de Formandos em FCT; • Pontos fortes da Empresa/Entidade na realização da FCT; • Acolhimento realizado pela Empresa/Entidade; • Acompanhamento pelo Tutor da Empresa/ Entidade; • Disponibilidade da Empresa/Entidade na articulação com o Professor	**FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO** • Forma como decorreu a FCT; • Nível de preparação dos Formandos face às necessidades do mercado de trabalho; • Atuação da Casa Pia de Lisboa, IP no processo de articulação com a Empresa/Entidade. • Acompanhamento do Professor Orientador ao longo da FCT; • Cumprimento das formalidades por parte do Professor Orientador.

Formandos	Professores Orientadores	Empresas / Entidades
competências técnicas; • Oportunidade para aplicar competências pessoais e sociais; • Oportunidade para aquisição de novas aprendizagens; • Dificuldades sentidas ao longo da FCT.	Orientador; • Organização e cumprimento das formalidades por parte da Empresa/Entidade; • Adequação das tarefas realizadas ao longo da FCT; • Oportunidade para desenvolver competências técnicas; • Condição para o desenvolver competências pessoais e sociais; • Oportunidade para aquisição de novas aprendizagens.	
Perfil de Competências • Desenvolvimento de competências ao longo da FCT.	**Perfil de Competências** • Desenvolvimento de competências ao longo da FCT.	**Perfil de Competências** • Competências dos Formandos da Casa Pia de Lisboa, IP.
Inserção profissional • Critérios mais valorizados pela Empresa/Entidade na integração dos Formandos em FCT/ novos colaboradores; • Oferta de contratação após a FCT; • Conhecimento da existência da EIP na Casa Pia de Lisboa, IP.	**Inserção profissional** • Critérios mais valorizados pela Empresa/Entidade na integração de Formandos em FCT/ novos colaboradores; • Contratação de Formandos após FCT; • Articulação com a EIP (Diretores de curso).	**Inserção profissional** • Critérios mais valorizados pelas Empresa/Entidade na integração dos Formandos em FCT/ novos colaboradores; • Contratação de Formandos após a FCT.

FCT em Prática Simulada (inserido na modalidade de FCT em prática mista)

Formandos	Professores Orientadores
Prática Simulada • Forma como decorreu a prática simulada; • Nível de preparação para realizar a FCT; • Acompanhamento pelo Professor(s); • Adequação das tarefas realizadas ao longo da prática simulada; • Oportunidade para aplicar competências técnicas; • Oportunidade para aplicar competências pessoais e sociais; • Oportunidade para aquisição de novas	**Prática Simulada** • Forma como decorreu a prática simulada; • Nível de preparação para realizar a prática simulada; • Capacidade/disponibilidade dos Formandos para realizar a prática simulada; • Condições para a aplicação das competências técnicas; • Condições para a aplicação de competências pessoais e sociais; • Oportunidade para a aquisição de novas

FORMANDOS	PROFESSORES ORIENTADORES
aprendizagens.	aprendizagens; • Tipo de atividades desenvolvidas ao longo da prática simulada; • Mais-valias e constrangimentos da prática simulada.
PERFIL DE COMPETÊNCIAS • Desenvolvimento de Competências durante a Formação.	**PERFIL DE COMPETÊNCIAS** • Desenvolvimento de Competências durante a Formação.
INSERÇÃO PROFISSIONAL • Conhecimento da existência da EIP na Casa Pia de Lisboa, IP.	

2. GRANDES NÚMEROS

Taxa de Efetivação da FCT 82,22%	**613**	EDUCANDOS SINALIZADOS PELOS DIRETORES DE CURSO PARA FCT
	504	INICIARAM FCT
	109	NÃO INICIARAM FCT

Ilustração 1 – Taxa de Efetivaçaão de FCT

No ano letivo 2020/21 foram sinalizados pelos Diretores de Curso 613 Formandos para realizar a componente FCT. Do total de Formandos sinalizados, 109 não iniciaram a FCT.

A taxa de efetivação de FCT foi calculada considerando o número de Formandos que iniciaram a FCT (504) e o número de Formandos sinalizado inicialmente pelos Diretores de Curso (613).

442	FORMANDOS INTEGRADOS EM FCT EM PRÁTICA REAL
54	FORMANDOS INTEGRADOS EM FCT EM PRÁTICA MISTA
8	FORMANDOS INTEGRADOS EM FCT EM PRÁTICA SIMULADA
60	FORMANDOS DESISTIRAM NO DECORRER DA FCT

TAXA DE DESISTÊNCIA DURANTE A FCT

11,90%

Iustração 2 – Taxa de Desistência Durante a FCT

A taxa desistência de Formandos durante a FCT foi de 11,90%. Esta taxa refere-se aos Formandos que não concluíram a FCT, seja por opção do próprio, do CED ou da Empresa/Entidade.

Esta taxa foi calculada tendo em conta o número de Formandos que desistiram durante a FCT (60) e o número de Formandos que iniciaram a FCT (504).

TAXA DE FIDELIZAÇÃO DAS EMPRESAS/ENTIDADES

69,00%

1303	VAGAS NEGOCIADAS PELA EIP
595	VAGAS CONFIRMADAS PELAS EMPRESAS
186	EMPRESAS QUE COLABORARAM EM 2020/2021
97	EMPRESAS/ENTIDADES QUE COLABORARAM EM 2019/20 E FORAM CONTACTADAS PARA COLABORAR EM 2020/21
67	EMPRESAS/ENTIDADES QUE COLABORARAM EM 2019/20 E 2020/21

Iustração 3 – Taxa deFidelização das Empresas/Entidades

A Taxa de Fidelização das Empresas/Entidades no ano letivo 2020/2021 foi de 69%. Esta taxa reflete a disponibilidade manifestada pelas Empresas/Entidades, contactadas pela EIP, para manter a parceria e a colaboração estabelecida em 2019/2020 na integração de Formandos da Casa Pia de Lisboa em FCT.

TAXA DE PARTICIPAÇÃO NA AVALIAÇÃO

2.1. Taxa de participação dos Formandos

FORMANDOS Taxa de participação no questionário 61,31%		
	504	FORMANDOS INICIARAM A FCT
	444	FORMANDOS TERMINARAM A FCT
	309	FORMANDOS PARTICIPANTES NO QUESTIONÁRIO
	118	EMPRESAS AVALIADAS

Iustração 4 – Taxa de participação dos Formandos no questionário

Do total de Formandos que iniciaram a FCT (504), participaram na avaliação 309 Formandos, correspondendo a uma taxa de participação no questionário de 61,31%. Esta taxa foi calculada tendo em conta o número de Formandos participantes no questionário a dividir pelo número de Formandos que iniciaram a FCT.

A partir das respostas dos Formandos foi possível avaliar 118 Empresas/Entidades de um universo de 186 que os acolheram durante a FCT.

2.2. Taxa de participação das Empresas/Entidades

EMPRESAS/ENTIDADES Taxa de participação no questionário 35,00%		
	496	RESPOSTAS ESPERADAS
	174	RESPOSTAS RECEBIDAS (EM RELAÇÃO AO COEFICIENTE DETERMINADO)
	24	CURSOS AVALIADOS
	51	EMPRESAS/ENTIDADES QUE RESPONDERAM

iilustração 5 – Taxa departicipação no questionário das Empresas/Entidades

A Avaliação da FCT contou com a participação de 51 Empresas/Entidades, de um total de 186 que enquadraram Formandos em FCT no ano letivo 2020/2021.

Foram obtidas 130 respostas por parte das empresas/entidades que, com base no coeficiente definido, considerando o número de formandos abrangidos por cada resposta, corresponde a 174 respostas.

A diferença entre este número de respostas (130) e o número de Empresas/Entidades que responderam, é justificado pelo facto de algumas Empresas/Entidades enquadrarem Formandos de diferentes cursos, assim como em algumas Empresas/Entidades a avaliação ser efetuada para os diversos Formandos que recebem e que podem ser colocados em diferentes unidades ou departamentos.

2.3. Taxa de participação dos Professores Orientadores

PROFESSORES ORIENTADORES Taxa de participação no questionário 85,71%		
	504	RESPOSTAS ESPERADAS
	432	RESPOSTAS RECEBIDAS (EM RELAÇÃO AO COEFICIENTE DETERMINADO)
	32	CURSOS AVALIADOS
	143	EMPRESAS/ENTIDADES AVALIADAS

Iustração 6– Taxa de participação no Questionário dos Professores Orientadores

No que se refere à avaliação realizada pelos Professores Orientadores, não foi possível identificar os Professores que participaram, devido às normas do Regulamento Geral de Proteção de Dados.

Devido a este constrangimento, foi necessário apurar a taxa de participação através das respostas obtidas (339) com base no coeficiente definido, considerando o número de formandos abrangidos por cada resposta, que a corresponde a 432 respostas.

Através das respostas que foram obtidas foi possível verificar que as mesmas abrangeram a totalidade dos cursos com FCT.

A participação por parte dos Professores Orientadores permitiu a avaliação de 143 Empresas/Entidades parceiras.

2.4. Taxa de participação por Centro de Educação e Desenvolvimento

	Formandos	Professores Orientadores
Jacob Rodrigues Pereira	65%	81%
D. Maria Pia	53%	88%
D. Nuno Álvares Pereira	48%	100%
Pina Manique	64%	85%

Tabela 1 - Taxa de respostas por CED

2.5. Taxa de respostas por Nível de Ensino

	Formandos	Professores Orientadores	Empresas / Entidades
Nível 5 - CET	84%	95%	32%
Nível 4 - 12.º ano	83%	85%	37%
Nível 2 - 9.º ano	50%	85%	28%

Tabela 2 - Taxa de respostas por nível de ensino

2.6. Taxa de respostas obtidas por Curso

	Formandos	Professores Orientadores	Empresas / Entidades
Técnico Especialista em Exercício Físico	84%	95%	32%

Tabela 3 - Taxa de respostas por Curso Especialização Tecnológica

	Formandos	Professores Orientadores	Empresas / Entidades
Imagem Interativa	92%	83%	45%
Manutenção e Decoração Hoteleira	67%	100%	33%

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

	Formandos	Professores Orientadores	Empresas / Entidades
Técnico/a de Apoio Familiar e de Apoio à Comunidade	67%	100%	17%
Técnico de Desporto	65%	70%	20%
Técnico de Desenho Digital 3D	100%	93%	7%
Técnico(a) de Comunicação - Marketing, Relações Públicas e Publicidade	64%	71%	36%
Técnico de Eletrónica, Automação e Instrumentação	100%	100%	25%
Técnico de Apoio à Gestão	68%	92%	40%
Técnico de Gestão de Equipamentos Informáticos	22%	11%	39%
Técnico(a) de Informática – Sistemas	79%	50%	0%
Técnico de Relojoaria	67%	100%	0%
Técnico de Cozinha/Pastelaria (CED PM)	89%		50%
Técnico de Cozinha/Pastelaria (CED MP)	41%	82%	
Técnico de Informação e Animação Turística	42%	100%	39%
Esteticista	27%	63%	28%
Técnico/a de Mecatrónica Automóvel	78%	96%	52%
Técnico(a) de Mecatrónica	30%	90%	20%
Técnico de Restaurante /Bar (PM)	100%	100%	75%
Técnico/a de Restaurante/Bar (MP)	26%	100%	
Técnico de Pastelaria / Padaria	56%	100%	44%
Técnico de Design de Moda	82%	100%	9%
Técnico de Audiovisuais/Multimédia	80%	93%	20%
Técnico de Distribuição		83%	

Tabela 5 - Taxa de respostas obtidas por Curso Profissional

	Formandos	Professores Orientadores	Empresas / Entidades
Instalador(a) e Reparador de Computadores	100%	100%	14%
Cuidador(a) de Crianças e Jovens	33%	78%	
Mecânico(a) de Automóveis Ligeiros	78%	100%	56%
Empregado de Restaurante/Bar (MP)	55%	73%	24%
Empregado de Restaurante/Bar (NAP)	50%	67%	
Pasteleiro/Padeiro	40%	100%	40%
Pintor Decorador	80%	100%	
Assistente Administrativo	0%	73%	45%

Tabela 6 - Taxa de respostas obtidas por Curso Educação e Formação

3. AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO

Neste ponto são apresentados os resultados obtidos através da resposta aos questionários de satisfação, tendo em conta que a Formação em Contexto de Trabalho, no ano letivo 2020/21, assumiu as modalidades Prática Real e Mista.

3.1. Formação em Contexto de Trabalho – PRÁTICA REAL (PR)

3.1.1. Satisfação quanto à Formação em Contexto de Trabalho - PR

	Formandos	Professores Orientadores	Empresas / Entidades
Muito Insatisfeito	1,1%	0,6%	0,8%
Insatisfeito	2,5%	1,8%	1,5%
Nem Satisfeito nem Insatisfeito	9,5%	4,8%	6,2%
Satisfeito	35,4%	34,8%	56,9%
Muito Satisfeito	50,5%	56,0%	33,8%
Não Responde	1,1%	2,1%	0,8%

Tabela 7 - Satisfação quanto à Formação em Contexto de Trabalho – PR

Os resultados revelam níveis de satisfação positivos por parte dos Formandos (85,9%), Professores Orientadores (90,8%) e Empresas/Entidades (90,7%). No entanto, é de realçar que no caso das Empresas/Entidades predomina o nível "Satisfeito".

3.1.2. Preparação face às necessidades do mercado de trabalho - PR

	Formandos	Professores Orientadores	Empresas / Entidades
Muito Insatisfeito	0,3%	0,3%	1,5%
Insatisfeito	1,3%	1,5%	5,4%
Nem Satisfeito nem Insatisfeito	9,2%	4,8%	10,0%
Satisfeito	50,5%	47,0%	61,5%
Muito Satisfeito	38,0%	44,6%	20,8%
Não Responde	0,7%	1,8%	0,8%

Tabela 8 - Preparação face às necessidades do mercado de trabalho – PR

De uma forma geral, Formandos, Professores Orientadores e Empresas/Entidades apresentam níveis de satisfação bastante positivos relativamente à preparação dos Formandos face às necessidades do mercado de trabalho. De salientar, no entanto, a diferença de valores apresentados pelos Professores Orientadores (44,6%) e pelas Empresas/Entidades (20,8%) no que se refere ao nível mais elevado de satisfação.

3.1.3. Adequação da Empresa/Entidade em relação à área de formação - PR

	Formandos	Professores Orientadores
Muito Insatisfeito	1,0%	0,0%
Insatisfeito	2,0%	2,4%
Nem Satisfeito nem Insatisfeito	10,2%	4,2%
Satisfeito	40,3%	34,2%
Muito Satisfeito	45,9%	57,1%
Não Responde	0,7%	2,1%

Tabela 9 - Adequação da Empresa/Entidade em relação à área de formação – PR

Questionados os Formandos relativamente à adequação da Empresa/Entidade em relação à sua área de formação, 86,2% avalia positivamente, observando-se a predominância de respostas no nível "Muito Satisfeito" (45,9%).

No que se refere à avaliação por parte dos Professores Orientadores, 91,3% considera que as Empresas/Entidades onde se realizaram as FCT são adequadas, predominando o nível "Muito Satisfeito" (57,1%).

3.1.4. Acolhimento dos Formandos pela Empresa/Entidade - PR

	Formandos	Professores Orientadores
Muito Insatisfeito	1,6%	0,0%
Insatisfeito	1,0%	0,3%
Nem Satisfeito nem Insatisfeito	6,6%	3,3%
Satisfeito	32,8%	28,9%
Muito Satisfeito	57,7%	66,4%
Não Responde	0,3%	1,2%

Tabela 10 - Acolhimento dos Formandos pela Empresa/Entidade – PR

No que se refere à qualidade do acolhimento efetuado pelas Empresas/Entidades, a maioria dos Formandos (90,5%) avalia a integração por parte dos colaboradores da entidade enquadradora como positiva. A mesma tendência é observada na avaliação realizada pelos Professores Orientadores (95,3%).

3.1.5. Acompanhamento dos Formandos pela Empresa/Entidade - PR

	Formandos	Professores Orientadores
Muito Insatisfeito	1,6%	0,6%
Insatisfeito	4,3%	1,5%
Nem Satisfeito nem Insatisfeito	14,4%	5,4%
Satisfeito	28,9%	29,2%
Muito Satisfeito	49,8%	61,6%
Não Responde	1,0%	1,8%

Tabela 11 - Acompanhamento dos Formandos pela Empresa/Entidade – PR

O Acompanhamento realizado pelas Empresas/Entidades aos Formandos, mais concretamente pelo Tutor é, de uma forma geral, avaliado como sendo muito satisfatório ou satisfatório, quer por parte dos Formandos, quer por parte dos Professores Orientadores. Não obstante, é de referir que 5,9% dos Formandos avaliaram negativamente o referido acompanhamento.

3.1.6. Acompanhamento dos Formandos pela CPL ao longo da FCT - PR

	Formandos	Empresas / Entidades
Muito Insatisfeito	0,7%	0,0%
Insatisfeito	1,0%	0,0%
Nem Satisfeito nem Insatisfeito	10,2%	7,7%
Satisfeito	32,8%	40,8%
Muito Satisfeito	55,1%	51,5%
Não Responde	0,3%	0,0%

Tabela 12 - Acompanhamento dos Formandos pela CPL ao longo da FCT – PR

O acompanhamento prestado pelos Professores Orientadores ao longo da FCT foi avaliado pelos Formandos e pelas Empresas/Entidades em níveis positivos (87,9% e 92,3% respetivamente). Ainda assim, 10,2% de Formandos e 7,7% das Empresas/Entidades avaliam o acompanhamento prestado no nível “Nem satisfeito nem Insatisfeito”.

3.1.7. Articulação entre a CPL e as Empresas/Entidades - PR

	Professores Orientadores	Empresas / Entidades
Muito Insatisfeito	0,6%	0,0%
Insatisfeito	1,8%	0,0%
Nem Satisfeito nem Insatisfeito	4,5%	7,7%
Satisfeito	30,1%	40,0%
Muito Satisfeito	61,9%	52,3%
Não Responde	1,2%	0,0%

Tabela 13 - Articulação entre a CPL e as Empresas/Entidades – PR

A disponibilidade das Empresas/Entidades para a articulação com a CPL, foi considerada muito satisfatória pela grande maioria dos Professores Orientadores (61,9%).

No que se refere à avaliação efetuada pelas Empresas/Entidades, 52,3% das respostas atribuem o nível máximo de satisfação na articulação com a CPL. Os resultados globais revelam que a maioria das avaliações são positivas.

Ressalva-se ainda, por parte das Empresas/Entidades não ser identificado nenhum nível negativo relativamente a esta articulação, o que, porém, já não se verifica em relação aos Professores Orientadores que expressam 2,4% de insatisfação.

3.1.8. Organização e cumprimento das formalidades - PR

	Professores Orientadores	Empresas / Entidades
Muito Insatisfeito	0,3%	0,0%
Insatisfeito	2,7%	0,0%
Nem Satisfeito nem Insatisfeito	4,8%	6,9%
Satisfeito	30,4%	39,2%
Muito Satisfeito	60,7%	53,8%
Não Responde	1,2%	0,0%

Tabela 14 - Organização e cumprimento das formalidades – PR

No parâmetro Organização e Cumprimento das Formalidades constata-se que globalmente a avaliação é positiva, quer por parte dos Professores Orientadores quer pelas Empresas/Entidades. As Empresas/Entidades não apresentam avaliações negativas e os Professores Orientadores avaliam negativamente em 3,0%.

