REPÚBLICA PORTUGUESA
TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO PARA 2026

Casa Pia Lisboa

Data: 20/04/2026

Versão: 2 - Alinhamento com despacho conjunto n.º 14620/2025 de 10-12-2025

Ciclo de Gestão

2026

Designação do Serviço/Organismo:

Casa Pia de Lisboa I.P.

Missão:

A CPL, I.P. tem como missão Integrar crianças e jovens, garantindo-lhes percursos educativos e formativos inclusivos de qualidade e, sempre que necessário, acolhendo-os.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE1:	**Ser uma referência Nacional e Internacional na área do Acolhimento**
OE2:	**Assegurar respostas educativas e formativas de referência**
OE3:	**Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas**
OE4:	**Valorizar as pessoas**
OE5:	**Potenciar o modelo de gestão**
OE6:	**Melhorar as interações com as partes interessadas**

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA — PESO: 35%

OP1: Assegurar o desenvolvimento da resposta Acolhimento Familiar RELEVANTE — Peso: 30%

	Indicadores	Realizado 2022	Realizado 2023	Realizado 2024	Realizado 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.1	N.º de manifestações de interesse no âmbito do acolhimento familiar	n.a	n.a	121	94	**85**	5	100	100%	Σ de manifestações de interesse no âmbito do Acolhimento Familiar			

Taxa de Realização do OP1: 0%

OP2: Adequar as respostas educativas e formativas aos talentos individuais e características de cada grupo RELEVANTE — Peso: 30%

	Indicadores	Realizado 2022	Realizado 2023	Realizado 2024	Realizado 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.2	Taxa de sucesso escolar no final dos ciclos do ensino básico	93%	91%	97%	98%	**90%**	2%	100%	50%	[Nº de 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			
Ind.3	Taxa de sucesso formativo no final de cada curso/nível	82%	79%	84%	82%	**81%**	5%	96%	50%	[Nº de jovens que concluíram o curso/nível no ano letivo n / Nº total de jovens que frequentaram o curso/nível (ano terminal) no ano letivo n] x 100			

Taxa de Realização do OP2: 0%

OP3: Integrar a transição digital na atividade NOVO RELEVANTE — Peso: 25%

	Indicadores	Realizado 2022	Realizado 2023	Realizado 2024	Realizado 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.4	Taxa de cobertura de rede WIFI nos espaços de aprendizagem. **NOVO**	n.a	n.a	31%	87%	**90%**	5%	100%	100%	(Nº de espaços de aprendizagem com cobertura WIFI / Nº total de espaços de aprendizagem (n-1)) x 100			

Taxa de Realização do OP3: 0%

OP4: Promover a satisfação dos trabalhadores — Peso: 15%

	Indicadores	Realizado 2022	Realizado 2023	Realizado 2024	Realizado 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.5	Taxa de execução das propostas de melhoria, previstas para o ano, decorrentes das oficinas de participação	n.a	n.a	86%	94%	**85%**	4%	100%	100%	(Nº de propostas de melhoria implementadas / Nº total de propostas de melhoria previstas para o ano) x 100			

Taxa de Realização do OP4: 0%

EFICIÊNCIA — PESO: 30%

OP5: Promover a conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar dos trabalhadores RELEVANTE — Peso: 35%

	Indicadores	Realizado 2022	Realizado 2023	Realizado 2024	Realizado 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.6	Nº de medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar implementadas.	4	5	5	5	**6**	1	8	50%	Σ de medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar implementadas			
Ind.7	% de trabalhadores elegíveis em teletrabalho	n.a	n.a	57%	70%	**75%**	5%	88%	50%	(N.º de trabalhadores elegíveis em teletrabalho/N.º de trabalhadores elegíveis) x 100			

Taxa de Realização do OP5: 0%

OP6: Garantir a interoperabilidade entre o SGRH (Sistema de Gestão de Recursos Humanos) com o SIOE+ (Sistema de Informação da Organização do Estado) NOVO — Peso: 25%

	Indicadores	Realizado 2022	Realizado 2023	Realizado 2024	Realizado 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.8	Prazo (meses)* para a execução do projeto "*CPL - RH Webservice*" **NOVO** *Após assinatura do Termo de Aceitação	n.a	n.a	n.a	n.a	**6**	1	4	100%	Σ de meses para a execução do projeto "*CPL - RH Webservice*"			