3.1.9. Adequação das tarefas propostas pela Empresa/Entidade e realizadas pelos Formandos - PR

	Formandos	Professores Orientadores
Muito Insatisfeito	1,6%	0,0%
Insatisfeito	4,3%	1,5%
Nem Satisfeito nem Insatisfeito	11,8%	5,1%
Satisfeito	37,4%	38,4%
Muito Satisfeito	44,3%	53,0%
Não Responde	0,7%	2,1%

Tabela 15 - Adequação das tarefas propostas pela Empresa/Entidade e realizadas pelos Formandos – PR

A avaliação dos Formandos relativamente à Adequação das tarefas propostas pela Empresa/Entidade e realizadas ao longo da FCT apresenta resultados positivos (81,7%). Ainda assim, 5,9% destes atribuiu um nível de satisfação negativo às tarefas realizadas e 11,8% considera-se "Nem satisfeito nem Insatisfeito".

Os resultados obtidos na avaliação deste parâmetro junto dos Professores Orientadores revelam uma maior adequabilidade (91,4%) das tarefas do que a registada pelos Formandos, apresentando somente 1,5% de opiniões negativas.

3.1.10. Oportunidade para aplicar competências técnicas - PR

	Formandos	Professores Orientadores
Muito Insatisfeito	0,7%	0,0%
Insatisfeito	3,0%	1,2%
Nem Satisfeito nem Insatisfeito	12,1%	5,4%
Satisfeito	36,7%	40,2%
Muito Satisfeito	46,6%	51,2%
Não Responde	1,0%	2,1%

Tabela 16 - Oportunidade para aplicar competências técnicas – PR

No que se refere à "Oportunidade para Aplicar Competências Técnicas" durante a FCT, apesar de a maioria dos Formandos revelar-se satisfeito (83,3%), uma percentagem de 12,1% dos inquiridos avalia "Nem Satisfeito nem Insatisfeito".

Comparativamente com os Formandos, verifica-se um maior nível de satisfação por parte dos Professores Orientadores (91,4%), que na maioria valorizam como muito satisfeito.

3.1.11. Oportunidade para desenvolver competências pessoais e sociais- PR

	Formandos	Professores Orientadores
Muito Insatisfeito	0,0%	0,0%
Insatisfeito	2,6%	0,3%
Nem Satisfeito nem Insatisfeito	9,2%	5,1%
Satisfeito	42,6%	34,8%
Muito Satisfeito	45,6%	57,7%
Não Responde	0,0%	2,1%

Tabela 17 - Oportunidade para desenvolver competências pessoais e sociais- PR

Relativamente à Oportunidade para Desenvolver Competências Pessoais e Sociais, quer os Formandos quer os Professores Orientadores, revelarem na sua maioria níveis de satisfação positivos (88,2% e 92,7% respetivamente).

3.1.12. Oportunidade para aquisição de novas aprendizagens - PR

	Formandos	Professores Orientadores
Muito Insatisfeito	0,3%	0,0%
Insatisfeito	2,6%	1,2%
Nem Satisfeito nem Insatisfeito	9,2%	5,1%
Satisfeito	38,0%	37,5%
Muito Satisfeito	49,5%	53,6%
Não Responde	0,3%	2,7%

Tabela 18 - Oportunidade para aquisição de novas aprendizagens – PR

A avaliação dos Formandos e dos Professores distribui-se entre os níveis “Satisfeito” (38,0% e 37,5% respetivamente) ou “Muito satisfeito” (49,5% e 53,6% respetivamente) no que se refere à oportunidade de adquirir aquisição de novas aprendizagens durante a FCT.

3.1.14. Pontos fortes da Empresa/Entidade para realização da FCT - PR

Neste parâmetro foi solicitado aos Professores Orientadores que indicassem, até três, os pontos fortes das Empresas/Entidades. Assim, os três pontos fortes mais referenciados são o "Acolhimento/Acompanhamento dos Formandos" ao longo da FCT (47,0%), as "Condições para o desenvolvimento e promoção de novas aprendizagens" (38,7%) e as "Condições para a aplicação de competências técnicas" (35,5%).

	Professores Orientadores
Acolhimento/acompanhamento do(s) educando(s)	47,0%
Condiçõespara o desenvolvimento e promoção de novas aprendizagens	38,7%
Condiçõespara a aplicação das competências técnicas	35,5%
Colaboradores experientes na transmissão de conhecimentos	35,0%
A Empresa é uma referência na sua área de negócio	27,5%
Condições para o desenvolvimento e promoção de competências pessoais e sociais	27,5%
Oportunidade de contratualização após FCT	17,2%
A Empresa usa tecnologia atualizada	12,6%
Organização e cumprimento de formalidades	9,5%
Sem pontos fortes	2,9%
Outro	0,0%

Tabela 19 - Pontos fortes da Empresa/Entidade para realização da FCT - PR

3.1.15. Contratação (número de Formandos identificados)

	Formandos	Professores Orientadores	Empresas / Entidades
Formandos contratados	42	24	19
Formando(s) que presta(m) serviços remunerados pontualmente	32	6	

Tabela 20 - Contratação

À data do preenchimento do questionário, os Professores Orientadores identificaram a contratação de 24 Formandos por parte das Empresas/Entidades e ainda 6 Formandos que, na sequência da FCT, prestam serviços ocasionais nas Empresas/Entidades onde realizaram a FCT.

As Empresas/Entidades referem a contratação de um total de 19 Formandos e, 42 dos Formandos confirmam a contratação por parte das Empresas/Entidades onde realizaram a FCT e 32 Formandos referem que prestam serviços pontuais.

Estes números diferem nos questionários aplicados aos intervenientes no processo e, podem não corresponder à mesma contratação, uma vez que não foram obtidas a totalidade de respostas esperadas nos três questionários.

3.2. Formação em contexto de trabalho – PRÁTICA REAL E PRÁTICA SIMULADA (FCT - PM)

A modalidade de FCT em prática mista, isto é que decorreu nas modalidades de Prática Real e Prática Simulada, considera-se pertinente fazer uma análise comparativa quanto à satisfação dos alunos nos dois contextos, sendo que esta modalidade foi aplicada exclusivamente aos Formandos da área do Desporto.

3.2.1. Satisfação quanto à FCT - PM

	Prática Real	Prática Simulada
Muito Insatisfeito	0,0%	0,0%
Insatisfeito	5,0%	0,0%
Nem Satisfeito nem Insatisfeito	5,0%	20,0%
Satisfeito	30,0%	45,0%
Muito Satisfeito	60,0%	30,0%
Não Responde	0,0%	5,0%

Tabela 21 – Formandos: Satisfação quanto à FCT – PM

A satisfação quanto à FCT realizada nesta modalidade é avaliada globalmente de forma positiva pelos Formandos. Contudo, a distribuição de resultados indicia níveis de maior satisfação com a realização de FCT em prática real, observando-se que 60,0% dos Formandos manifesta-se "Muito satisfeito", valor que contrasta com o obtido relativamente à Prática Simulada (30,0%).

3.2.2. Nível de preparação para realizar a FCT - PM

	Prática Real	Prática Simulada
Muito Insatisfeito	0,0%	0,0%
Insatisfeito	0,0%	0,0%
Nem Satisfeito nem Insatisfeito	20,0%	20,0%
Satisfeito	55,0%	50,0%
Muito Satisfeito	25,0%	25,0%
Não Responde	0,0%	5,0%

Tabela 22 - Formandos: Nível de preparação para realizar a FCT – PM

No que respeita ao Nível de Preparação para realizar FCT a avaliação dos Formandos é muito semelhante, globalmente positiva nas duas modalidades.

3.2.3. Acompanhamento realizado pelo Professor ao longo da FCT - PM

	Prática Real	Prática Simulada
Muito Insatisfeito	5,0%	0,0%
Insatisfeito	0,0%	0,0%
Nem Satisfeito nem Insatisfeito	20,0%	20,0%
Satisfeito	35,0%	45,0%
Muito Satisfeito	40,0%	30,0%
Não Responde	0,0%	5,0%

Tabela 23 - Formandos: Acompanhamento realizado pelo Professor ao longo da FCT - PM

De uma forma geral, os Formandos avaliam o acompanhamento prestado pelos Professores como positivo em qualquer uma das modalidades de FCT. Ainda assim, é de referir que 20,0% dos Formandos avalia "Nem Satisfeito Nem Insatisfeito" em ambas as modalidades.

3.2.4. Adequação das tarefas realizadas ao longo da FCT - PM

	Prática Real	Prática Simulada
Muito Insatisfeito	0,0%	0,0%
Insatisfeito	5,0%	5,0%
Nem Satisfeito nem Insatisfeito	10,0%	10,0%
Satisfeito	45,0%	55,0%
Muito Satisfeito	40,0%	25,0%
Não Responde	0,0%	5,0%

Tabela 24 – Formandos: Adequação das tarefas realizadas ao longo da FCT – PM

A Adequação das tarefas realizadas ao longo da FCT é avaliada pelos Formandos em níveis positivos quer na Prática Real quer na Prática Simulada. De salientar, que o nível "Muito Satisfeito" na modalidade Prática Real é significativamente superior à Prática Simulada (40% e 25% respectivamente).

3.2.5. Oportunidade para aquisição de novas aprendizagens ao longo da FCT - PM

	Prática Real	Prática Simulada
Muito Insatisfeito	0,0%	0,0%
Insatisfeito	5,0%	0,0%
Nem Satisfeito nem Insatisfeito	0,0%	15,0%
Satisfeito	45,0%	55,0%
Muito Satisfeito	50,0%	25,0%
Não Responde	0,0%	5,0%

Tabela 25 – Formandos: Oportunidade para aquisição de novas aprendizagens ao longo da FCT – PM

De uma forma global 95% dos Formandos consideram a Prática Real mais positiva para a aquisição de Novas Aprendizagens.

3.2.6. Oportunidade para o desenvolvimento de competências técnicas ao longo da FCT - PM

	Prática Real	Prática Simulada
Muito Insatisfeito	0,0%	0,0%
Insatisfeito	5,0%	0,0%
Nem Satisfeito nem Insatisfeito	0,0%	15,0%
Satisfeito	45,0%	45,0%
Muito Satisfeito	50,0%	35,0%
Não Responde	0,0%	5,0%

Tabela 26 – Formandos: Oportunidade para o desenvolvimento de competências técnicas ao longo da FCT – PM

No que se refere à Oportunidade para o Desenvolvimento de Competências Técnicas constata-se que, de uma forma geral, os Formandos estão mais satisfeitos na FCT em Prática Real do que em Prática Simulada (95% e 80% respectivamente).

3.2.7. Oportunidade para o desenvolvimento de competências Pessoais e Sociais ao longo da FCT - PM

	Prática Real	Prática Simulada
Muito Insatisfeito	0,0%	0,0%
Insatisfeito	0,0%	0,0%
Nem Satisfeito nem Insatisfeito	0,0%	15,0%
Satisfeito	55,0%	45,0%
Muito Satisfeito	45,0%	35,0%
Não Responde	0,0%	5,0%

Tabela 27 – Formandos: Oportunidade para o desenvolvimento de competências pessoais e sociais ao longo da FCT – PM

No que se refere à Oportunidade para o Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais constata-se que, de uma forma geral, os Formandos estão mais satisfeitos na FCT em Prática Real do que em Prática Simulada (100% e 80% respectivamente).

4. CRITÉRIOS E COMPETÊNCIAS PARA A INTEGRAÇÃO PROFISSIONAL

4.1. Critérios e competências mais valorizados pelas Empresas/Entidades para integração dos Formandos em FCT e novos colaboradores

	Formandos	Professores Orientadores	Empresas / Entidades
Apresentação cuidada/ imagem pessoal	29,4%	24,6%	23,8%
Autonomia e iniciativa	35,5%	40,5%	37,7%
Capacidade de adaptação	19,4%	23,7%	19,2%
Capacidade de comunicação	19,4%	11,8%	10,8%
Capacidade de resolução de problemas	11,9%	11,6%	9,2%
Capacidade de trabalhar em equipa	29,7%	38,2%	39,2%
Conhecimento de línguas	9,7%	4,9%	4,6%
Conhecimentos técnicos	21,3%	14,5%	14,6%
Disponibilidade e flexibilidade de horários	7,1%	8,4%	8,5%
Espírito de iniciativa, empreendedorismo e inovação	12,9%	3,2%	18,5%
Motivação para as novas aprendizagens	15,5%	6,4%	19,2%
Organização e planeamento do trabalho	11,3%	5,8%	10,8%
Pontualidade e assiduidade	36,8%	37,6%	29,2%
Respeito pelas regras e normas da empresa	17,7%	12,1%	23,1%
Sentido de responsabilidade	16,1%	19,4%	27,7%
Outro	0,6%	1,2%	0,0%

Tabela 28 - Critérios e competências mais valorizados pelas Empresas/Entidades para integração dos Formandos em FCT

Os **três critérios** mais valorizados pelas **Empresas/Entidades** para integração de Formandos em FCT ou novos colaboradores são: Capacidade de Trabalhar em Equipa (39,2%), Autonomia e Iniciativa (37,7%) e Pontualidade e Assiduidade (29,2%).

Os critérios mais valorizados pelos **Formandos e Professores Orientadores** são os mesmos referidos pelas Empresas/Entidades, no entanto, aparecem numa ordem e com valores ligeiramente diferentes.

4.2. Perfil de competências dos Formandos da CPL

Tabela 29 - Oportunidade de desenvolver competências durante a FCT, questionário Formandos

Nas modalidades de FCT realizadas verifica-se que, na generalidade, os Formandos avaliam em níveis positivos o desenvolvimento de competências ao longo da FCT.

Na FCT em contexto real é valorizado sobretudo o "Respeito pelas regras e normas da Entidade/ Empresa" (96%), o "Sentido de Responsabilidade" (95%) e a "Autonomia e Iniciativa" (93%).

Relativamente à Prática Mista todas as competências são avaliadas positivamente entre os 85% e os 100%.

Tabela 30 - Perfil de competências dos Formandos, questionário Professores Orientadores e Empresas

Relativamente ao grau de satisfação face às competências dos Formandos, as **Empresas/Entidades** avaliam positivamente, com percentagens mais elevadas, as três seguintes competências: "Apresentação Cuidada/Imagem Pessoal" (92%), "Respeito pelas Regras e Normas da Empresa/Entidade" (91%) e "Capacidade de Adaptação" (88%).

Os **Professores Orientadores** avaliam com maior grau de satisfação as competências "Capacidade de Trabalhar em Equipa" (93%) e "Capacidade de Adaptação" (92%), na terceira posição encontram-se cinco competências com a mesma percentagem de respostas (90%).

Das competências avaliadas com menor grau de satisfação ("Muito Insatisfeito" e "Insatisfeito") pelas **Empresas/Entidades** destacam-se: "Autonomia e Iniciativa" (10%); "Espírito de Iniciativa, Empreendedorismo e Inovação" (9%) e "Conhecimento de Línguas" (7%).

5. EQUIPA DE INSERÇÃO PROFISSIONAL (EIP)

A Casa Pia de Lisboa prevê na sua missão a integração e formação de crianças e jovens, apostando na sua integração profissional.

A responsabilidade no âmbito da Inserção Profissional é da Equipa de Inserção Profissional (EIP). Esta equipa é constituída por técnicos com competências adquiridas na área da inserção profissional.

5.1. Conhecimento da existência da EIP

CONHECIMENTO DA EXISTÊNCIA DA EIP

61,61%

Com base nas respostas obtidas no questionário aplicado aos formandos, foi possível perceber que a maioria dos Formandos (61,61%) revelou ter conhecimento da existência da EIP e que esta os pode apoiar na procura de emprego após a conclusão do seu curso.

5.2. Atuação da EIP na articulação com os Diretores de Curso

	DIRETORES DE CURSO
Muito insatisfeito	0,0%
Insatisfeito	0,0%
Nem satisfeito nem insatisfeito	1,2%
Satisfeito	3,6%
Muito satisfeito	95,2%
Não responde	0,0%

Tabela 31 - 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 95,2% e "Satisfeito" em 3.6%.

6. Considerações Finais

A situação de saúde pública resultante da pandemia Covid-19 prolongou o impacto negativo que já se tinha resgistado, em todos os sectores de atividade no ano letivo anterior, entre eles a Formação Profissional. A continuidade da pandemia implicou que as Empresas/Entidades estivessem em constante reorganização dos planos de contingência face às orientações e decisões governamentais.

Apesar do acréscimo de trabalho que a negociação de vagas implicou, era permente garantir a todos os Formandos a oportunidade no acesso a uma experiência em Contexto Real, de forma a assegurar um *curriculum vitae* com experiência efectiva e consequentemente o aumento das hipóteses de empregabilidade.

Através do apuramento dos **Grandes Números** destaca-se:

- A taxa de efectivação (82,22%), que corresponde ao número de Formandos integrados de FCT, é próxima dos valores pré-pandemia (p.ex. 80% no ano 2018/19). Os motivos pelos quais os Formandos não iniciaram a FCT prenderam-se com o adiamento da mesma, reprovação, anulação de matrícula ou porque optaram apenas pela certificação escolar no caso dos Curso de Educação e Formação.
- A taxa de fidelização (69,00%) foi inferior aos valores pré-pandemia (p.ex. 95% no ano 2018/19) e verificou-se um aumento considerável do número de Empresas contactadas para colocação dos Formandos. Esta situação ficou a dever-se, maioritariamente, ao encerramento temporário ou permanente das Empresas/Entidades e à indisponibilidade para receber Formandos uma vez que os seus planos de contingência assim o definiram.

  Houve também a necessidade de negociar mais do que um local de FCT para cada formando, devido ao encerramento de de alguns locais onde decorriam FCT, às alterações das modalidades de trabalho (p.ex. teletrabalho, equipas a trabalhar em espelho), o que levou, nalguns casos a suspender ou cancelar as FCT. Houve também Empresas/Entidades que cancelaram as vagas na véspera de os Formandos iniciarem a FCT.
- A taxa de participação das Empresas (35,00%) foi inferior aos dos anos pré-pandemia (p.ex. 60% no ano 2018/19), depreendemos que o foco das Empresas/Entidades, na altura em que realizamos os questionários, estivesse centrado na retoma da actividade laboral.

Da análise dos resultados de avaliação da FCT em **Prática Real** salienta-se:

- Os três grupos intervenientes no processo de FCT (Formandos, Professores Orientadores e Empresas/Entidades) apresentaram avaliações aproximadamente alinhadas e globalmente positivas.
- No que se refere à **forma como decorreu a FCT** e à **preparação dos Formandos face às necessidades do mercado de trabalho**, a maioria das Empresas/Entidades estão satisfeitas enquanto os Formandos e Professores Orientadores situam as suas respostas no parâmetro muito satisfeito.
- A **avaliação da FCT** por parte dos **Formandos** revela-se, na generalidade, em níveis positivos. A maioria considerou a Empresa/Entidade adequada à sua área de formação, reconhecendo globalmente que a formação constituiu uma **oportunidade para o desenvolvimento de competências** técnicas, pessoais e sociais, e para a **aquisição de novas aprendizagens**. No entanto é de destacar, comparativamente a anos anteriores, um menor índice de satisfação no que se refere à **adequação das tarefas** realizadas ao longo da FCT. Este facto poderá estar associado à instabilidade e alterações no mercado de trabalho, o qual tem vindo a exigir cada vez mais, aos seus colaboradores, um perfil polivalente.
- O **acompanhamento realizado pela empresa**, nomeadamente pelo **tutor**, foi avaliado positivamente pela maioria dos Formandos. No entanto, cerca de vinte por centro avaliou de forma neutra ou negativa, o que poderá estar associado à constante necessidade de reestruturação das equipas de trabalho nas Empresas/Entidades no contexto de pandemia (p.ex. lay-off, isolamento profilático, equipas em espelho, teletrabalho, entre outros motivos).
- Os **Professores Orientadores** avaliaram em níveis positivos todos os parâmetros relativos à FCT, identificando como **pontos mais fortes das Empresas** o acolhimento/acompanhamento dos Formandos, as condições para o desenvolvimento e promoção de novas aprendizagens e as condições para a aplicação de competências técnicas.

Da análise dos resultados de avaliação realizada junto dos Formandos que realizaram FCT em **Prática Mista** (Prática Real e Prática Simulada) destaca-se:

- Os Formandos apresentam um maior nível de satisfação global relativamente à FCT

realizada em contexto real, reconhecendo que a prática real constitui uma oportunidade para a aquisição de novas aprendizagens e para o desenvolvimento de competências. Não obstante, a prática simulada regista níveis positivos de avaliação.

6.1. Considerações sobre Formação e Empregabilidade

A EIP tem registado, nos últimos meses, um aumento do número contactos por parte das Empresas/Entidades, parceiras e não parceiras, com ofertas de emprego e estágios profissionais, nas seguintes áreas:

- Ótica Ocular
- Restauração e Hotelaria
- Manutenção
- Ferrovia
- Construção Civil
- Serralharia
- Soldadura
- Eletricidade
- Carpintaria
- Distribuição
- Geriatria
- Gestão e Administração
- Pastelaria Padaria.

De referir que a EIP não tem candidatos para o número de ofertas recebidas, quer para as áreas que integram a oferta formativa da CPL, quer para as restantes.

Casa Pia
Lisboa

www.casapia.pt

Anexo 13

Resultados do Inquérito de Satisfação

dos/as Trabalhadores/as

RESULTADOS DO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO D@S TRABALHADOR@S 2020

abril 2021

ÍNDICE

Lista de abreviaturas 4

1. INTRODUÇÃO 5

1.1. Objetivo 5

2. METODOLOGIA 7

2.1. Universo 7

2.2. Instrumento 7

2.3. Procedimentos/Recolha de dados 11

3. RESULTADOS 12

3.1. Taxas de participação global e por Unidade Orgânica 12

3.2. Análise Quantitativa 14

3.2.1. Satisfação global d@s trabalhador@s com a CPL 15

3.2.2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão 16

3.2.3. Satisfação com as condições de trabalho 17

3.2.4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira 19

3.2.5. Níveis de Motivação 19

3.2.6. Satisfação com o estilo de liderança 20

3.2.7. Satisfação com equipamentos e serviços, condições de higiene e segurança 22

3.3. Análise Qualitativa 25

4. EVOLUÇÃO DAS MÉDIAS GLOBAIS DE SATISFAÇÃO (2018-2020) 31

5. CONCLUSÕES ..... **Erro! Marcador não definido.**

5.1. Pontos fortes 34

5.2. Oportunidades de melhoria 35

6. ANEXO - Questionário de autoavaliação da satisfação d@s trabalhador@s 38

ÍNDICE DE TABELAS E GRÁFICOS

Tabela 1. Dimensões e Subdimensões do questionário 8
Tabela 2. Evolução da taxa de participação global (2019-2020) 12
Tabela 3. Distribuição de respostas por UO 13
Tabela 4. Evolução da taxa de participação por UO 14
Tabela 5. Satisfação d@s trabalhador@s por dimensão 15
Tabela 6. Satisfação global com a CPL 16
Tabela 7. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão 17
Tabela 8. Satisfação com as condições de trabalho 18
Tabela 9. Satisfação com o desenvolvimento da carreira 19
Tabela 10. Níveis de motivação 20
Tabela 11. Satisfação com o estilo de liderança - Gestão de Topo 21
Tabela 12. Satisfação com o estilo de liderança – Gestor de nível Intermédio 22
Tabela 13. Satisfação com equipamentos e serviços, condições de higiene e segurança 23
Tabela 14. Número de comentários por dimensão 26
Tabela 15. Número de comentários por dimensão e Unidade Orgânica 26
Tabela 16. Evolução dos níveis de satisfação (2018 a 2020) – Variação face a 2019 e 2018 31
Tabela 17. Evolução das taxas de satisfação (2018 a 2020) – Variação face a 2019 e 2018 32

Gráfico 1. Evolução dos níveis de participação (2017 a 2020) 13
Gráfico 2. Evolução dos níveis de satisfação (2019 a 2020) 31

Lista de abreviaturas

AACF – António Aurélio da Costa Ferreira

CCC – Centro Cultural Casapiano

CD – Conselho Diretivo

CEAS – Centro de Educação e Ação Social

CED – Centro de Educação e Desenvolvimento

CPL – Casa Pia de Lisboa, I.P.

DGAEP – Direção Geral da Administração e do Emprego Público

DAC – Departamento de Apoio à Coordenação

DSP – Departamento de Serviços Partilhados

FM – Francisco Margiochi

GEP - Gabinete de Estatística e Planeamento

GI – Gestão de nível intermédio

GT – Gestão de topo

JRP – Jacob Rodrigues Pereira

MP – Maria Pia

NAP – Nuno Álvares Pereira

NEE – Necessidades Educativas Especiais

NSC – Nossa Senhora da Conceição

PAORH – Plano de Atividades, Orçamento e Recursos Humanos

PM – Pina Manique

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

RAC – Relatório de Atividades e Contas

RGPD - Regulamento Geral de Proteção de Dados

SADDCP - Secção de Avaliação de Desempenho Docente do Conselho Pedagógico

SC – Serviços Centrais

SCT – Santa Catarina

SCL – Santa Clara

SIF – Sistema de Informação Financeiro

SIGE – Sistema de Informação de Gestão de Educand@s

SIREF – Sistema de Informação de Respostas Educativas e Formativas

SPC – Sistema de Planeamento e Controlo

SRH – Sistema de Recursos Humanos

SSD – Sistema de Suporte à Decisão

UO – Unidade Orgânica

URH – Unidade de Recursos Humanos

UQA – Unidade de Qualidade e Auditoria

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 d@s demais trabalhador@s 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 d@s seus trabalhador@s.

O presente documento tem por objetivo identificar e analisar os níveis de satisfação 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 d@s trabalhador@s tem vindo a assumir particular relevância, quer no quadro dos pressupostos de apresentação do RAC, quer como um importante contributo para a identificação de áreas de melhoria.

Acresce ainda que os resultados desta audição concorrem para a concretização do objetivo OE6, inscrito no Plano Estratégico da Casa Pia de Lisboa [2019-2023], que visa "*Incrementar uma cultura organizacional para a motivação e captação de trabalhador@s*", transposto para um objetivo operacional, que prevê "*Reforçar a implementação de medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar d@s trabalhador@s*".

Nesta matéria, importa referir que, considerando os resultados aferidos nas auscultações anuais, e visando melhorar os níveis de satisfação d@s trabalhador@s, a CPL tem vindo a implementar Planos de Ação de Melhoria da Satisfação, o último dos quais aprovado para 2019/20, em que foram propostas 15 medidas (e 35 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 de Qualidade e Auditoria, teve por base:

- A análise efetuada aos resultados obtidos no questionário de autoavaliação da satisfação aplicado aos trabalhador@s, relativo ao ano de 2018;
- As sugestões recolhidas no âmbito de uma dinâmica de auscultação, desenvolvida junto d@s dirigentes intermédi@s, onde se promoveu a reflexão conjunta sobre as questões consideradas menos satisfatórias;
- A articulação com as unidades e serviços responsáveis pelas áreas onde se registaram menores índices de satisfação, para validação das medidas propostas.

Reconhecendo e reforçando a importância crescente desta matéria, a CPL manteve a integração no seu Plano de Atividades, Orçamento e Recursos Humanos (PAORH), para 2020, de um objetivo operacional nesta área (partilhado entre a URH e UQA), com uma meta de 3,80 relativa ao "Índice anual de satisfação d@s trabalhador@s na dimensão "condições de trabalho", cujo resultado foi de 3,76, conforme explicitado adiante.

Encontravam-se ainda previstas 2 metas, a primeira relativa à implementação de 2 medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar (também incluída no QUAR), cumprida, e a segunda que visava uma taxa de execução de 75% do plano de melhoria na dimensão "condições de trabalho", cujo resultado ficou aquém do esperado (57,1%).

A implementação das medidas inscritas no Plano de Ação 2019-20 contribuiu, em certa medida, para a concretização deste objetivo, envolvendo a monitorização trimestral da respetiva execução e a realização de alertas aos mentores das medidas, com vista ao seu integral cumprimento. Não obstante, assinala-se que a taxa de execução global (62,9%) apresenta uma redução considerável comparativamente com os resultados alcançados no Plano 2017-18 (77,8%), conforme analisado em detalhe no respetivo relatório de monitorização.

Em 2021, a CPL continua a contemplar no seu PAORH um objetivo operacional na área da "conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar d@s trabalhador@s", 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 d@s trabalhador@s na dimensão "condições de trabalho"	3,73
Taxa de execução do plano de melhoria na dimensão "condições de trabalho"	90%

Assinala-se que, neste âmbito, está prevista a definição de novo Plano de melhoria, a implementar em 2021 e 2022, que incorporará os resultados da execução do anterior, bem como as sugestões recolhidas na auscultação da satisfação ora em análise.

O presente documento, cujos resultados respeitam a 2020, inicia com um enquadramento sobre a metodologia e procedimentos envolvidos no processo de auscultação.

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 2018 e 2019, e, em particular, das subdimensões, comparativamente com os resultados obtidos em 2019.

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, tod@s @s trabalhador@s da CPL, à exceção do Conselho Diretivo, tiveram a oportunidade de participar na autoavaliação da satisfação, englobando um universo de 1003 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 concretização 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 @s trabalhador@s 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 @ trabalhador@, designadamente cargo/carreira e idade. Neste contexto, optou-se por manter apenas o item relativo à Unidade Orgânica, de forma a garantir uma intervenção, 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

Ponto	Dimensão	Subdimensão
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
6	**Satisfação com o estilo de liderança (gestão de topo e intermédia)**	**Gestão de topo:** 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 **Gestão de Nível Intermédio:** 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/CCC/Departamento/Unidade
7	**Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços**	7.1. Equipamentos informáticos: 7.1.1. Computador 7.1.2.Impressora 7.1.3. Consumíveis (ex: tinteiros, toners) 7.2. Equipamentos de comunicação disponíveis: 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

Ponto	Dimensão	Subdimensão
		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. Sistema de Informação ou *Software* específico para a função desempenhada: SIF – Sistema de Informação Financeiro SPC – Sistema de Planeamento e Controlo SRH – Sistema de Recursos Humanos SSD – Sistema de Suporte à Decisão *Autocad* – *Software* de desenho assistido por computador Adobe Creative Cloud (*Photoshop, Illustrator*, etc) Outros 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 (ex.: 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 e bar: 7.12.1. Condições de higiene 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 7.12.6. Atendimento 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

A escala utilizada na auscultação da satisfação segue o modelo da DGAEP, tendo sido apenas acrescentada a opção 'Não aplicável'.

1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não aplicável

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	Não aplicável

Conforme tem vindo a ser 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, 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», encontrando-se a CPL a aguardar uma resposta sobre este assunto.

Esta questão prende-se também com a necessidade de uniformizar a metodologia associada a todas as atividades de auscultação desenvolvidas na CPL (educand@s, famílias, trabalhador@s, entre outr@s).

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 e tratamento estatístico dos dados;
- Análise de conteúdo;
- 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 d@s trabalhador@s na página de Intranet da CPL, com informação disponibilizada em destaque neste suporte de informação/comunicação interna, durante todo o período de aplicação.

Paralelamente, como forma de reforço da comunicação interna, e, considerando o quadro de pandemia, em que muit@s d@s trabalhador@s se encontram em regime de teletrabalho, foi ainda enviado, pela URH, um *e-mail* a tod@s a apelar à participação neste momento de auscultação da organização.

A fase de preenchimento do questionário decorreu entre os dias 10 e 28 de fevereiro de 2021.

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 extemporâneos e 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 trabalhador@s da CPL, tendo-se obtido um total de **571** questionários válidos.

Considerando que, à data da auscultação, o número total de efetivos na CPL era de 1006 (e retirando os 3 elementos do Conselho Diretivo, que não participa na mesma), a taxa de participação global situa-se nos **56,9%**.

Contrariando a tendência de subida registada em 2019, a taxa de participação regista um ligeiro decréscimo face aos valores apurados nesse ano:

Tabela 2. Evolução da taxa de participação global (2019-2020)

	2020	2019	Variação	Tendência
Número de questionários válidos	571	607	-36	↓
Número total de trabalhador@s (sem contemplar elementos do CD)	1003	1007	-4	↓
Percentagem face ao número total de trabalhador@s	56,9%	60,3%	-3,3%	↓

Esta diminuição dos níveis de participação poderá relacionar-se com o facto de período de aplicação coincidir com a obrigatoriedade de confinamento e, por conseguinte, com o exercício de funções em regime de teletrabalho a tempo parcial, no caso da maioria d@s trabalhador@s, o que poderá, de certa forma, ter condicionado a comunicação nesta matéria, apesar do apelo à participação de tod@s.

Não obstante, observando a evolução deste indicador nos últimos anos, constata-se, em termos gerais, uma melhoria dos níveis de participação.

Gráfico 1. Evolução dos níveis de participação (2017 a 2020)

Este aumento gradual dos níveis de participação poderá decorrer da divulgação junto d@s trabalhador@s dos resultados da auscultação anual, conforme sugestões recolhidas em anteriores auscultações; da implementação de Planos de Ação de Melhoria de Satisfação; da divulgação sobre a execução das medidas constantes dos referidos Planos; bem como do incentivo à participação d@s trabalhador@s.

Importa evidenciar que o envolvimento em propostas de melhoria tem vindo a ser promovido, designadamente através da realização de dinâmicas participativas envolvendo representantes de todos os cargos/carreiras, bem como de Encontros *CD-In* (medida que resulta das melhorias propostas pel@s trabalhador@s em 2015), que assenta numa maior presença do Conselho Diretivo nas diferentes Unidades Orgânicas (UO).

Considerando o atual contexto de pandemia, que impossibilitou a realização destes encontros presenciais em 2020, optou-se, em alternativa, pela aplicação um questionário a tod@s @s trabalhador@s, direcionado para temas relacionados com a melhoria do desempenho da CPL, cujos resultados e sugestões poderão complementar a informação agora recolhida.

Relativamente à auscultação em análise, 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	CCC	SC	Total
Questionários válidos	110	87	62	76	30	86	29	20	11	9	51	571
Número de trabalhador@s da UO (10-02-2021)	175	144	84	132	73	154	70	42	14	15	100	1003
Taxa de resposta/Total de trabalhador@s da UO	62,9%	60,4%	73,8%	57,6%	41,1%	55,8%	41,4%	47,6%	78,6%	60,0%	51,0%	57,3%
Taxa de resposta/Total de trabalhador@s da CPL	11,0%	8,7%	6,2%	7,6%	3,0%	8,6%	2,9%	2,0%	1,1%	0,9%	5,1%	56,9%

Conforme se observa na tabela anterior, regista-se uma taxa de participação média de 57,3% nas UO da CPL, sendo mais expressiva nos CED Francisco Margiochi e Nossa Senhora da Conceição (78,6% e 73,8% respetivamente) e menos representativa nos CED Santa Catarina e Santa Clara (41,4% e 41,1%, respetivamente). Assinala-se assim uma participação superior a metade dos efetivos na maioria as unidades orgânicas.

Tabela 4. Evolução da taxa de participação por UO

Unidade Orgânica	2020	2019	variação	Tendência
PM	62,9%	61,7%	1,1%	↑
NAP	60,4%	59,0%	1,4%	↑
NSC	73,8%	69,1%	4,7%	↑
JRP	57,6%	59,9%	-2,3%	↓
SCL	41,1%	60,9%	-19,8%	↓
MP	55,8%	63,5%	-7,6%	↓
SCAT	41,4%	51,5%	-10,1%	↓
AACF	47,6%	53,7%	-6,0%	↓
FM	78,6%	73,3%	5,2%	↑
CCC	60,0%	57,1%	2,9%	↑
SC	51,0%	54,0%	-3,0%	↓
Taxa de participação	56,9%	60,3%	-3,3%	↓

Relativamente a 2019, assinala-se a diminuição da participação em 6 UO, com maior expressão nos CED Santa Clara, Santa Catarina, D. Maria Pia e António Aurélio da Costa Ferreira. Opostamente, o maior incremento das taxas de participação regista-se nos CED Francisco Margiochi e CED Nossa Senhora da Conceição.

3.2. Análise Quantitativa

Apresentam-se, em seguida, os resultados médios de 2020, 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, de 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 trabalhador@s satisfeit@s (níveis 4 e 5) relativamente ao total de 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 subiram, comparativamente ao ano transato, conforme expressa a avaliação média de **3,79**.

A média global de satisfação varia entre os 4,22 valores na dimensão 5 (Níveis de Motivação) e os 3,52 na dimensão 8 (Satisfação com Equipamentos e Serviços, Condições de Higiene e Segurança)

A taxa de satisfação, em termos globais, considerando todas as dimensões em apreciação, situa-se nos **69,8**%.

Conforme se observa na tabela seguinte, a taxa de satisfação d@s trabalhador@s é superior a 60% em todas as dimensões, prosperando relativamente a 2019, com maior expressão nas dimensões relativas ao Estilo de Liderança – Gestão de nível intermédio e Satisfação global com a CPL.

Tabela 5. Satisfação d@s trabalhador@s por dimensão

Dimensão	2020	2019	Variação	Tendência	Tx de satisfação
Satisfação Global com a CPL	3,84	3,68	0,16	↑	76,0%
Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão	3,65	3,51	0,14	↑	66,4%
Satisfação com as Condições de Trabalho	3,76	3,67	0,09	↑	74,4%
Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira	3,76	3,73	0,03	↑	74,0%
Níveis de Motivação	4,22	4,16	0,06	↑	89,9%
Satisfação com o Estilo de Liderança - Gestão de Topo	3,75	3,66	0,09	↑	74,0%
Satisfação com a Estilo de Liderança - Gestão de Nível Intermédio	3,80	3,53	0,27	↑	71,1%
Satisfação com Equipamentos e Serviços, Condições de Higiene e Segurança	3,52	3,43	0,09	↑	61,1%
Média global	3,79	3,67	0,12	↑	69,8%

3.2.1. Satisfação global d@s trabalhador@s com a CPL

A satisfação global d@s trabalhador@s com a CPL apresenta em 2020 uma taxa de **76%** e um valor global médio de **3,84**, superior ao alcançado em 2019 (3,68), com médias que oscilam entre 4,21 na subdimensão "papel da CPL na sociedade" e 3,54 na "oportunidade de participação nos processos de tomada de decisão".