Taxa de Realização do OP6: 0%

OP7: Desenvolver o Sistema de Gestão Integrada da Conciliação, Qualidade e Ambiente NOVO RELEVANTE — Peso: 40%

	Indicadores	Realizado 2022	Realizado 2023	Realizado 2024	Realizado 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.9	Taxa de simplificação/revisão dos processos do sistema **NOVO**	n.a	n.a	21%	40%	30%	5%	39%	100%	(Nº de processos do sistema simplificados/revistos / Nº total de processos do sistema) x 100			

Taxa de Realização do OP7: 0%

QUALIDADE — PESO: 35%

OP8:	Melhorar a qualidade do Acolhimento Residencial RELEVANTE											Peso:	40%
	Indicadores	Realizado 2022	Realizado 2023	Realizado 2024	Realizado 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.10	Taxa de satisfação global das crianças e jovens em Acolhimento Residencial (AA)	89%	72%	84%	86%	**81%**	4%	94%	100%	(Σ do nº de respostas "Satisfeito" e "Muito Satisfeito" / Nº total de respostas válidas (todos os níveis)) x 100			
												Taxa de Realização do OP8	0%
OP9:	Adequar a oferta CPL, por referência aos interesses dos jovens e às necessidades do mercado											Peso:	25%
	Indicadores	Realizado 2022	Realizado 2023	Realizado 2024	Realizado 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.11	Taxa de satisfação global das crianças e jovens em REF (Respostas Educativas e Formativas)	67%	67%	66%	67%	**70%**	10%	88%	100%	(Σ do nº de respostas "Satisfeito" e "Muito Satisfeito" / Nº total de respostas válidas (todos os níveis)) x 100			
												Taxa de Realização do OP9	0%
OP10:	Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta RELEVANTE											Peso:	35%
	Indicadores	Realizado 2022	Realizado 2023	Realizado 2024	Realizado 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.12	Taxa de satisfação dos utilizadores do Portal de Serviços	n.a	n.a	88%	89%	**83%**	3%	95%	100%	(Σ do nº de respostas "Satisfeito" e "Muito Satisfeito" / Nº total de respostas) x 100			
												Taxa de Realização do OP10	0%

Objetivos Estratégicos vs Operacionais| matriz de enquadramento	**OP1**	**OP2**	**OP3**	**OP4**	**OP5**	**OP6**	**OP7**	**OP8**	**OP9**	**OP10**		
Objetivo Estratégico 1	x							x				
Objetivo Estratégico 2		x							x			
Objetivo Estratégico 3			x			x						
Objetivo Estratégico 4				x	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	Assegurar o desenvolvimento da resposta Acolhimento Familiar	35%	**30%**	**11%**	**Relevante**
OP2	Adequar as respostas educativas e formativas aos talentos individuais e características de cada grupo		**30%**	**11%**	**Relevante**
OP3	Integrar a transição digital na atividade		**25%**	**9%**	**Relevante**
OP4:	Promover a satisfação dos trabalhadores		**15%**	**5%**	
Eficiência			100%		
OP5:	Promover a conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar dos trabalhadores	30%	**35%**	**11%**	**Relevante**
OP6:	Garantir a interoperabilidade entre o SGRH (Sistema de Gestão de Recursos Humanos) com o SIOE+ (Sistema de Informação da Organização do Estado)		**25%**	**8%**	
OP7:	Desenvolver o Sistema de Gestão Integrada da Conciliação, Qualidade e Ambiente		**40%**	**12%**	**Relevante**
Qualidade			100%		
OP8:	Melhorar a qualidade do Acolhimento Residencial	35%	**40%**	**14%**	**Relevante**
OP9:	Adequar a oferta CPL, por referência aos interesses dos jovens e às necessidades do mercado		**25%**	**9%**	
OP10:	Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta		**35%**	**12%**	**Relevante**
	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.		**79%**