De assinalar o incremento da satisfação em todas as subdimensões analisadas nesta dimensão, mais expressivo nas relativas ao "envolvimento nos processos de tomada de decisão - Informação disponibilizada aos trabalhadores", à "oportunidade de participação nos processos de tomada de decisão" e ao "papel da CPL na sociedade", conforme se observa na tabela seguinte:

Tabela 6. Satisfação global com a CPL

Subdimensão	2020	2019	Variação	Tendência	Tx de satisfação
Imagem da CPL	4,01	3,92	0,09	↑	86,9%
Desempenho global da CPL	3,93	3,82	0,11	↑	82,8%
Papel da CPL na sociedade	4,21	4,06	0,15	↑	87,2%
Relacionamento da CPL com os cidadãos e a sociedade	4,05	3,98	0,07	↑	85,0%
Forma como a CPL gere os conflitos de interesses	3,72	3,58	0,14	↑	74,7%
Nível de envolvimento dos trabalhadores na CPL e na respetiva missão	3,85	3,71	0,14	↑	73,9%
Envolvimento nos processos de tomada de decisão - Informação disponibilizada aos trabalhadores	3,74	3,39	0,35	↑	68,7%
Oportunidade de participação nos processos de tomada de decisão	3,54	3,34	0,20	↑	63,1%
Mecanismos de consulta e diálogo entre trabalhadores e gestores	3,65	3,51	0,14	↑	69,6%
Envolvimento dos trabalhadores em atividades de melhoria	3,66	3,52	0,14	↑	67,8%
Média Satisfação global com a CPL	**3,84**	**3,68**	**0,15**	↑	**76,0%**

[1=Muito Insatisfeito; 2=Insatisfeito; 3=Pouco Satisfeito; 4=Satisfeito; 5=Muito Satisfeito]

Mantendo a tendência verificada nos anos anteriores, evidenciam-se as subdimensões "papel da CPL na sociedade", "relacionamento da CPL com os cidadãos e a sociedade" e "imagem da CPL" como aquelas que registam valores mais elevados (4,21, 4,05 e 4,01, respetivamente), cujas avaliações médias superam as registadas anteriormente.

Pelo contrário, a análise revela que, apesar dos incrementos registados, @s trabalhador@s sentem-se menos satisfeit@s com as subdimensões que remetem para a participação na tomada de decisão, designadamente: "oportunidade de participação nos processos de tomada de decisão" (3,54), "mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores" (3,65) e "envolvimento em atividades de melhoria (3,66).

3.2.2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão

Esta dimensão é avaliada globalmente com uma média de **3,65** e uma taxa de satisfação de **66,4%**, observando-se, comparativamente com 2019, uma subida na classificação da maioria das subdimensões.

As questões que apresentam as médias mais elevadas respeitam à "aptidão da liderança para conduzir a CPL", concretamente Gestão de Topo (Conselho Diretivo da CPL) (3,83) e Gestão de Nível Intermédio (entendida no âmbito deste projeto como as Direções dos CED/CCC/Serviços ou Unidades Orgânicas) (3,80), bem como ao "conhecimento dos objetivos do CED/Unidade Orgânica e do seu contributo para os objetivos globais da CPL" (3,78).

Tabela 7. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão

Subdimensão	2020	2019	Variação	Tendência	Tx de satisfação
Aptidão da liderança para conduzir a CPL - Gestão de Topo	3,83	3,73	0,10	↑	80,1%
Aptidão da liderança para conduzir a CPL - Gestão de Nível Intermédio	3,80	3,66	0,14	↑	73,8%
Aptidão da gestão para comunicar - Gestão de Topo	3,58	3,58	0,00	→	58,7%
Aptidão da gestão para comunicar - Gestão de Nível Intermédio	3,67	3,53	0,14	↑	61,5%
Forma como o sistema de avaliação de desempenho em vigor foi implementado	3,58	3,46	0,12	↑	63,2%
Informação disponibilizada sobre o sistema de avaliação de desempenho em vigor	3,63	3,53	0,10	↑	65,2%
Grau de envolvimento na definição de objetivos	3,58	3,41	0,17	↑	64,5%
Conhecimento dos objetivos do CED/Unidade Orgânica e do seu contributo para os objetivos globais da CPL	3,78	3,74	0,04	↑	70,1%
Acompanhamento do desempenho pela chefia	3,68	3,45	0,23	↑	63,4%
Forma como a CPL reconhece os esforços individuais (Reconhecimento e medidas implementadas)	3,39	3,18	0,21	↑	59,2%
Forma como a CPL reconhece os esforços de grupo (Reconhecimento e medidas implementadas)	3,47	3,23	0,24	↑	62,7%
Postura da CPL face à mudança e à modernização	3,76	3,63	0,13	↑	72,7%
Implementação de medidas de Responsabilidade Social	3,71	3,49	0,22	↑	68,3%
Média Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão	**3,65**	**3,51**	**0,14**	↑	**66,4%**

[1=Muito Insatisfeito; 2=Insatisfeito; 3=Pouco Satisfeito; 4=Satisfeito; 5=Muito Satisfeito]

No referente a esta dimensão, e mantendo a tendência das últimas auscultações, os níveis mais baixos de satisfação continuam a centrar-se no "reconhecimento dos esforços individuais" (3,39) e "reconhecimento dos esforços de grupo" (3,47), apesar da melhoria percecionada em ambas as subdimensões.

Com classificação média igual a 2019, sem evolução, surge a subdimensão "Aptidão da gestão para comunicar - Gestão de Topo" (3,58). Não obstante, realça-se que este item apresenta a taxa mais baixa, em termos de satisfação (58,7%), seguido, com valores próximos, pelo item "reconhecimento dos esforços individuais" (59,2%).

Face aos dados apurados, e apesar dos incrementos assinalados, assinala-se que a dimensão Gestão e Sistemas de Gestão continua a ser uma das que apresenta, em termos globais, uma média de satisfação mais baixa.

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 elevados quando comparados com o ano anterior (**3,76** em 2020 face aos 3,67 em 2019).

Os dados recolhidos indicam que @s trabalhador@s demonstram maior grau de satisfação com a "duração" e a "modalidade de horário de trabalho" (4,11 e 4,09, respetivamente), ambas ao nível de «satisfeito», assim como com o "ambiente de trabalho" (3,97) e a "possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e pessoal" (3,80).

Estes resultados podem, em certa medida, estar relacionados com a adoção de novas formas de trabalho e horários, no quadro do atual contexto de pandemia.

Como menos satisfatória, ainda que com perceção de melhoria comparativamente com 2019, realçam-se as subdimensões "igualdade de oportunidades nos processos de promoção" (3,49) e "compensação do trabalho extraordinário" (3,50).

De assinalar que a subdimensão "controlo da assiduidade" representa a única descida desta dimensão (-0,20), relativamente ao último momento avaliativo, constando entre os itens menos satisfatórios. Para o efeito, poderá eventualmente ter contribuído a introdução muito recente de um novo sistema de gestão de assiduidade, ainda em fase inicial de implementação e que carece ainda de alguns ajustamentos, segundo alguns comentários d@s trabalhador@s.

Tabela 8. Satisfação com as condições de trabalho

Subdimensão	2020	2019	Variação	Tendência	Tx de satisfação
Ambiente de trabalho	3,97	3,71	0,26	↑	82,1%
Modo como a CPL gere conflitos, queixas ou problemas pessoais	3,61	3,48	0,13	↑	71,6%
Duração do horário de trabalho	4,11	3,95	0,16	↑	87,1%
Modalidade de horário de trabalho	4,09	3,96	0,13	↑	85,1%
Controlo da assiduidade	3,67	3,87	-0,20	↓	66,0%
Compensação do trabalho extraordinário	3,50	3,45	0,05	↑	61,8%
Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e pessoal	3,80	3,74	0,06	↑	76,0%
Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais	3,74	3,63	0,11	↑	76,8%
Igualdade de oportunidades nos processos de promoção	3,49	3,42	0,07	↑	65,1%
Igualdade de tratamento na CPL	3,64	3,51	0,13	↑	72,7%
Média Satisfação com as Condições de Trabalho	**3,76**	**3,67**	**0,09**	↑	**74,4%**

[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 **3,76** e uma taxa de satisfação de **74%,** evidenciam-se nesta dimensão os níveis de satisfação associados à "aplicabilidade/utilidade dos conhecimentos adquiridos na formação" (4,02), às "ações de formação realizadas até ao presente" (3,87) e à "oportunidade de desenvolver novas competências" (3,79), ainda que estas últimas apresentem uma ligeira redução face a 2019.

Os dados recolhidos evidenciam que a área da formação, de acordo com a maioria d@s trabalhador@s, tem ido ao encontro das suas necessidades e expectativas, assim como das especificidades das respetivas funções.

Pelo contrário, os resultados demonstram que, no que respeita ao desenvolvimento da carreira, continuam a ser percecionados como menos satisfatórios os itens "promoção da mobilidade na CPL" (3,60), "oportunidade de desenvolver objetivos individuais / de carreira" e "política de gestão de recursos humanos existente na CPL" (ambos com 3,64), ainda que em todos os casos se verifiquem incrementos, comparativamente com o ano anterior, conforme se observa na tabela seguinte:

Tabela 9. Satisfação com o desenvolvimento da carreira

Subdimensão	2020	2019	Variação	Tendência	Tx de satisfação
Política de gestão de recursos humanos existente na CPL	3,64	3,54	0,10	↑	67,7%
Promoção da mobilidade na CPL	3,60	3,58	0,02	↑	72,6%
Ações de formação realizadas até ao presente	3,87	3,91	-0,04	↓	72,0%
Aplicabilidade/utilidade dos conhecimentos adquiridos na formação	4,02	4,00	0,02	↑	83,1%
Oportunidade de desenvolver novas competências	3,79	3,80	-0,01	↓	77,2%
Oportunidade de desenvolver objetivos individuais / de carreira	3,64	3,58	0,06	↑	71,6%
Média Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira	**3,76**	**3,73**	**0,03**	↑	**74,0%**

[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 em análise, com uma taxa de motivação de **89,9%** e um valor médio global de **4,22**, continuando a superar os resultados obtidos anteriormente, em termos globais.

Numa leitura comparativa com os anos anteriores, salienta-se que @s trabalhador@s se mantêm motivad@s em todos os domínios, com a totalidade das médias a situar-se acima de 4 valores.

Destacam-se, nesta dimensão, os níveis de motivação para "participar em ações de formação" (4,32), "desenvolver trabalho em equipa" (4,31) e "aprender novos métodos de trabalho" (4,26).

De notar que o nível de motivação para "sugerir melhorias" (4,04) alcança a única descida em termos de satisfação, apesar de pouco expressiva (-0,01).

Salienta-se que esta subdimensão transitou, nos últimos dois anos, para o nível 4 – «motivado». Este facto pode resultar do crescente investimento na participação ativa d@s trabalhador@s, concretamente em dinâmicas de grupo criadas com vista à recolha de sugestões de melhoria, envolvendo efetivos dos diferentes grupos profissionais, inclusivamente dirigentes intermédios.

Tabela 10. Níveis de motivação

Subdimensão	2020	2019	Variação	Tendência	Tx de motivação
Motivação para aprender novos métodos de trabalho	4,26	4,18	0,08	↑	91,9%
Motivação para desenvolver trabalho em equipa	4,31	4,19	0,12	↑	91,9%
Motivação para participar em ações de formação	4,32	4,25	0,07	↑	93,9%
Motivação para participar em projetos de mudança na CPL	4,17	4,15	0,02	↑	88,0%
Motivação para sugerir melhorias	4,04	4,05	-0,01	↓	83,8%
Média Níveis de Motivação	**4,22**	**4,16**	**0,06**	↑	**89,9%**

[1=Muito Desmotivado; 2=Desmotivado; 3=Pouco Motivado; 4=Motivado; 5=Muito Motivado]

3.2.6. Satisfação com o estilo de liderança

A satisfação d@s trabalhador@s 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 melhoria da satisfação quer com a gestão de topo, quer com a gestão de nível intermédio, conforme se apresenta em seguida:

Gestão de Topo

Com valor médio de **3,75** e uma taxa de **74%,** a satisfação com @s gestor@s de topo apresenta-se, em termos gerais, com valores superiores aos de 2019.

Tabela 11. Satisfação com o estilo de liderança - Gestão de Topo

Subdimensão	2020	2019	Variação	Tendência	Tx de satisfação
Lidera através do exemplo	3,77	3,67	0,10	↑	78,5%
Aceita críticas construtivas	3,64	3,47	0,17	↑	65,6%
Aceita sugestões de melhoria	3,63	3,54	0,09	↑	63,1%
Delega competências e responsabilidades	3,78	3,70	0,08	↑	75,6%
Estimula a iniciativa das pessoas	3,71	3,63	0,08	↑	72,9%
Encoraja a confiança mútua e o respeito	3,78	3,65	0,13	↑	78,0%
Promove o desenvolvimento de uma cultura de mudança	3,76	3,70	0,06	↑	75,5%
Promove ações de formação	4,00	4,02	-0,02	↓	81,3%
Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas	3,52	3,42	0,10	↑	65,0%
Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa	3,71	3,56	0,15	↑	74,9%
Transmite os objetivos da CPL	3,91	3,95	-0,04	↓	83,1%
Média Satisfação com estilo de liderança - Gestor de topo	**3,75**	**3,66**	**0,08**	↑	**74,0%**

Nesta matéria, @s trabalhador@s demonstram níveis de satisfação mais elevados com a “promoção de ações de formação” (4,00) e a “transmissão dos objetivos da CPL” (3,91), embora sejam as únicas subdimensões a baixar ligeiramente face a 2019 (0,02 e 0,04, respetivamente).

Pelo contrário, as médias mais baixas mantêm-se relacionadas com o “reconhecimento e premiação dos esforços individuais e das equipas” (3,52), “Aceitação de sugestões de melhoria” (3,63) e “Aceitação de críticas construtivas” (3,64), ainda que os resultados tenham prosperado relativamente ao ano anterior.

Gestão de Nível Intermédio

Com uma taxa de satisfação de **71,1%** e um valor médio de **3,80**, consideravelmente superior aos resultados de 2019, assinala-se um incremento da satisfação em todas as subdimensões, com algumas das variações mais positivas de toda a auscultação.

Tabela 12. Satisfação com o estilo de liderança – Gestor de nível Intermédio

Subdimensão	2020	2019	Variação	Tendência	Tx de satisfação
Lidera através do exemplo	3,89	3,59	0,30	↑	79,9%
Aceita críticas construtivas	3,74	3,41	0,33	↑	65,6%
Aceita sugestões de melhoria	3,78	3,48	0,30	↑	66,4%
Delega competências e responsabilidades	3,79	3,52	0,27	↑	68,4%
Estimula a iniciativa das pessoas	3,82	3,53	0,29	↑	70,0%
Encoraja a confiança mútua e o respeito	3,91	3,62	0,29	↑	79,4%
Promove o desenvolvimento de uma cultura de mudança	3,81	3,57	0,24	↑	72,6%
Promove ações de formação	3,69	3,46	0,23	↑	63,2%
Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas	3,67	3,40	0,27	↑	66,6%
Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa	3,80	3,46	0,34	↑	74,4%
Transmite os objetivos do CED/Departamento/Unidade	3,88	3,79	0,09	↑	76,0%
Satisfação com estilo de liderança - Gestor de nível intermédio	**3,80**	**3,53**	**0,27**	↑	**71,1%**

[1=Muito Insatisfeito; 2=Insatisfeito; 3=Pouco Satisfeito; 4=Satisfeito; 5=Muito Satisfeito]

Os índices de satisfação mais elevados dizem respeito ao "encorajamento da confiança mútua e do respeito (3,91), à "liderança através do exemplo" (3,89) e à "transmissão dos objetivos do CED/Departamento/Unidade" (3,88), evidenciando uma melhoria percecionada pel@s trabalhador@s.

Pelo contrário, e à semelhança do observado na avaliação da gestão de topo, a atribuição mais baixa associa-se ao "reconhecimento e premiação dos esforços individuais e das equipas" (3,67), apesar do incremento assinalado.

Seguem-se, com menores índices de satisfação, as subdimensões "promove ações de formação" (3,69) e "aceita críticas construtivas" (3,74), ainda que em ambos os casos seja igualmente notória a perceção de melhoria.

3.2.7. Satisfação com equipamentos e serviços, condições de higiene e segurança

Com uma taxa de **61,1%** e uma média de **3,52**, o grau de satisfação d@s trabalhador@s relativamente aos equipamentos e serviços, condições de higiene e segurança, varia entre 3,98 (telefone/fax) e 2,85 (consumíveis), mantendo-se ambas as subdimensões nas mesmas posições do ano anterior.

Mantendo a tendência observada em todos os processos de auscultação da satisfação desenvolvidos até à data, esta dimensão continua a reunir os níveis de avaliação mais baixos, ainda que se observe uma melhoria na maioria das subdimensões em análise.

Tabela 13. Satisfação com equipamentos e serviços, condições de higiene e segurança

Subdimensão	2020	2019	variação	Tendência	Tx de satisfação
Computador	3,70	3,76	-0,06	↓	67,2%
Impressora	3,11	3,02	0,09	↑	48,6%
Consumíveis (ex: tinteiros, toners)	2,85	2,57	0,28	↑	34,8%
Rede Informática da CPL	3,44	3,62	-0,18	↓	58,8%
Ligação à Internet	3,44	3,69	-0,25	↓	57,1%
Telefone / Fax	3,98	4,10	-0,12	↓	83,6%
Tempo de resolução dos problemas informáticos (Helpdesk)	3,83	3,65	0,18	↑	74,7%
Correio eletrónico	3,79	3,99	-0,20	↓	73,5%
Intranet	3,45	3,57	-0,12	↓	58,2%
Smartdocs (Sistema de Informação e Gestão Documental)	3,84	3,78	0,06	↑	81,1%
SIGE (Sistema de Informação de Gestão de Educandos)	3,29	3,10	0,19	↑	46,2%
SIREF (Sistema de Informação de Respostas Educativas e Formativas)	3,31	3,34	-0,03	↓	50,4%
Sistema de Informação ou Software específico para a função desempenhada	3,64	3,43	0,21	↑	67,3%
Serviços Sociais da Administração Pública	3,73	3,60	0,13	↑	73,8%
Higiene das instalações	3,34	3,00	0,34	↑	47,4%
Condições de Segurança - Edifícios (conservação)	3,08	3,06	0,02	↑	38,8%
Condições de Segurança - Equipamentos (ex: mobiliário, maquinaria)	3,20	3,27	-0,07	↓	44,3%
Condições de Segurança - Controlo do acesso às instalações (vigilância)	3,71	3,37	0,34	↑	75,3%
Conforto do posto de trabalho	3,27	3,31	-0,04	↓	46,1%
Saúde no Trabalho	3,87	3,78	0,09	↑	74,9%
Desenvolvimento dos processos de acidentes de trabalho / doenças profissionais	3,91	3,76	0,15	↑	81,9%
Formação/Sensibilização na área da saúde	3,85	3,68	0,17	↑	73,3%
Refeitório/Bar - Condições de higiene	3,44	2,99	0,45	↑	52,7%
Refeitório/Bar - Qualidade da refeição	3,37	3,18	0,19	↑	50,6%
Refeitório/Bar - Quantidade servida por refeição	3,53	3,28	0,25	↑	59,4%
Refeitório/Bar - Diversidade das ementas	3,37	3,05	0,32	↑	50,3%
Refeitório/Bar - Horários de funcionamento	3,76	3,69	0,07	↑	78,3%
Refeitório/Bar - Atendimento	3,89	3,90	-0,01	↓	83,6%
Refeitório/Bar - Mobiliário, Equipamentos e Utensílios	3,62	3,52	0,10	↑	70,3%
Espaços comuns de refeição para trabalhadores - Condições de higiene	3,38	2,95	0,43	↑	46,5%
Espaços comuns de refeição para trabalhadores - Mobiliário e Equipamentos	3,26	3,33	-0,07	↓	46,2%
Média Satisfação com Equipamentos e Serviços, Condições de Higiene e Segurança	**3,52**	**3,43**	**0,09**	**↑**	**61,1%**

No que respeita a esta dimensão, @s trabalhador@s percecionam como mais satisfatórios os itens "telefone/fax" (3,98), "desenvolvimento dos processos de acidentes de trabalho/doenças profissionais" (3,91), "refeitório/Bar - atendimento" (3,89), "Saúde no trabalho" (3,87) e "formação/sensibilização na área da saúde" (3,85).