RECURSOS HUMANOS									**Dias úteis 2026 (só considerados feriados)**		**230**
DESIGNAÇÃO	**Pontuação CCAS**	**Pontuação efetivos planeados 2026**				**Pontuação efetivos Executados 2026**			**Desvio (em n.º)**	**Pontuação Executada / Pontuação Planeada**	**UERHE / UERHP**
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	**UERHP**	**Pontuação Planeada**	**Pontuação Planeada**	**N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)**	**UERHE**	**Pontuação Executada**			
Dirigentes - Direção Superior	20	3	690	60	2070		0	0	-3	0,00%	0,00%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	32	7360	512	235520		0	0	-32	0,00%	0,00%
Técnico Superior	12	314	72220	3768	22677080		0	0	-314	0,00%	0,00%
Especialista de Informática	12	1	230	12	230		0	0	-1	0,00%	0,00%
Coordenador Técnico	9	0	0	0	0		0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Técnico de informática	8	5	1150	40	5750		0	0	-5	0,00%	0,00%
Educadores de Infância e Professores dos Ensino Básico e Secundário	12	478	109940	5736	52551320		0	0	-478	0,00%	0,00%
Técnico Superior de Diagnóstico e Terapêutica	12	10	2300	120	23000		0	0	-10	0,00%	0,00%
Assistente Técnico	8	132	30360	1056	4007520		0	0	-132	0,00%	0,00%
Assistente Operacional	5	55	12650	275	695750		0	0	-55	0,00%	0,00%
		1 030	236 900	11 579	80 198 240	0	0	0	-1 030	0,00%	0,00%

RECURSOS FINANCEIROS							
DESIGNAÇÃO	**Planeado**	**Corrigido**	**Execução (30.jun.26)**	**Execução (31.dez.26)**		**Taxa de Execução (face ao planeado)**	**Taxa de Execução (face ao corrigido)**
Orçamento de Atividades (Funcionamento)	**54176344,00**						
Despesas c/Pessoal	37689400,00						
Aquisições de Bens e Serviços	8433973,00						
Juros e Outros Encargos	8500,00						
Transferências Correntes	65500,00						
Subsídios	35000,00						
Outras despesas correntes	4856964,00						
Despesas de Capital	3087007,00						
Orçamento de Projetos (Investimento)	**640210,00**						
Despesas correntes	0,00						
Despesas de capital	640210,00						
Outras	**0,00**						
Total	**54816554,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**			

Memória Descritiva - QUAR 2026

Objetivo operacional (OP_1)	Assegurar o desenvolvimento da resposta Acolhimento Familiar
Dimensão/parâmetro	Eficácia
Indicador 1 (Ind_1)	N.º de manifestações de interesse no âmbito do acolhimento familiar
Descrição:	Este indicador visa apurar o n.º de manifestações de interesse no âmbito do acolhimento familiar
Fórmula de Cálculo:	Σ de manifestações de interesse no âmbito do Acolhimento Familiar
Meta	85
Tolerância:	5
Valor crítico:	100
Métrica:	N.º
Polaridade:	Incremento positivo - Quanto maior for o n.º de manifestações de interesse, no âmbito do acolhimento familiar ,melhor.
Período de monitorização:	Os reports relativos aos resultados atingidos serão efetuados no 2.º, 3.º e 4.º Trimestre (dados definitivos).
Iniciativas/ações:	• Sessões de esclarecimento presenciais em entidades parceiras CPL • Sessões informativas presenciais ou on-line para a comunidade • Comemoração de dias temáticos • Participação em ações nacionais e internacionais sobre Acolhimento Familiar.
Referência para o valor crítico:	Não existindo histórico suficiente para o efeito, tendo em conta que é uma resposta recente na CPL, o valor critico (100) c ao acréscimo de 15 manifestações de interesse, face à meta definida.
Fonte de verificação:	Sistema de Informação, Planeamento e Controlo (SPC), suportado por evidências a serem disponibilizadas pelas Unidades Intervenientes. *Dashboard*

Memória Descritiva - QUAR 2026

Objetivo operacional (OP_2)	Adequar as respostas educativas e formativas aos talentos individuais e características de cada grupo
Dimensão/parâmetro	Eficácia
Indicador 2 (Ind_2)	Taxa de sucesso escolar no final dos ciclos do ensino básico.
Descrição:	Este indicador mede o número de crianças e jovens que concluíram o EB (1º, 2º e 3º ciclo) no ano letivo n, face ao número crianças e jovens que frequentaram o ano terminal do EB (1º, 2º e 3º ciclo) no ano letivo n.
Fórmula de Cálculo:	[Nº de crianças e jovens que concluíram o EB (1º, 2º e 3º ciclo) no ano letivo n / Nº total de crianças e jovens que frequenta terminal do EB (1º, 2º e 3º ciclo) no ano letivo n] x 100
Meta	90%
Tolerância:	2%
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem (%)
Polaridade:	Incremento positivo - Quanto maior for a percentagem de crianças e jovens que concluíram o 1.º , 2.º e 3.º CEB, melhor.
Período de monitorização:	Os reports relativos aos resultados atingidos serão efetuados no 2.º e 3.º Trimestre (dados definitivos).
Iniciativas/ações:	Utilização de metodologias ativas e atividades decorrentes do modelo pedagógico implementado. Acompanhamento dos e monitorização dos resultados.
Referência para o valor crítico:	O valor crítico (100%) corresponde ao melhor resultado possível de alcançar (valor máximo que é possível atingir).
Fonte de verificação:	Sistema de Informação, Planeamento e Controlo (SPC), suportado por evidências a serem disponibilizadas pelas Unidades Intervenientes. *Dashboard*

Memória Descritiva - QUAR 2026

Objetivo operacional (OP_2)	Adequar as respostas educativas e formativas aos talentos individuais e características de cada grupo
Dimensão/parâmetro	Eficácia
Indicador 3 (Ind_3)	Taxa de sucesso formativo no final de cada curso/nível
Descrição:	Este indicador mede o número de jovens que concluíram o curso/nível no ano letivo n, face ao número total de jovens qu o ano terminal do curso/nível no ano letivo n.
Fórmula de Cálculo:	[Nº de jovens que concluíram o curso/nível no ano letivo n / Nº total de jovens que frequentaram o curso/nível (ano term letivo n] x 100
Meta	81%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	96%
Métrica:	Percentagem (%)
Polaridade:	Incremento positivo - Quanto maior for a percentagem de jovens que concluíram o curso, melhor.
Período de monitorização:	Os reports relativos aos resultados atingidos serão efetuados no 2.º , 3.º e 4º Trimestre (dados definitivos).
Iniciativas/ações:	Utilização de metodologias ativas e atividades decorrentes do modelo pedagógico implementado. Acompanhamento dos e longo de toda a formação e monitorizxação dos resultados.
Referência para o valor crítico:	O valor crítico (96%) corresponde a uma taxa considerada de excelência, face ao histórico de resultados do indicador. Repr nunca alçancado.
Fonte de verificação:	Sistema de Informação, Planeamento e Controlo (SPC), suportado por evidências a serem disponibilizadas pelas Unidades Intervenientes. *Dashboard*

Memória Descritiva - QUAR 2026

Objetivo operacional (OP_3)	Integrar a transição digital na atividade
Dimensão/parâmetro	Eficácia
Indicador 4 (Ind_4)	Taxa de cobertura de rede WIFI nos espaços de aprendizagem
Descrição:	Este indicador visa apurar a percentagem de espaços de apreendizagem cobertos pela rede WIFE
Fórmula de Cálculo:	'(Nº de espaços de aprendizagem com cobertura WIFI / Nº total de espaços de aprendizagem (n-1)) x 100
Meta	90%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem (%)
Polaridade:	Incremento positivo - Quanto maior for a percentagem de espaços de apreendizagem cobertos pela rede WIFE, melhor.
Período de monitorização:	Os reports relativos aos resultados atingidos serão efetuados no 2.º e 4.º Trimestre (dados definitivos).
Iniciativas/ações:	1- Elaboração de especificações técnicas - Instalação de pontos de rede. 2- Elaboração de especificações técnicas - Serviço de Wireless. 3-Realização de processos de aquisição.4 -Implementação
Referência para o valor crítico:	O valor crítico (100%) corresponde ao melhor resultado possível de alcançar (valor máximo que é possível atingir).Repres dos espaços de aprendizagem cobertos pela rede WIFE.
Fonte de verificação:	Sistema de Informação, Planeamento e Controlo (SPC), suportado por evidências a serem disponibilizadas pelas Unidades Intervenientes. *Dashboard*