Assinala-se a melhoria significativa observada na área da saúde, resultante da aposta da CPL no desenvolvimento da medicina no trabalho e dos processos decorrentes de acidentes/doenças, através da realização de exames e consultas médicas a tod@s @s trabalhador@s e acompanhamento de proximidade neste âmbito.

Em 2020, atendendo ao quadro de pandemia, salienta-se também o investimento considerável em ações de sensibilização em matéria de prevenção da COVID-19, reconhecido pel@s trabalhador@s como um dos pontos positivos, em termos de satisfação.

Pelo contrário, as subdimensões que geram maior grau de insatisfação, algumas das quais com valores inferiores aos de 2019, respeitam a "consumíveis" (2,85), "condições de segurança - edifícios (conservação)" (3,08), "impressora" (3,11), "condições de segurança – equipamentos" (3,20), "espaços comuns de refeição para trabalhador@s – mobiliário e equipamentos" (3,26) e "conforto do posto de trabalho" (3,27).

Salientam-se igualmente como pouco satisfatórios os itens "SIGE" (3,29), "SIREF" (3,31) e "higiene das instalações" (3,34).

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 pel@s trabalhador@s, conforme se pode constatar em detalhe no ponto 3.3, referente à análise qualitativa.

É de notar que, em 2020, a par do "Estilo de Liderança – Gestão de nível Intermédio", é a dimensão que regista, em termos médios, incrementos mais expressivos, face ao ano anterior.

Estes aumentos são mais notórios nas subdimensões "Refeitório/Bar - condições de higiene" (+0,45), "Espaços comuns de refeição para trabalhador@s - condições de higiene" (+0,43), "condições de segurança - controlo do acesso às instalações (vigilância)" e "higiene das instalações" (ambos com +0,34). Não obstante, estes itens continuam a receber uma avaliação pouco satisfatória, pelo que deverão ser igualmente merecedoras de análise para eventual integração num futuro plano de ação.

Assinala-se também que as maiores diminuições, ao nível da satisfação, incidem nos itens "ligação à Internet" (-0,25), "correio eletrónico" (-0,20), que apresentam as descidas mais expressivas desta auscultação, e "rede Informática da CPL" (-0,18).

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 d@s trabalhador@s, 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 d@s trabalhador@s, 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 d@s trabalhador@s.

Comparativamente a 2019, registou-se uma diminuição do número de participações (571/607), porém o número de comentários efetuados aumentou (247/237), de forma mais notória nas dimensões "Desenvolvimento da Carreira" (34/25), e "Equipamentos e Serviços, Condições de Higiene e Segurança" (45/37).

Pelo contrário, assinala-se uma diminuição das observações relativas às dimensões "Satisfação Global com a CPL" (51/54), "Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão" (32/34), "Condições de Trabalho" (30/34) e "Níveis de Motivação" (25/32).

Tabela 14. Número de comentários por dimensão

Dimensão	2020	2019	Variação	Tendência
Satisfação Global com a CPL	51	54	-3	↓
Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão	32	34	-2	↓
Satisfação com as Condições de Trabalho	30	34	-4	↓
Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira	34	25	9	↑
Níveis de Motivação	25	32	-7	↓
Satisfação com o Estilo de Liderança - Gestão de Topo	16	10	6	↑
Satisfação com a Estilo de Liderança - Gestão de Nível Intermédio	14	11	3	↑
Satisfação com Equipamentos e Serviços, Condições de Higiene e Segurança	45	37	8	↑
Total de comentários	247	237	10	↑

Tabela 15. Número de comentários por dimensão e Unidade Orgânica

Dimensão	2020	SC	SCL	SCT	MP	NSC	AACF	NAP	JRP	PM	FM	CCC
Satisfação Global com a CPL	51	2	4	3	7	6	0	7	13	7	1	1
Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão	32	3	1	2	5	3	1	3	8	4	1	1
Satisfação com as Condições de Trabalho	30	1	1	2	6	4	1	2	6	5	1	1
Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira	34	2	3	1	8	3	2	4	3	6	1	1
Níveis de Motivação	25	2	1	1	5	4	0	3	4	4	1	0
Satisfação com o Estilo de Liderança - Gestão de Topo	16	3	2	0	5	1	0	1	1	2	1	0
Satisfação com a Estilo de Liderança - Gestão de Nível Intermédio	14	2	1	0	2	2	0	1	1	3	2	0
Satisfação com Equipamentos e Serviços, Condições de Higiene e Segurança	45	8	1	1	9	5	2	4	7	5	1	2
Total de comentários	247	23	14	10	47	28	6	25	43	36	9	6

Satisfação global d@s trabalhador@s com a CPL

Em 2020, a dimensão “Satisfação global com a CPL” foi a que recolheu maior número de comentários e sugestões d@s trabalhador@s (51), assinalando-se contudo uma diminuição face a 2019 (54).

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 @s trabalhador@s e as respetivas chefias, nomeadamente a necessidade de serem ouvid@s/auscultad@s, pelas mesmas, no planeamento dos processos, tendo em vista a tomada de decisões.

É ainda, opinião comum a necessidade da CPL ter uma imagem mais dinâmica e atualizada perante uma realidade sempre em mudança e onde os desafios são constantes e diários.

Pese embora, haja comentários de algum descontentamento, outros há que relevam o facto de pertencerem á organização CPL, instituição que acolhe e cuida de crianças e jovens em risco de exclusão social, reiterando as melhorias que têm vindo a ser implementadas e as que se desejam conceber.

Satisfação com a gestão e sistemas de gestão

Neste âmbito da gestão e dos sistemas de gestão, são enunciadas algumas sugestões de melhoria ao nível da actualização de metodologias de comunicação, acesso a novas plataformas e sistemas de comunicação que possibilitem o acesso rápido à informação e, subsequente apoio na tomada de decisão.

Maior participação de todos e incentivo nas tomadas de decisão é uma questão referida pelos trabalhador@s desta Casa Pia de Lisboa, num contexto de proximidade e envolvência na gestão e missão da organização.

Ainda, nesta temática, é proposto como sugestão de melhoria a constituição de um conselho de delegados nos CEDS, uma comissão para o bem-estar e responsabilização social.

Satisfação com as condições de trabalho

Relativamente às **condições físicas de trabalho**, apela-se ao investimento na recuperação do edificado e dos espaços, permitindo um ambiente mais renovado e saudável.

No que respeita ao **horário de trabalho** e ao **controlo da assiduidade**, a maioria dos comentários incide sobre o novo sistema de gestão de assiduidade, onde se explícita algumas das dificuldades e constrangimentos daquele aplicativo.

Quanto à **possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e pessoal**, vários são os comentários positivos quanto á implementação do teletrabalho na Casa Pia de Lisboa. Chegando mesmo a ser sugerido, a adoção desta modalidade de trabalho em termos futuros, após a pandemia, sempre que o exercício de funções o permita, dadas as vantagens em termos de satisfação e motivação, por parte da grande maioria dos trabalhador@s.

Nesta dimensão há ainda referenciar a sugestão de contratação de mais intérpretes de Língua Gestual Portuguesa, de modo a promover a **igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais**, entre colegas ouvintes e não ouvintes.

Satisfação com o desenvolvimento da carreira

Esta dimensão, pela inerência das suas características e impacto na vida pessoal e profissional de cada trabalhad@r, incentiva á manifestação de algum desconforto nas subdimensões previstas. Até porque na sua esmagadora maioria, são temáticas balizadas por um enquadramento legal vigente em toda a Administração Pública, e não apenas na CPL.

Não obstante, a reiteração da necessidade de uma comunicação explícita, concisa e eficiente com @s trabalhador@s, ou ainda o registo de escassez de recursos humanos em determinadas áreas, motivada quer pelas saídas, quer por ausências prolongadas, fator este impulsionador de esforço acrescido d@s trabalhador@s presentes.

Contudo, nesta dimensão, a área da **formação** é a que suscita maior número de comentários (22).

Sobre as **ações de formação realizadas** e a **oportunidade de desenvolver novas competências**, as apreciações concentram-se sobretudo na área de ensino da CPL e na ausência de oportunidades de formação para determinados grupos e áreas funcionais.

Níveis de Motivação

Nesta matéria, alguns trabalhador@s entendem que a motivação é maioritariamente intrínseca, pelo que não resulta das eventuais iniciativas da CPL, nem das condições de contexto, mas antes do próprio perfil, que @s estimula a melhorar as suas práticas.

Relativamente a "**Motivação para desenvolver trabalho em equipa**", sugere-se a distribuição equitativa de projetos e tarefas pel@s trabalhador@s, de modo a evitar sobrecarregar alguns, de forma reiterada.

Visando a formação e partilha de boas práticas, sugere-se também a envolvência da Casa Pia em projetos *Erasmus KA1 e KA2*, considerando-se que o programa *Erasmus Staff* é essencial para melhorar competências a vários níveis.

No que se refere à "**Motivação para aprender novos métodos de trabalho**", @s trabalhador@s sentem-se globalmente motivad@s, embora proponham que sejam simplificados e aligeirados os processos burocráticos, cuja morosidade é potenciada por sistemas que alguns consideram ineficientes. Requerem que se facilitem procedimentos e se evite sobrecarregar @s trabalhador@s com tarefas desnecessárias ou pouco adequadas às suas competências.

Há quem sugira que a instituição volte a proporcionar aos alun@s atividades de dança, teatro e artes plásticas, assim como animador@s socioculturais nos CEDS para motivar @s jovens utentes e promover o seu desenvolvimento integral.

Satisfação com o estilo de liderança

Gestão de topo

No que respeita à liderança de topo, e no que concerne às subdimensões "**estimula a iniciativa das pessoas**" e "**encoraja a confiança mútua e o respeito**" ressalva-se ainda a necessidade de trabalhar a proximidade e o diálogo entre as partes, de modo a respeitar, valorizar e reconhecer a contribuição de cada um d@s trabalhador@s, em particular e no seu todo.

Relativamente ao item "**Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas**", pede-se maior reconhecimento dos contributos d@s trabalhador@s, individualmente e em grupo, particularmente no contexto atual de pandemia.

Uma vez mais é invocada a precisão de um maior envolvimento dos vários grupos e uma liderança próxima dos trabalhadores, para um efetivo reconhecimento dos esforços individuais e das equipas.

Gestão de nível intermédio

No âmbito da gestão intermédia, também os trabalhadores manifestaram a premência do envolvimento das tarefas em cada uma das áreas, o interesse em trabalhar conjuntamente, como uma equipa e com o mesmo sentido.

Similarmente nos dirigentes intermédios é referida a necessidade da proximidade de atuação e não apenas em termos conceptuais.

Quanto ao item "**Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas**", importa referenciar a preocupação dos trabalhadores que o reconhecimento reverte para atribuição de mais responsabilidade e maior número de tarefas, o que resulta em desequilíbrio em relação a outr@s trabalhador@s, situação que deve ser acautelada pela chefia.

Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços

No que concerne aos equipamentos informáticos, surgem de forma natural, e face ao espartilho de aquisição e manutenção dos mesmos, semelhante no universo da administração, alguns comentários menos positivos, compreensível pelas dificuldades que todos sentimos.

Quer seja, a falta de qualidade das impressoras e a concomitante falta de eficiência das mesmas, ou a disponibilização de mais e melhores computadores para utilização na CPL ou no exterior, assim como monitores e projetores de vídeo.

Conquanto, nesta dimensão, e perante a atual situação de pandemia, a realidade do teletrabalho fez levantar algumas questões, anteriormente não equacionadas, nomeadamente, a proposta do acesso à distância à pasta comum da respetiva UO, Smartdocs e outros sistemas, para viabilizar e rentabilizar o trabalho desenvolvido, por cada trabalhad@r.

Também, as críticas ao **Correio Eletrónico** centram-se especialmente na pouca capacidade de espaço de armazenamento das mensagens, problema agravado pelo teletrabalho,e na pobreza do *webmail*, programa de correio eletrónico a que se acede remotamente.

Ainda as subdimensões, **higiene das instalações**, incluindo a qualidade dos detergentes, é frequentemente apontada como deficitária, e no item **Edifícios (conservação)** é sugerida a realização de mais obras, designadamente, vidros duplos para isolamento térmico e sonoro, e melhor conservação dos edifícios.

4. EVOLUÇÃO DAS MÉDIAS GLOBAIS DE SATISFAÇÃO (2018-2020)

A fim de compreender a evolução dos valores médios de satisfação d@s trabalhador@s, apresentam-se, em seguida, os resultados dos últimos três anos, quanto às diferentes dimensões em análise, e a respetiva variação face a 2018:

Tabela 16. Evolução dos níveis de satisfação (2018 a 2020) – Variação face a 2019 e 2018

Dimensão	2020	2019	2018	variação 2020-2018	Tendência
Satisfação Global com a CPL	3,84	3,68	3,83	0,01	↑
Gestão e Sistemas de Gestão	3,65	3,51	3,72	-0,07	↓
Condições de Trabalho	3,76	3,67	3,79	-0,03	↓
Desenvolvimento da Carreira	3,76	3,73	3,75	0,01	↑
Níveis de Motivação	4,22	4,16	4,22	0,00	→
Estilo de Liderança - Gestão de Topo	3,75	3,66	3,88	-0,13	↓
Estilo de Liderança - Gestão de Nível Intermédio	3,80	3,53	3,78	0,02	↑
Equipamentos e Serviços, Condições de Higiene e Segurança	3,52	3,43	3,57	-0,05	↓
Média global	3,79	3,67	3,82	-0,03	↓

[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 2. Evolução dos níveis de satisfação (2018 a 2020)

Tabela 17. Evolução das taxas de satisfação (2018 a 2020) – Variação face a 2019 e 2018

Dimensão	Taxa de Satisfação 2020	2019	2018	variação 2020-2019	Tendência	variação 2020-2018	Tendência
Satisfação Global com a CPL	76,0%	68,7%	75,6%	7,3%	↑	0,4%	↑
Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão	66,4%	60,8%	67,8%	5,6%	↑	-1,4%	↓
Satisfação com as Condições de Trabalho	74,4%	71,0%	74,3%	3,4%	↑	0,1%	↑
Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira	74,0%	70,0%	71,2%	4,0%	↑	2,8%	↑
Níveis de Motivação	89,9%	88,2%	91,6%	1,7%	↑	-1,7%	↓
Satisfação com o Estilo de Liderança - Gestão de Topo	74,0%	69,1%	77,5%	4,9%	↑	-3,5%	↓
Satisfação com a Estilo de Liderança - Gestão de Nível Intermédio	71,1%	59,7%	67,9%	11,4%	↑	3,2%	↑
Satisfação com Equipamentos e Serviços, Condições de Higiene e	61,1%	58,6%	62,6%	2,5%	↑	-1,5%	↓
Taxa de satisfação global	69,8%	68,3%	70,5%	1,5%	↑	-0,7%	↓

A análise das tabelas e gráficos anteriores, referentes aos últimos 3 anos, revelam uma tendência generalizada de crescimento dos índices de satisfação d@s trabalhador@s em todas as dimensões aferidas, tendo por referência o ano de 2019, surgindo 2020 como o ano em que os resultados atingem valores médios mais elevados nas dimensões "Satisfação global com a CPL", "Desenvolvimento da Carreira" e "Estilo de Liderança – Gestão de Nível Intermédio".

Este incremento poderá explicar-se, conforme já referido, pelo eventual impacto da implementação na CPL de Planos de Ação de Melhoria, com intervenções direcionadas para as áreas anteriormente consideradas menos satisfatórias, pel@s trabalhador@s.

Não obstante, comparando os resultados obtidos em 2020 com o ano de 2018, é de notar uma inversão da tendência de crescimento, mais expressiva na dimensão "Estilo de Liderança – Gestão de Topo" e igualmente sentida nas dimensões "Gestão e Sistemas de Gestão", "Níveis de Motivação" e "Equipamentos e Serviços, Condições de Higiene e Segurança".

5. CONCLUSÕES

Conforme observado anteriormente, é evidenciado um incremento generalizado da satisfação d@s trabalhador@s da Casa Pia de Lisboa, I.P., comparativamente com os resultados alcançados em 2019, expresso em todas as dimensões e na maioria das subdimensões em análise.

No entanto, é de ressalvar um ligeiro decréscimo da taxa de participação (-3,3%).

Esta melhoria percecionada pode resultar da promoção de Planos de Ação, visando a melhoria da satisfação, 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 ilustram a média global (3,79) e a taxa de satisfação obtida (69,8%).

Confirmando a tendência apurada em anos anteriores, o maior grau de satisfação mantém-se associado à dimensão "Níveis de Motivação", com uma atribuição média de «Motivado» (4,22) e uma taxa de satisfação de 89,9%.

Seguem-se, em termos de expressão, com médias de 3,84 e 3,80, as dimensões "Satisfação Global com a CPL" e "Estilo de Liderança – Gestão de Nível Intermédio" que apresenta o maior crescimento face a 2019, quer em termos absolutos, quer ao nível das suas subdimensões.

Ao invés, a dimensão "Equipamentos e Serviços, Condições de Higiene e Segurança" continua a registar a média mais baixa, com 3,52 valores e uma taxa de satisfação de 61,1%, mantendo avaliações tendencialmente inferiores em algumas das subdimensões, conforme se vem observando em auscultações anteriores. Porém, é de assinalar que é uma das dimensões que reúne, em termos médios, alguns dos maiores incrementos, relativamente ao ano anterior.

Considera-se pertinente, no âmbito da análise apresentada, enfatizar os aspetos sobre os quais @s trabalhador@s revelam estar mais satisfeit@s, 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:

- Papel da CPL na sociedade e relacionamento com os cidadãos
- Imagem da CPL
- Motivação dos trabalhador@s
- Horário de trabalho- Duração e Modalidade
- Transmissão dos objetivos da CPL – Gestão de Topo
- Aptidão da liderança para conduzir a CPL
- Promoção de ações de formação
- Aplicabilidade/utilidade dos conhecimentos adquiridos na formação
- Ambiente de trabalho
- Promoção da confiança mútua e respeito e liderança através do exemplo – Gestão Intermédia
- Desempenho global da CPL

@s trabalhador@s continuam a valorizar como pontos mais positivos a **imagem** e o **papel da CPL**, bem como a sua **relação com os cidadãos e a sociedade** e o respetivo **desempenho global**. Esta questão é especialmente relevante no contexto desta avaliação, já que os mesmos salientam e reconhecem a importância da missão e dos valores da Instituição.

Este ponto contribui de forma significativa, na opinião da maioria, 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 profissionais motivados no que respeita a todos os itens em avaliação nesta dimensão. Realça-se, em especial, a **participação em ações de formação,** o **desenvolvimento de trabalho em equipa** e a **aprendizagem de novos métodos de trabalho**.

@s trabalhador@s percecionam também como mais-valias as condições de trabalho, nomeadamente a **duração** e **modalidade do horário de trabalho**, assim como o **ambiente de trabalho** existente e a

possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e pessoal, que consideram promotores da satisfação e motivação.

Evidencia-se igualmente uma maior satisfação com a **aptidão da gestão para conduzir a CPL**, a **promoção de ações de formação** e a **transmissão dos objetivos da CPL**, pela gestão de topo, bem como com a possibilidade de **desenvolver novas competências** e **aplicar os conhecimentos adquiridos** da formação.

Por fim, enaltecem a **liderança pelo exemplo** e **encorajamento da confiança mútua e respeito**, pela gestão de nível intermédio.

De assinalar que a dimensão com o maior aumento de classificação por parte d@s trabalhador@s, relativamente a 2019, respeita ao Estilo de Liderança - Gestão de Nível Intermédio (+0,27), evidenciando o reconhecimento relativamente aos esforços realizados na área de gestão.

5.2. Oportunidades de melhoria

Considerando as atribuições de avaliação das diferentes dimensões do questionário e as observações d@s trabalhador@s, é possível identificar, à partida, áreas a melhorar. De realçar as seguintes:

Áreas a melhorar:

- Reconhecimento dos esforços individuais e de grupo
- Oportunidade de participação nos processos de tomada de decisão
- Conforto do posto de trabalho
- Compensação do trabalho extraordinário
- Igualdade de oportunidades nos processos de promoção
- Higiene das Instalações
- Condições de Segurança - Conservação dos Edifícios e dos Equipamentos
- Refeitório/Bar - Qualidade da refeição, diversidade das ementas e condições de higiene
- Espaços comuns de refeição – Mobiliário, Equipamentos e Condições de Higiene
- Equipamentos informáticos - Impressora e Consumíveis
- Rede Informática da CPL
- Ligação à Internet
- Intranet
- Correio eletrónico
- SIGE (Sistema de Informação de Gestão de Educandos)
- SIREF (Sistema de Informação de Respostas Educativas e Formativas)

A análise dos dados revela, em termos globais, trabalhador@s pouco satisfeit@s com a **oportunidade de participação nos processos de tomada de decisão**, ainda que se assinale uma melhoria significativa da satisfação com esta questão, relativamente ao ano anterior.

Outra das questões que tem suscitado sistematicamente maior índice de insatisfação é o **reconhecimento dos esforços individuais e de grupo**. A avaliação destes itens, inseridos na dimensão 2 (satisfação com a gestão e sistemas de gestão), destaca-se negativamente face às restantes, com uma atribuição média de 3,39 e 3,47, respetivamente.

No que respeita às condições de trabalho, os maiores índices de insatisfação incidem nos itens **igualdade de oportunidades nos processos de promoção** e **compensação do trabalho extraordinário**, com avaliações médias de 3,49 e 3,50.

Alguns comentários registados remetem também para a necessidade de proceder a alguns aperfeiçoamentos no novo sistema de **controlo da assiduidade**, pelo que se entendeu apontar esta questão como susceptível de melhoria. Acresce que, na referida dimensão, é o único item com uma redução dos níveis de satisfação, face ao ano transato.

[abril de 2021]

As oportunidades de melhoria incluem essencialmente questões relativas à dimensão ***Equipamentos e Serviços, Condições de Higiene e Segurança,*** que continua a reunir avaliações mais baixas, numa tendência contínua nos últimos anos, ainda que se note algum incremento da satisfação.

Neste bloco de questões, os itens mais penalizados, com avaliações médias de "pouco satisfeito", são os **consumíveis**, cuja média é a mais baixa da auscultação (2,85) e a **impressora** (3,11), na área dos equipamentos informáticos, e as **condições de segurança dos edifícios (conservação)** (3,08) e dos **equipamentos** (3,20).

Observando as atribuições médias e as sugestões recolhidas, há expectativa de ver igualmente melhorado o **conforto do posto de trabalho** (3,27) e a **higiene das instalações** (3,34), embora se verifique um incremento da satisfação, no segundo caso.

Para além destes, são igualmente apontados o **mobiliário e equipamentos dos espaços comuns de refeição para trabalhador@s** (3,26) e o **Refeitório/Bar - qualidade da refeição, diversidade das ementas** (ambas com 3,37) e respetivas **condições de higiene** (3,38, nos Espaços comuns de refeição e 3,44, no Refeitório/Bar).

São igualmente apontados como passíveis de melhoria a **Rede Informática da CPL**, a **Ligação à Internet, Intranet** e **Correio eletrónico**.

Como suscetíveis de aperfeiçoamento, surgem também os Sistemas de Informação, no âmbito da Gestão de Educandos e das Respostas Educativas e Formativas – **SIGE** e **SIREF,** tendo em conta a taxas de satisfação obtidas (46,2% e 50,4%, respetivamente) e a descida de 0,03 valores do segundo, comparativamente com o ano anterior.

A análise da informação apresentada neste documento deverá contribuir para a concepção de um plano de melhoria relativamente aos níveis de satisfação identificados, que revelam profissionais ainda pouco satisfeit@s com algumas das subdimensões em particular, conforme já foi exposto.

Concomitantemente, deverão ser analisados os contributos recolhidos na última iniciativa CD In, promovida em novembro de 2020, junto de tod@s @s trabalhador@s, através de questionário direcionado para temas relacionados com a melhoria do desempenho da CPL.

As oportunidades de melhoria identificadas servem de ponto de partida e representam áreas que seria interessante aprofundar, o que implicará um contacto direto com @s trabalhador@s e as 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 d@s trabalhador@s

Questionário de Autoavaliação da Satisfação d@s Trabalhador@s (2020)

Cara/o Colega,

A Casa Pia de Lisboa, I.P. (CPL) avalia anualmente a satisfação dos trabalhadores, com o objetivo de conhecer o seu grau de satisfação/motivação com a Instituição, em termos globais, e com algumas dimensões, em particular, e recolher eventuais sugestões de melhoria.

O Ano de 2020 foi desafiante para todos, exigindo um esforço de adaptação às novas circunstâncias, no propósito de manter o desempenho da Instituição, ao serviço das crianças e jovens.

O contributo de cada um é essencial para melhorar a Intervenção da CPL.

Este questionário é de natureza confidencial, sendo respeitado o seu anonimato.

De forma a garantir maior fiabilidade dos resultados, avalie apenas o que conhece/utiliza, optando pela resposta 'não aplicável', nos restantes casos.

Os resultados deste questionário serão apresentados no Relatório de Atividades e Contas (RAC) de 2020 da CPL, IP, que estará disponível nas páginas de Internet e Intranet da CPL.

Identificação da Unidade Orgânica *:

Serviços Centrais	☐	CED N.ª Sr.ª da Conceição	☐
CED António Aurélio da Costa Ferreira	☐	CED Pina Manique	☐
CED Francisco Margiochi	☐	CED Santa Catarina	☐
CED Jacob Rodrigues Pereira	☐	CED Santa Clara	☐
CED D. Maria Pia	☐	Centro Cultural Casapiano	☐
CED D. Nuno Álvares Pereira	☐		

[abril de 2021]

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 com a Casa Pia de Lisboa *

1. Satisfação global dos trabalhadores com a CPL, IP *		Grau de Satisfação					
		1	2	3	4	5	n.a. (não aplicável)
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.							

Sugestões de melhoria – Satisfação global com a Casa Pia de Lisboa

Registe aqui as suas sugestões de melhoria, relativamente aos itens anteriormente avaliados.

_____

_____

2. Gestão e Sistemas de Gestão *

2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão *		Grau de Satisfação					
		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 *(entendida como o Conselho Diretivo da CPL, IP)*						
	2.1.2 Gestão de nível intermédio *(entendida como a Direção do CED, CCC ou Serviços Centrais - Departamento/Unidade)*						
2.2 Aptidão da gestão para comunicar	2.2.1 Gestão de topo *(entendida como o Conselho Diretivo da CPL, IP)*						
	2.2.2 Gestão de nível intermédio *(entendida como a Direção do CED, CCC ou Serviços Centrais - Departamento/Unidade)*						
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, 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)							

Sugestões de melhoria – Gestão e Sistemas de Gestão

Registe aqui as suas sugestões de melhoria, relativamente aos itens anteriormente avaliados.

3. Condições de trabalho *

3. Satisfação com as condições de trabalho *		Grau de Satisfação					
		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.							

Sugestões de melhoria – Condições de Trabalho

Registe aqui as suas sugestões de melhoria, relativamente aos itens anteriormente avaliados.

4. Desenvolvimento da Carreira *

4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira *		Grau de Satisfação					
		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.							

Sugestões de melhoria - Desenvolvimento da Carreira

Registe aqui as suas sugestões de melhoria, relativamente aos itens anteriormente avaliados.

5. Motivação *

1 = Muito desmotivado, 2 = Desmotivado, 3 = Pouco Motivado, 4 = Motivado e 5 = Muito Motivado.

5. Motivação *	Grau de Motivação					
	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.						

Sugestões de melhoria - Motivação

Na sua opinião, o que falta para que o seu grau de motivação seja 5 (muito motivado)?

_____

_____

6. Estilo de Liderança (Gestão de Topo) *

6. Satisfação com o estilo de liderança * *(entendida como o Conselho Diretivo da CPL, IP)*	Grau de Satisfação					
	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.						

Sugestões de melhoria - Estilo de Liderança (Gestão de Topo)

Registe aqui as suas sugestões de melhoria, relativamente aos itens anteriormente avaliados.

_____

_____

Estilo de Liderança (Nível intermédio) *

Satisfação com a gestão de nível intermédio * *(entendida como a Direção do CED/ Departamento/Unidade)*	**Grau de Satisfação**					
	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.						

Sugestões de melhoria - Estilo de Liderança (Gestão de Nível Intermédio)

Registe aqui as suas sugestões de melhoria, relativamente aos itens anteriormente avaliados.

7. Equipamentos e Serviços, Condições de Higiene e Segurança *

Avalie apenas o que utiliza:

Satisfação com equipamentos e serviços, condições de higiene e segurança *		Grau de Satisfação					
		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)							
7.4Sistemas de Informação e Software	7.4.1 Correio eletrónico						
	7.4.2 Intranet (Sistema de Informação de compartilha 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 Sistema de Informação ou 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. Equipamentos e Serviços, Condições de Higiene e Segurança (cont.) *

Avalie apenas o que utiliza:

Satisfação com equipamentos e serviços, condições de higiene e segurança (cont.) *		Grau de Satisfação					
		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						

Sugestões de melhoria - Equipamentos e Serviços, Condições de Higiene e Segurança

Registe aqui as suas sugestões de melhoria, relativamente aos itens anteriormente avaliados.

_____

_____

* Campos de preenchimento obrigatório

Muito obrigada pela sua participação!

Unidade de Recursos Humanos

[abril de 2021]

Anexo 14

Anexo às Demonstrações Financeiras

ANEXOS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS –2021

8.1 – Caracterização da entidade.

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 31-12-2021 (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.

ANEXOS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS –2021

Organograma sintético e organograma nominal detalhado a 31-12-2021

ANEXOS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS –2021

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 Fangueiro

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 2021

Modalidade de Vinculação / Carreira Profissional	Dirigente	Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional	Informático	Técnico Superior Diagnóstico e Terapêutica	Pessoal Docente	Total
CTFPTI - Tempo Indeterminado		274	107	82	5	8	406	882
CTFP - a Termo Resolutivo Certo							55	55
CTFP - a Termo Resolutivo Incerto							9	9
Comissão De Serviço - Dirigentes (LTFP)	35							35
Total	35	274	107	82	5	8	470	981

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, comparticipações 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 presente exercício 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: 2021

8.2.7.1. - Amortizações e Provisões

Unidade Monetária: EUR

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.,artíst.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	2.872.016,26	173.550,74	0,00	3.045.567,00
.	2.872.016,26	173.550,74	0,00	3.045.567,00
De imobilizações corpóreas:				
Terrenos e recursos naturais	0,00	0,00	0,00	0,00
Edifícios e outras construções	14.352.752,49	1.172.854,70	0,00	15.525.607,19
Equipamento básico	15.926.764,26	682.761,92	148.149,25-	16.461.376,93
Equipamento de transporte	698.028,74	23.801,52	115.381,60-	606.448,66
Ferramentas e utensílios	297.261,44	5.186,93	2.527,99-	299.920,38
Equipamento administrativo	352.326,24	20.671,70	3.654,21-	369.343,73
Taras e vasilhame	0,00	0,00	0,00	0,00
Outras imobilizações corpóreas	3.361.743,79	20.986,23	3.792,15-	3.378.937,87
.	34.988.876,96	1.926.263,00	273.505,20-	36.641.634,76
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	37.860.893,22	2.099.813,74	273.505,20-	39.687.201,76

O Director

Em ____ de _____ de _____

O Conselho

Em ____ de _____ de _____

Mapa 8.2.7.2. – Mapa Ativo Bruto

Mapa Activo Bruto			1			
Instituição:	**Casa Pia de Lisboa, I.P.**					
Ano:	**2021**					
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	56.617.636,79	0,00	1.466.970,32	0,00	0,00	58.084.607,11
Equipamento básico	17.729.029,92	0,00	1.638.837,87	0,00	-149.461,74	19.218.406,05
Equipamento de transporte	837.957,34	0,00	0,00	0,00	-115.381,60	722.575,74
Ferramentas e utensílios	310.056,52	0,00	2.682,04	0,00	-2.527,99	310.210,57
Equipamento administrativo	432.522,56	0,00	29.034,37	0,00	-3.728,07	457.828,86
Taras e vasilhame	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outras imobiliações corpóreas	3.446.551,02	0,00	11.322,64	0,00	-3.995,00	3.453.878,66
Imobilizações em curso	0,00	0,00	1.472.067,86	0,00	-1.472.067,86	0,00
Adiantamentos p/conta de imob. corpóreas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	103.109.354,55	**0**	**4.620.915,10**	**0**	**-1.747.162,26**	**105.983.107,39**
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	21.266.831,27	0,00	5.097,54	0,00	0,00	21.271.928,81
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
	21.306.338,11	**0**	**5.097,54**	**0**	**0,00**	**21.311.435,65**
TOTAL	**124.415.692,66**	**0**	**4.626.012,64**	**0**	**-1.747.162,26**	**127.294.543,04**

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 –2021

Imóveis

Imobilizado	Dt.incorp.	Depr.norm.	Centro cst	Denominação do imobilizado	Duração	Val.aquis.acum.	Dpr.acum.	Início val.cont	Movim.Val Contáb	Mov.depr.acum.	Dpr.planej.	Fim val.cont.
421000000000	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
421000000001	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
421000000002	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	REBEDAL	000/000	29.700,00	0	29.700,00	0	0	0	29.700,00
421000000003	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	PINHEIRINHO	000/000	45.000,00	0	45.000,00	0	0	0	45.000,00
421000000004	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	FREIXO	000/000	36.000,00	0	36.000,00	0	0	0	36.000,00
421000000005	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
421000000006	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
421000000007	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	EIRINHA	000/000	14.400,00	0	14.400,00	0	0	0	14.400,00
421000000008	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	CARREGAL	000/000	8.000,00	0	8.000,00	0	0	0	8.000,00
421000000009	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
421000000010	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
421000000012	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
421000000014	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
421000000015	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
421000000016	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
421000000017	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
421000000018	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
421000000019	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
421000000022	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
421000000023	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
421000000025	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
421000000027	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
421000000028	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC02003	RUA JAIME CORTESÃO Nº 9	000/000	90.000,00	0	90.000,00	0	0	0	90.000,00
421000000029	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
421000000030	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
421000000031	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC05000	AVENIDA SANFRÉ	000/000	158.500,00	0	158.500,00	0	0	0	158.500,00
421000000032	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
421000000033	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
421000000034	18.08.2009	01.08.2009	CP4AA01000	TERRENO R. DA MEMÓRIA Nº 2 - 1º A	000/000	61.425,00	0	61.425,00	0	0	0	61.425,00
421000000037	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
421000000038	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
421000000039	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
421000000044	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
421000000045	21.03.2001	01.03.2001	CP4AC10000	TERRENO MATELA 2 (ARTº 12)	000/000	623,50	0	623,50	0	0	0	623,50
421000000046	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
421000000048	01.01.2015	01.01.2015	CP4AC06000	TERRENO TRV. DO MARQUÊS DE SAMPAIO, Nº 46 E 4	000/000	9.045,63	0	9.045,63	0	0	0	9.045,63
421000000049	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
421000000050	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.ValContáb	Mov.deprac.um.	Dpr.planej.	Fim val.cont.
422000000000	22.02.2005	01.02.2005	CP4AC06010	CALÇADA DA TAPADA Nº 27 / 27 A	043/000	97.500,00	-36.090,09	61.409,91	0	0	-2.267,44	59.142,47
422000000001	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	QUINTA DO ARRIFE-PARQUE	076/000	24.936,28	-5.511,09	19.425,19	0	0	-329,24	19.095,95
422000000002	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	RUA PRINCIPAL Nº 29-ARRANJOS EXTERIORES	017/000	29.900,00	-29.900,00	0,00	0	0	0,00	0
422000000003	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC06006	PRAIA DA AREIA BRANCA-POSTO TRANSFORMAÇÃO	068/000	81.020,69	-14.313,11	66.707,58	0	0	-1.307,99	65.399,59
422000000004	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
422000000005	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	QUINTA DA CERCA-POMBAL	002/000	400	-400,00	0	0	0	0	0
422000000006	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC06006	PRAIA DA AREIA BRANCA-LAVANDARIA	076/000	137.196,86	-13.498,96	123.697,90	0,00	0	-2.096,57	121.601,33
422000000007	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC05000	RUA ALEXANDRE SÁ PINTO Nº 26-PORTARIA	077/000	17.500,00	-3.863,59	13.636,41	0	0	-227,27	13.409,14
422000000008	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	RUA DE MADRE DEUS Nº 1-PORTARIA	078/000	65.398,67	-9.977,73	55.420,94	0,00	0	-908,54	54.512,40
422000000010	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	AVENIDA DO FAIAL	060/000	23.000,00	-6.581,90	16.418,10	0	0	-381,82	16.036,28
422000000011	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC02003	RUA JAIME CORTESÃO Nº 9-GARAGEM	076/000	30.846,57	-5.539,31	25.307,26	0	0	-428,94	24.878,32
422000000012	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	QUINTA DO ARRIFE-BALNEÁRIOS	068/000	26.777,48	-5.637,47	21.140,01	0	0	-414,51	20.725,50
422000000013	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	RUA PRINCIPAL Nº 29-ANEXO	015/000	3.600,00	-3.600,00	0	0	0	0	0
422000000014	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-POSTO TRANSFORMAÇÃO	060/000	38.314,81	-5.609,42	32.705,39	0	0	-760,59	31.944,80
422000000015	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-POSTO TRANSFORMAÇÃO	060/000	38.314,79	-5.609,42	32.705,37	0	0	-760,59	31.944,78
422000000016	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	QUINTA DA CERCA-ANEXO	045/000	5.600,00	-2.115,54	3.484,46	0	0	-124,44	3.360,02
422000000017	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC07000	RUA D. FRANCISCO DE ALMEIDA Nº 1 - PISCINA	064/000	500.644,10	-125.331,87	375.312,23	0	0	-7.985,37	367.326,86
422000000018	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-PAVILHÃO JANUÁRIO BARRETO	064/000	884.821,41	-129.956,81	754.864,60	104.317,52	0	-16.602,92	842.579,20
422000000019	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	QUINTA DO ARRIFE-CAMPO DE JOGOS	020/000	86.285,40	-54.973,49	31.311,91	0	0	-10.437,30	20.874,61
422000000020	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC06006	PRAIA DA AREIA BRANCA-CAMPO JOGOS	020/000	13.200,00	-11.220,00	1.980,00	0	0	-660	1.320,00
422000000021	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-CAMPO DE TÉNIS	018/000	223.465,79	-186.700,80	36.764,99	0	0	-36.764,99	0,00
422000000022	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-CAMPOS DE JOGOS	023/000	601.469,07	-392.269,93	209.199,14	0	0	-34.866,52	174.332,62
422000000026	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC07000	RUA D. FRANCISCO DE ALMEIDA Nº 1-EXTERIORES	020/000	507.109,57	-374.150,20	132.959,37	0,00	0	-44.319,79	88.639,58
422000000030	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-EDIFÍCIO JERÓNIMOS	056/000	1.207.456,93	-335.497,65	871.959,28	124,43	0	-22.358,20	849.725,51
422000000031	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	RUA DE MADRE DEUS Nº 1-CARPINTARIA/MERCENARIA	068/000	879.049,23	-213.545,33	665.503,90	631,69	0	-13.050,15	653.085,44
422000000032	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	RUA DE MADRE DEUS Nº 1 - PAVILHÃO	068/000	242.133,53	-39.947,87	202.185,66	631,69	0	-3.965,47	198.851,88
422000000033	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	RUA DE MADRE DEUS Nº 1-PINTURA E CONSTRUÇÃO	068/000	162.138,29	-38.735,21	123.403,08	631,69	0	-2.420,72	121.614,05
422000000034	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	RUA DE MADRE DEUS Nº 1-EDIFICIO PRINCIPAL	068/000	4.351.373,15	-826.104,83	3.525.268,32	498.172,01	0	-69.951,92	3.953.488,41
422000000035	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	RUA DE MADRE DEUS Nº 1-OFICINAS	064/000	436.916,95	-106.911,87	330.005,08	631,69	0	-7.022,52	323.614,25
422000000036	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	RUA DE MADRE DEUS Nº 1-COORDENAÇÃO OFICINAL	080/000	299.263,31	-62.665,87	236.597,44	631,69	0	-3.756,36	233.472,77
422000000037	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	RUA DE MADRE DEUS Nº 1 - EXTERIORES	025/000	1.351.589,66	-593.465,32	758.124,34	5.676,45	0	-94.832,32	668.968,47
422000000038	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-SALAS DE DESPORTO	068/000	87.074,00	-23.396,09	63.677,91	124,43	0	-1.248,80	62.553,54
422000000039	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	RUA DE MADRE DEUS Nº 1-SECRETARIA	064/000	619.306,58	-154.202,50	465.104,08	631,68	0	-9.896,97	455.838,79
422000000040	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-EDIFÍCIO MECÂNICA	072/000	797.303,06	-129.270,68	668.032,38	124,43	0	-12.146,23	656.010,58
422000000041	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-OFICINA DE MECÂNICA	056/000	104.193,93	-24.637,11	79.556,82	124,43	0	-2.040,19	77.641,06
422000000042	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-GARAGEM AUTOMÓVEIS	060/000	234.833,42	-60.645,28	174.188,14	0	0	-4.050,89	170.137,25
422000000044	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-ASSOC. TRABALHADORES	068/000	146.629,57	-31.107,07	115.522,50	0	0	-2.265,15	113.257,35

Imóveis (cont.)

Imobilizado	Dt.incorp.	Depr.norm.	Centro cst	Denominação do imobilizado	Duração	Val.aquis.acum.	Dpr.acum.	Início val.cont	Movim.ValContáb	Mov.depr acum.	Dpr.planej.	Fim val.cont.
422000000045	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-EDIFICIO FRANCO DIAS	068/000	5.580.527,83	-1.237.850,65	4.342.677,18	124,43	0	-85.150,74	4.257.650,87
422000000046	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-EDIF. REFEITÓRIOS	150/000	694.076,32	-124.072,99	570.003,33	30.622,01	0	-4.305,06	596.320,28
422000000047	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-EXTERIORES	025/000	3.043.730,28	-2.022.484,32	1.021.245,96	0	0	-127.655,75	893.590,21
422000000048	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-EDIF. SERRELHARIA	052/000	369.000,00	-120.634,58	248.365,42	124,43	0	-7.096,45	241.393,40
422000000049	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-EDIF. ARTUR BIVAR	068/000	3.433.076,57	-851.805,43	2.581.271,14	124,43	0	-50.613,37	2.530.782,20
422000000050	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-SALAS ENCADERNAÇÃO	068/000	213.900,00	-53.475,03	160.424,97	124,45	0	-3.145,80	157.403,62
422000000051	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC05000	RUA ALEXANDRE SÁ PINTO Nº 26-EDIFICIO MORBEY	077/000	2.481.836,71	-438.093,06	2.043.743,65	712,74	0	-34.063,40	2.010.392,99
422000000052	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC05000	RUA ALEXANDRE SÁ PINTO Nº 26-EDIFICIO CONVENTO	064/000	4.125.773,72	-954.411,17	3.171.362,55	712,75	0	-67.477,09	3.104.598,21
422000000053	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC06000	LARGO DE SÃO JOÃO NEPOMUCENO Nº 1	150/000	1.805.375,12	-258.171,91	1.547.203,21	396,19	0	-11.633,36	1.535.966,04
422000000055	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-EDIFICIO ALFREDO SOARES	076/000	2.619.930,92	-545.166,78	2.074.764,14	124,43	0	-35.165,67	2.039.722,90
422000000056	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC05000	RUA ALEXANDRE SÁ PINTO Nº 26-EXTERIORES	021/000	565.974,49	-387.377,90	178.596,59	0	0	-44.649,15	133.947,44
422000000057	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC07000	RUA D. FRANCISCO DE ALMEIDA Nº 1 - EDIF. ESCOLA	060/000	1.948.950,01	-408.027,38	1.540.922,63	13.782,31	0	-35.862,70	1.518.842,24
422000000058	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	RUA DE MADRE DEUS Nº 1-CENTRO MUSICAL	068/000	345.266,48	-84.425,22	260.841,26	631,69	0	-5.115,58	256.357,37
422000000059	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC02010	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-CAT	064/000	315.537,70	-51.251,83	264.285,87	113.924,98	0	-5.829,12	372.381,73
422000000061	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-LAR MALDONADO GONELHA	068/000	89.382,28	-22.932,26	66.450,02	124,43	0	-1.303,15	65.271,30
422000000062	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-RA S. MARÇAL	072/000	439.292,11	-63.521,18	375.770,93	124,43	0	-6.832,39	369.062,97
422000000063	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-LAR MARTINS CORREIA	072/000	210.949,99	-48.788,63	162.161,36	124,43	0	-2.948,58	159.337,21
422000000064	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 5-LAR AUGUSTO POIARES	072/000	112.057,95	-25.231,55	86.826,40	124,43	0	-1.578,85	85.371,98
422000000065	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC06006	PRAIA DA AREIA BRANCA-EDIFICIO PRINCIPAL	072/000	1.079.100,93	-207.607,33	871.493,60	29.377,79	0	-15.890,59	884.980,80
422000000066	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	RUA PRINCIPAL Nº 29-CAMARATAS	045/000	61.600,00	-23.271,13	38.328,87	0	0	-1.368,89	36.959,98
422000000067	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC06006	PRAIA DA AREIA BRANCA-EXTERIORES	023/000	267.132,18	-157.740,61	109.391,57	27.552,22	0	-18.683,61	118.260,18
422000000068	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	RUA DE MADRE DEUS Nº 1-LAR DOMINGOS SEQUEIRA	060/000	156.131,06	-42.169,06	113.962,00	631,69	0	-2.651,54	111.942,15
422000000069	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	RUA DE MADRE DEUS Nº 1-LAR CANDIDO OLIVEIRA	064/000	308.095,56	-74.995,15	233.100,41	631,69	0	-4.960,72	228.771,38
422000000070	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC03000	RUA DE MADRE DEUS Nº 1-LAR VENCESLAU PINTO	076/000	258.860,02	-56.257,77	202.602,25	631,69	0	-3.434,84	199.799,10
422000000071	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC05000	RUA ALEXANDRE SÁ PINTO Nº 26-IGREJA	068/000	659.518,16	-144.839,68	514.678,48	0	0	-10.091,73	504.586,75
422000000072	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	AVENIDA DO RESTELO Nº 1	068/000	1.566.820,90	-370.157,62	1.196.663,28	135.895,57	0	-23.690,10	1.308.868,75
422000000073	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	RUA PRINCIPAL Nº 29-CASA VELHA	004/000	4.000,00	-4.000,00	0	0	0	0	0
422000000074	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	RUA PRINCIPAL Nº 29-PRÉ-FABRICADO	040/000	14.400,00	-6.120,00	8.280,00	0	0	-360	7.920,00
422000000075	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC02009	AVENIDA DO FAIAL Nº 358	072/000	518.858,35	-103.022,72	415.835,63	0	0	-7.560,65	408.274,98
422000000076	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	QUINTA DO ARRIFE-LAR	068/000	156.443,10	-37.358,99	119.084,11	0	0	-2.334,98	116.749,13
422000000077	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	QUINTA DO ARRIFE-PRÉ-FABRICADO	024/000	28.775,61	-18.501,50	10.274,11	0	0	-1.467,73	8.806,38
422000000078	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC10000	QUINTA DO ARRIFE-ESCOLA	072/000	265.407,14	-56.882,85	208.524,29	0	0	-3.791,35	204.732,94
422000000080	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC06004	LARGO DA AJUDA Nº 30	072/000	568.505,68	-79.998,39	488.507,29	396,18	0	-8.882,56	480.020,91
422000000081	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC06003	LARGO DA TORRE Nº 1	068/000	270.596,79	-51.224,61	219.372,18	211.369,44	0	-4.653,12	426.088,50
422000000082	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC02003	RUA JAIME CORTESÃO Nº 9-EXTERIORES	021/000	4.000,00	-3.238,10	761,9	0	0	-190,48	571,42
422000000083	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC02003	RUA JAIME CORTESÃO Nº 9-CONSTRUÇÃO	068/000	84.000,00	-20.999,96	63.000,04	396,18	0	-1.235,95	62.160,27
422000000085	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	CEMITÉRIO DO ALTO DE S. JOÃO	080/000	1.800,00	-382,50	1.417,50	0	0	-22,5	1.395,00
422000000086	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	CEMITÉRIO DOS PRAZERES - RUA 6	068/000	1.500,00	-375,02	1.124,98	0	0	-22,06	1.102,92
422000000087	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	CEMITÉRIO DO ALTO DE S. JOÃO - R.3	068/000	1.500,00	-375,02	1.124,98	0	0	-22,06	1.102,92
422000000088	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	CEMIT PRAZERES R.8, 1188 - SEC 41	080/000	800	-170,00	630	0	0	-10	620
422000000089	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	CEMITÉRIO DOS PRAZERES - RUA 25	064/000	800	-212,50	587,5	0	0	-12,5	575
422000000090	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	CEMITÉRIO DOS PRAZERES - RUA 2	080/000	1.200,00	-255,00	945	0	0	-15	930
422000000091	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	CEMIT DO M.CAPARICA - R. PRINCIPAL	068/000	1.300,00	-325,04	974,96	0	0	-19,12	955,84
422000000092	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	CEMITÉRIO DOS PRAZERES	068/000	900	-225,02	674,98	0	0	-13,23	661,75
422000000093	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	CEMITÉRIO DOS PRAZERES - RUA 5A	076/000	3.200,00	-715,81	2.484,19	0	0	-42,1	2.442,09
422000000094	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	CEMITÉRIO ALTO DE S. JOÃO - R. 12	080/000	1.800,00	-382,50	1.417,50	0	0	-22,5	1.395,00
422000000095	20.04.2007	20.04.2007	CP4AC02000	R. JOÃO MARIA MAGALHÃES FERRAZ 7-7A	062/000	453.174,47	-61.375,24	391.799,23	0,00	0	-8.120,19	383.679,04
422000000096	20.04.2007	20.04.2007	CP4AC02001	R. DR. OSÓRIO VAZ Nº 9	059/000	592.640,95	-85.067,80	507.573,15	0,00	0	-11.217,09	496.356,06
422000000097	06.06.2007	01.06.2007	CP4AC05000	RUA ALEXANDRE SÁ PINTO, Nº 26-PORTARIA 2	020/000	23.637,19	-16.053,60	7.583,59	0	0	-1.181,86	6.401,73
422000000098	04.10.2007	01.10.2007	CP4AA01000	CEMITÉRIO DOS PRAZERES - JAZIGO 4876	150/000	27.500,00	-2.429,12	25.070,88	0	0	-183,33	24.887,55
422000000099	20.06.2008	01.06.2008	CP4AC02008	RUA S. FRANCISCO XAVIER Nº 12	119/000	528.216,12	-41.855,48	486.360,64	5.310,76	0	-4.574,54	487.096,86
422000000100	01.05.2008	01.05.2008	CP4AC08000	PCT. DO INTERIOR (CEAS) - BERÇARIO	150/000	34.748,01	-2.839,92	31.908,09	0	0	-232,34	31.675,75
422000000101	31.12.2008	01.12.2008	CP4AC08000	PCT. DO INTERIOR (CEAS) - CAMPO DE JOGOS	080/000	57.542,29	-8.587,51	48.954,78	0	0	-720,81	48.233,97
422000000102	31.12.2008	01.12.2008	CP4AC04000	RUA DE SOL AO RATO Nº 6	060/000	1.465.962,74	-181.460,50	1.284.502,24	243.521,13	0	-27.238,78	1.500.784,59
422000000103	30.11.2008	01.11.2008	CP4AC04000	RUA DE SOL AO RATO Nº 6-GINÁSIO	080/000	185.240,92	-12.942,06	172.298,86	0	0	-2.540,03	169.758,83
422000000104	31.12.2008	01.12.2008	CP4AC09000	RUA ALBERTO DE OLIVEIRA - PAVILHÃO	020/000	69.218,53	-41.715,23	27.503,30	0	0	-3.474,10	24.029,20
422000000105	31.12.2008	01.12.2008	CP4AC08000	PCT. DO INTERIOR (CEAS) - PRE-PRIMARIA	080/000	41.041,23	-6.095,09	34.946,14	0	0	-514,54	34.431,60
422000000106	31.12.2008	01.12.2008	CP4AC08000	PCT. DO INTERIOR (CEAS) - CRECHE	080/000	41.041,20	-6.095,09	34.946,11	0	0	-514,54	34.431,57
422000000108	21.08.2009	01.08.2009	CP4AA01000	R. DR. JOSÉ FERNANDES LT. 17	143/000	256.050,00	-20.442,22	235.607,78	0	0	-1.790,56	233.817,22
422000000109	18.08.2009	01.08.2009	CP4AA01000	R. DA MEMÓRIA Nº 2 - 1º A	132/000	204.872,58	-16.356,29	188.516,29	0	0	-1.563,37	186.952,92
422000000110	18.08.2009	01.08.2009	CP4AA01000	R. S.FRANCISCO XAVIER, LT 83	122/000	260.250,00	-24.354,02	235.895,98	0	0	-2.133,20	233.762,78
422000000111	09.10.2009	01.10.2009	CP4AC02007	R. NICOLAU TOLENTINO, Nº14 (QUEIJAS)	127/000	552.907,81	-44.542,39	508.365,42	1.674,47	0	-4.393,15	505.646,74
422000000112	14.12.2009	01.12.2009	CP4AC07000	R. DO BRASIL, Nº3 (LINDA-A-VELHA)	104/000	300.000,00	-31.971,18	268.028,82	0	0	-2.884,62	265.144,20
422000000113	17.11.2009	01.11.2009	CP4AC07000	RUA D. FRANCISCO DE ALMEIDA Nº 1-PAVILHÃO PRÉ-FABR	020/000	52.680,00	-29.413,00	23.267,00	0	0	-2.634,00	20.633,00
422000000118	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC09000	RUA ALBERTO DE OLIVEIRA - EDIFÍCIO / EXTERIORES	076/000	1.537.530,11	-265.579,52	1.271.950,59	16.735,93	0	-21.582,50	1.267.104,02
422000000119	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC02000	R. D. LOURENÇO DE ALMEIDA Nº 16-16A	073/000	264.663,33	-58.316,49	206.346,84	2.806,69	0	-3.689,01	205.464,52
422000000120	24.05.2012	01.05.2012	CP4AA01000	CEMITÉRIO ALTO S. JOÃO - JAZIGO 956	150/000	1.500,00	-86,67	1.413,33	0	0	-10	1.403,33
422000000122	31.12.2013	01.12.2013	CP4AC06000	LARGO DE SÃO JOÃO NEPOMUCENO Nº 1-EXTERIORES	020/000	183.748,78	-62.896,41	120.852,37	0	0	-9.356,31	111.496,06
422000000124	21.03.2001	01.03.2001	CP4AC10000	MATELA 1 (ARTº 11)	010/000	3.740,98	-3.740,98	0	0	0	0	0
422000000125	21.03.2001	01.03.2001	CP4AC10000	MATELA 2 (ARTº 12)	010/000	1.870,49	-1.870,49	0	0	0	0	0
422000000126	21.03.2001	01.03.2001	CP4AC10000	MATELA 3 (ARTº 13)	010/000	9.352,46	-9.352,46	0	0	0	0	0
422000000127	01.01.2015	01.01.2015	CP4AC06000	TRV. DO MARQUÊS DE SAMPAIO, Nº 46 E 48	123/000	27.136,88	-1.736,76	25.400,12	0	0	-217,1	25.183,02
422000000128	17.03.2015	01.03.2015	CP4AC10000	MATELA 4	020/000	26.140,50	-4.249,36	21.891,14	15.682,50	0	-1.643,89	35.929,75
422000000129	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC06020	AVENIDA BIARRITZ Nº 13 E 13A	060/000	313.569,21	-75.247,83	238.321,38	0	0	-5.542,36	232.779,02
422000000130	12.12.2016	01.12.2016	CP4AA01000	CEMITÉRIO DOS PRAZERES - JAZIGO 1431	150/000	12.115,50	-329,81	11.785,69	0	0	-80,77	11.704,92
422000000132	21.08.2017	01.08.2017	CP4AC09000	RUA ALBERTO DE OLIVEIRA - CÃOSIGO	020/000	45.897,45	-7.840,81	38.056,64	0	0	-2.294,87	35.761,77
				Edifícios e outras construções		56.617.636,79	-14.352.752,49	42.264.884,30	1.466.970,32	0,00	-1.172.854,70	42.558.999,92

ANEXOS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS –2021

Imóveis (cont.)

Imobilizado	Dt.incorp.	Depr.norm.	Centro cst	Denominação do imobilizado	Duração	Val.aquis.acum.	Dpr.acum.	Início val.cont	Movim.ValContáb	Mov.depr. acum.	Dpr.planej.	Fim val.cont.
414000000001	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
414000000002	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
414000000003	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
414000000004	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
414000000005	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
414000000006	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
414000000007	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
414000000008	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
414000000009	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
414000000010	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
414000000011	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC06022	AVENIDA ILHA DA MADEIRA Nº24	000/000	104.900,00	0	104.900,00	0	0	0	104.900,00
414000000013	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
414000000014	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
414000000015	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
414000000017	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
414000000018	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
414000000020	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
414000000021	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
414000000022	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
414000000023	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
414000000024	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
414000000025	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
414000000026	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
414000000027	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
414000000041	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	RUA DE OLIVENÇA Nº 50	060/000	8.500,00	-2.408,39	6.091,61	0	0	-141,67	5.949,94
414000000043	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC06022	AVENIDA ILHA DA MADEIRA Nº24	064/000	110.907,64	-10.750,50	100.157,14	0	0	-2.131,00	98.026,14
414000000046	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	RUA BRAANCAMP FREIRE Nº 41	056/000	171.879,56	-50.904,49	120.975,07	0	0	-3.101,92	117.873,15
414000000047	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	AV. ENG. A. AZEVEDO COUTINHO Nº 13	060/000	273.800,00	-77.772,24	196.027,76	0	0	-4.558,79	191.468,97
414000000049	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	RUA DE XABREGAS Nº 55 A 59-HABITAÇÃO	060/000	83.614,00	-14.952,35	68.661,65	0,00	0	-1.596,78	67.064,87
414000000050	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	RUA DE XABREGAS Nº 61	064/000	61.000,00	-16.313,42	44.686,58	0	0	-950,78	43.735,80
414000000051	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	RUA DA PALMA Nº 251 A 263	056/000	386.200,00	-117.259,71	268.940,29	0	0	-6.895,90	262.044,39
414000000052	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	RUA ÁLVARES CABRAL Nº 22 A 26	023/000	113.366,49	-71.881,47	41.485,02	0	0	-6.914,17	34.570,85
414000000054	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	RUA DOS REMOLARES Nº 2 A 10	064/000	810.414,93	-208.566,80	601.848,13	0	0	-12.805,28	589.042,85
414000000055	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	RUA DOS JERÓNIMOS Nº 32/32A/32B	064/000	361.015,85	-94.739,44	266.276,41	5.097,54	0	-5.674,68	265.699,27
414000000056	01.01.2004	01.01.2005	CP4AA01000	PRAÇA DO CAMPO PEQUENO	150/000	4.612.100,00	-574.429,11	4.037.670,89	0	0	-30.358,43	4.007.312,46
414000000057	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	RUA SILVA CARVALHO Nº 24	072/000	167.275,79	-33.739,42	133.536,37	0	0	-2.427,93	131.108,44
414000000058	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	TRAVESSA DA QUINTINHA Nº 6	068/000	570.580,19	-141.644,42	428.935,77	0	0	-8.410,51	420.525,26
414000000059	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	TRAVESSA DA QUINTINHA Nº 4	068/000	575.025,99	-142.996,73	432.029,26	0	0	-8.471,16	423.558,10
414000000060	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	RUA DA BELA VISTA Nº 86	068/000	409.480,86	-101.642,61	307.838,25	0	0	-6.036,04	301.802,21
414000000061	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	RUA DA BELA VISTA Nº 82	068/000	409.480,86	-101.642,61	307.838,25	0	0	-6.036,04	301.802,21
414000000062	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	CALÇADA DA CONCEIÇÃO Nº 7	068/000	413.125,99	-102.521,71	310.604,28	0	0	-6.090,28	304.514,00
414000000063	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	CALÇADA DA CONCEIÇÃO Nº 9	068/000	556.080,79	-138.292,62	417.788,17	0	0	-8.191,92	409.596,25
414000000064	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	CALÇADA DA CONCEIÇÃO Nº 11	068/000	557.180,17	-138.294,45	418.885,72	0	0	-8.213,45	410.672,27
414000000065	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	CALÇADA DA CONCEIÇÃO Nº 13	068/000	557.180,17	-138.294,45	418.885,72	0	0	-8.213,45	410.672,27
414000000066	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	RUA DA BELA VISTA Nº 84	068/000	355.880,17	-87.969,43	267.910,74	0	0	-5.253,15	262.657,59
414000000067	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	RUA DA BOA ESPERANÇA Nº 7	068/000	505.354,18	-126.097,67	379.256,51	0	0	-7.436,40	371.820,11
414000000068	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	RUA DA BOA ESPERANÇA Nº 9	068/000	446.553,49	-111.124,50	335.428,99	0	0	-6.577,04	328.851,95
414000000069	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	RUA DA BOA ESPERANÇA Nº 11	068/000	446.553,49	-111.124,50	335.428,99	0	0	-6.577,04	328.851,95
414000000070	01.01.2004	01.01.2004	CP4AC08000	TRAVESSA DA QUINTINHA Nº 8	068/000	556.086,58	-138.293,82	417.792,76	0	0	-8.192,01	409.600,75
414000000071	01.01.2013	01.01.2013	CP4AA01000	R. STO ANTÓNIO DOS CAPUCHOS Nº 13, 13.	070/000	43.739,77	-4.998,81	38.740,96	0	0	-624,85	38.116,11
414000000072	01.01.2013	01.01.2013	CP4AA01000	TERRENO R. ST. ANTÓNIO DOS CAPUCHOS	000/000	53.548,51	0,00	53.548,51	0	0	0	53.548,51
414000000073	01.01.2013	01.01.2013	CP4AA01000	R. STO ANTÓNIO DOS CAPUCHOS Nº 13, 13.	070/000	38.968,60	-4.453,53	34.515,07	0	0	-556,69	33.958,38
414000000074	01.01.2013	01.01.2013	CP4AA01000	R. STO ANTÓNIO DOS CAPUCHOS Nº 13, 13.	070/000	38.968,60	-4.453,53	34.515,07	0	0	-556,69	33.958,38
414000000075	01.01.2013	01.01.2013	CP4AA01000	R. STO ANTÓNIO DOS CAPUCHOS Nº 13, 13.	070/000	38.968,60	-4.453,53	34.515,07	0	0	-556,69	33.958,38
				Investimentos em Imóveis		21.266.831,27	-2.872.016,26	18.394.815,01	5.097,54	0,00	-173.550,74	18.226.361,81

Viaturas

Imobilizado	Dt.incorp.	Depr.norm.	Centro cst	Denominação do imobilizado	Duração	Val.aquis.acum.	Dpr.acum.	Início val.cont	Movim.ValContáb	Mov.depr.acum.	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	0	0	0
424000000006	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	RENAULT CARGA	005/000	2.800,00	-2.800,00	0	0	0	0	0
424000000010	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	VOLVO B 10M-60	005/000	22.000,00	-22.000,00	0	-22.000,00	22.000,00	0	0
424000000022	01.01.2004	01.01.2004	CP4AA01000	TOYOTA OPTIMO (43PB50)	005/000	15.000,00	-15.000,00	0	0	0	0	0
424000000025	26.12.1996	01.12.1996	CP4AC09000	MERCEDES BENZ 108 D	010/000	19.951,92	-19.951,92	0	-19.951,92	19.951,92	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	0	0	0
424000000032	17.09.1997	01.09.1997	CP4AA01000	MERCEDES BENZ 108 D	010/000	19.951,92	-19.951,92	0	0	0	0	0
424000000033	10.12.1998	01.12.1998	CP4AA01000	MERCEDES BENZ 110 D	010/000	27.063,92	-27.063,92	0	0	0	0	0
424000000035	01.06.1999	01.06.1999	CP4AA01000	VOLKSWAGEN PASSAT (3B)	008/000	25.937,31	-25.937,31	0	0	0	0	0
424000000036	03.12.1999	01.12.1999	CP4AA01000	MERCEDES BENZ 110 CDI	010/000	28.303,96	-28.303,96	0	-28.303,96	28.303,96	0	0
424000000037	26.11.1999	01.11.1999	CP4AA01000	VOLVO B12	010/000	172.918,76	-172.918,76	0	0	0	0	0
424000000038	27.11.2000	01.11.2000	CP4AA01000	RENAULT LA-MEGANE CLASSIC	008/000	22.562,86	-22.562,86	0	-22.562,86	22.562,86	0	0
424000000039	27.11.2000	01.11.2000	CP4AA01000	RENAULT LA-MEGANE CLASSIC	008/000	22.562,86	-22.562,86	0	-22.562,86	22.562,86	0	0
424000000040	26.04.2006	01.04.2006	CP4AA01000	VIATURA PEUGEOT 407 EXECUTIVE	008/000	27.870,57	-27.870,57	0	0	0	0	0
424000000041	04.01.2010	01.01.2010	CP4AC01000	SUZUKI VITARA	006/000	0,01	0,00	0,01	0	0	0	0,01
424000000042	04.01.2010	01.01.2010	CP4AA01000	ROVER XPYWCP (111.SL)	006/000	0,01	0	0,01	0	0	0	0,01
424000000043	04.01.2010	01.01.2010	CP4AC01000	MERCEDES-BENZ 190E-1.8 (201018)	008/000	0,01	0	0,01	0	0	0	0,01
424000000044	04.01.2010	01.01.2010	CP4AC01000	RENAULT LAGUNA (B56SK5)	008/000	0,01	0	0,01	0	0	0	0,01
424000000045	04.01.2010	01.01.2010	CP4AC01000	ROVER XWYLHN (414SLI)	006/000	0,01	0	0,01	0	0	0	0,01
424000000046	04.01.2010	01.01.2010	CP4AC01000	VOLVO LS 5702	008/000	0,01	0	0,01	0	0	0	0,01
424000000047	04.01.2010	01.01.2010	CP4AC01000	HONDA CIVIC EX (EG3330)	006/000	0,01	0	0,01	0	0	0	0,01
424000000048	04.01.2010	01.01.2010	CP4AA01000	PEUGEOT 404	006/000	0,01	0	0,01	0	0	0	0,01
424000000049	21.12.2015	01.12.2015	CP4AC10000	CARROÇA TRADICIONAL+SIST.TRAÇÃO+ARF	008/000	1.611,30	-1.023,84	587,46	0	0	-201,41	386,05
424000000050	21.12.2015	01.12.2015	CP4AC10000	ALBARDA TRADICIONAL, CILHA, ATAFAL	008/000	344,40	-218,84	125,56	0	0	-43,05	82,51
424000000052	07.12.2016	01.12.2016	CP4AA01000	VOLVO C40C	010/000	235.237,50	-96.055,31	139.182,19	0	0	-23.523,75	115.658,44
424000000053	06.06.2017	01.06.2017	CP4AA01000	CARREGADOR PARA BATERIA AUTO	004/000	319,80	-286,49	33,31	0	0	-33,31	0,00
						837.957,34	-698.028,74	139.928,60	-115.381,60	115.381,60	-23.801,52	116.127,08

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	49.037,27
21812	Cobrança em atraso – Contrib. de cobrança duvidosa	
21813	Cobrança em atraso – Utentes de cobrança duvidosa	61.688,31
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	893.801,06
	Total de cobranças duvidosas	1.004.526,64
	Total de provisões	613.988,06

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	29.646,12	
Total	30.968,64	

8.2.31 – Desdobramento das contas de provisões acumuladas explicitando os diversos movimentos ocorridos durante o exercício.

Provisões Acumuladas

Unidade monetária: Euro

Código das contas	Designação	Saldo Inicial	Aumento	Redução	Saldo Final
19	Provisões para aplicações de tesouraria				
291	Provisões para cobranças duvidosas	359.050,43	255.060,63	123,00	613.988,06
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: Euro

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	11.655.046,10		5.933,76	11.660.979,86	
577 Reservas decorrentes da transferência de ativos					
59 Resultados transitados	25.963.539,94	2.000,00	1.075.687,26	27.037.227,20	
88 Resultado líquido do exercício	1.072.614,78	1.072.614,78	684.935,63	684.935,63	
Total	106.699.917,47	1.074.614,78	1.766.556,65	107.391.859,34	

Importa referir que os valores de 0,01€, de movimentos a crédito na conta 59-Resultados transitados, advêm da integração de bens antigos, o valor de 3.072,45€ decorre da reversão de abates executados em anos anteriores e o montante de 2.000,00€, a débito, da reserva prevista no DL 147/2008-29 julho.

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: 2021
Data de execução: 14.03.2022

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	212.229,97
312/316	Compras	0,00	670.071,92
38	Regularização de existências	0,00	0,00
32/36	Existências finais	0,00	284.223,77
612/616	Custos no exercício.....	0,00	598.078,12
	CMVMC = EI + C ± REG - EF	0,00	598.078,12

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	12.500,00	
753 – Imobilizações incorpóreas		
754 – Imobilizações em curso		
756 – Custos diferidos		
Total	12.500,00	

8.2.37 – Demonstração dos Resultados Financeiros.

Instituição: Casa Pia de Lisboa, I.P.
Ano: 2021

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
681	Juros suportados	7.626,30	3.074,57	781	Juros Obtidos	1.635,88	11.387,28
682	Perdas em empresas filiais e associadas	0,00	0,00	782	Ganhos em empresas filiais e associadas	0,00	0,00
683	Amortizações de investimentos em imóveis	173.550,74	171.921,69	783	Rendimentos de imóveis	1.128.246,16	1.144.669,41
684	Provisões para aplicações financeiras	0,00	0,00	784	Rendimentos de participações de capital	0,00	0,00
685	Diferenças de câmbio desfavoráveis	0,00	0,00	785	Diferenças de câmbio favoráveis	0,00	0,00
686	Cobertura prejuízos	0,00	0,00	786	Descontos de pronto pagamento obtidos	0,00	0,00
687	Perdas na alienação de aplicações de tesouraria	0,00	0,00	787	Ganhos na alienação de aplicações de tesouraria	0,00	0,00
688	Outros custos e perdas financeiras	1.747,35	2.078,71	788	Outros proveitos e ganhos financeiros	0,00	0,00
	Resultados Financeiros	946.957,65	978.981,72				
		1.129.882,04	1.156.056,69			1.129.882,04	1.156.056,69

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: 2021

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	0,00	0,00	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	1.589,20	5.581,89	794	Ganhos em imobilizações	0,00	0,00
695	Multas e penalidades	0,00	0,00	795	Benefícios de penalidade contratuais	7.562,19	13.294,54
696	Aumentos de amortizações e provisões	0,00	0,00	796	Reduções de amortizações e provisões	123,00	254,09
697	Correcções relativas a exercícios anteriores	2.082.884,49	2.171.034,59	797	Correcções relativas a exercícios anteriores	30.220,12	26.573,14
698	Outros custos e perdas extraordinários	122,97	67,28	798	Outros proveitos e ganhos extraordinários	607.705,51	141.208,14
	Resultados extraordinários	- 1.438.985,84	- 1.995.353,85				
		645.610,82	181.329,91			645.610,82	181.329,91

O Director

Em _____ de _____ de _____

O Conselho

Em _____ de _____ de _____

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 – Transferências Correntes Receita

Anexo VII – Transferências Capital Receita

Anexo VIII – Subsídios Concedidos

Anexo IX – Subsídios Obtidos

8.3.6 – Endividamento

Anexo X

Outras Informações

Em 11 de março de 2020 a OMS declarou o surto do novo coronavírus, designado COVID-19 como pandemia. Existem diversos setores da economia afetados por efeitos diretos e indiretos provocados pela doença, estando em causa, entre outros efeitos, a disrupção ou limitação de fornecimentos de bens e serviços ou incapacidade de virem a ser cumpridos compromissos contratuais, pelas diversas contrapartes, com o correspondente efeito na perceção e avaliação do risco de negócio. No decorrer de 2021 foi observável, adicionalmente, uma retração económica geral, subsistindo alguma incerteza quanto à totalidade dos efeitos decorrentes deste evento para a atividade da CPL. No imediato, verificaram-se alguns impactos com o agravamento dos valores em dívida das rendas, decorrente da aplicação das moratórias previstas na Lei n.º 4-C/2020.

Anexo 15

Certificação Legal de Contas

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 2021 (que evidencia um total de 117.587.957 euros e um total de fundos próprios de 107.393.859 euros, incluindo um resultado líquido de 684.936 euros), a demonstração de resultados e os mapas de execução orçamental, que evidenciam um total de 63.814.462 euros de despesa paga e um total de 64.789.821 euros de receita cobrada líquida, 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 2021, 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:

Inscrita na OROC sob o n.º 23
Inscrita na CMVM sob o n.º 20161381
Capital Social € 15000
N.º de Matrícula/NIPC 501266259
Conservatória do Registo Comercial de Lisboa

SEDE · HEAD OFFICE
Avenida Columbano Bordalo Pinheiro, nº 75,
8º piso, Fração 8.02
1070-061 Lisboa, Portugal
T: +351 217 271 197 · F: +351 217 273 129
www.orasroc.pt · E-mail: geral@orasroc.pt

DELEGAÇÃO CENTRO · CENTER BRANCH
Avenida 22 de Maio, n.º 24, Escritório 3
2415-396 Leiria, Portugal
T: +351 244 822 175

DELEGAÇÃO NORTE · NORTH BRANCH
Centro Empresarial Capitólio
Av. de França, 256, 6.º, Sala 6.4
4050-276 Porto, Portugal
T: +351 228 324 132

- 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 a 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 a 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

Dando cumprimento aos requisitos legais aplicáveis, somos de parecer que o relatório de atividades foi preparado de acordo com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis em vigor e a informação nele constante é coerente com as demonstrações financeiras auditadas e, tendo em conta o conhecimento e a apreciação sobre a Entidade, não identificamos incorreções materiais.

Lisboa, 30 de março de 2022

OLIVEIRA, REIS & ASSOCIADOS, SROC, LDA.
Representada por

Carlos Manuel Grenha, ROC n.º 1266,
Registado na CMVM sob o nº 20160877

OLIVEIRA, REIS
& ASSOCIADOS,
SROC, LDA.

FERNANDO MARQUES OLIVEIRA
JOAQUIM OLIVEIRA DE JESUS
CARLOS MANUEL GRENHA
JOÃO CARLOS CRUZEIRO
PEDRO MIGUEL MANSO
MARIA BALBINA CRAVO
OCTÁVIO CARVALHO VILAÇA

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 2021.

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 **CASA PIA DE LISBOA, I.P.**. 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 2021, 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 Empresa toda a colaboração prestada no exercício das suas funções.

Lisboa, 30 de março de 2022

O FISCAL ÚNICO

.....

OLIVEIRA, REIS & ASSOCIADOS, SROC, LDA.
Representada por
Carlos Manuel Grenha, ROC n.º 1266,
Registado na CMVM sob o nº 20160877