Memória Descritiva - QUAR 2026

Objetivo operacional (OP_4)	Promover a satisfação dos trabalhadores
Dimensão/parâmetro	Eficácia
Indicador 5 (Ind_5)	Taxa de execução das propostas de melhoria, previstas para o ano, decorrentes das oficinas de participação
Descrição:	Este indicador visa apurar a percentagem das propostas de melhoria, decorrentes das oficinas de participação, implement
Fórmula de Cálculo:	(Nº de propostas de melhoria implementadas / Nº total de propostas de melhoria previstas para o ano) x 100
Meta	85%
Tolerância:	4%
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem (%)
Polaridade:	Incremento positivo - Quanto maior for a a percentagem das propostas de melhoria implementadas, melhor.
Período de monitorização:	Os reports relativos aos resultados atingidos serão efetuados no 2.º, 3.º e 4.º Trimestre (dados definitivos).
Iniciativas/ações:	•Implementação do Plano de Ação para a Promoção de Ambientes de Trabalho Saudáveis já aprovado para 2026 •Monitorização da implementação das medidas
Referência para o valor crítico:	O valor crítico (100%) corresponde a uma taxa considerada de excelência, face ao histórico do indicador. Representa um v e que se aspira alcançar.
Fonte de verificação:	Sistema de Informação, Planeamento e Controlo (SPC), suportado por evidências a serem disponibilizadas pelas Unidades Intervenientes. *Dashboard*

Memória Descritiva - QUAR 2026

Objetivo operacional (OP_5)	Promover a conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar dos trabalhadores
Dimensão/parâmetro	Eficiência
Indicador 6 (Ind_6)	Número de medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar implementadas.
Descrição:	Este indicador visa determinar o número de medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar dos trabalh implementadas.
Fórmula de Cálculo:	Σ de medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar implementadas
Meta	6
Tolerância:	1
Valor crítico:	8
Métrica:	Número (nº)
Polaridade:	Incremento positivo - Quanto maior for o n.º de medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar dos tra implementadas, melhor.
Período de monitorização:	Os reports relativos aos resultados atingidos serão efetuados no 2.º, 3.º e 4.º Trimestre (dados definitivos).
Iniciativas/ações:	•Estabelecimento de protocolos com benefícios para os trabalhadores (e família) e respetiva divulgação •Promoção da prestação do trabalho em modelo híbrido •Sensibilização dos dirigentes no âmbito da conciliação •Dinamização de 3 ações anuais (Páscoa, interrupções letivas de Verão, Natal) destinadas aos filhos e netos dos trabalhad do Programa "Aventura em Férias"
Referência para o valor crítico:	O valor crítico (8) corresponde a um valor considerada de excelência, face ao histórico de resultados do indicador. Repre nunca atingido e que se aspira alcançar.
Fonte de verificação:	Sistema de Informação, Planeamento e Controlo (SPC), suportado por evidências a serem disponibilizadas pelas Unidade Intervenientes. *Dashboard*

Memória Descritiva - QUAR 2026

Objetivo operacional (OP_5)	Promover a conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar dos trabalhadores
Dimensão/parâmetro	Eficiência
Indicador 7 (Ind_7)	% de trabalhadores elegíveis em teletrabalho
Descrição:	Este indicador mede o número de trabalhadores em teletrabalho, face ao total de trabalhadores elegíveis
Fórmula de Cálculo:	(N.º de trabalhadores elegíveis em teletrabalho/N.º de trabalhadores elegíveis) x 100
Meta	75%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	88%
Métrica:	Percentagem (%)
Polaridade:	Incremento positivo - Quanto maior for a percentagem de trabalhadores elegíveis em teletrabalho , melhor.
Período de monitorização:	Os reports relativos aos resultados atingidos serão efetuados no 2.º, 3.º e 4.º Trimestre (dados definitivos).
Iniciativas/ações:	•Promoção da prestação do trabalho em modelo híbrido •Monitorização dos pedidos de prestação de trabalho em modelo híbrido
Referência para o valor crítico:	O valor crítico (88%) corresponde ao resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Sistema de Informação, Planeamento e Controlo (SPC), suportado por evidências a serem disponibilizadas pelas Unidade Intervenientes. *Dashboard*

Memória Descritiva - QUAR 2026

Objetivo operacional (OP_6)	Garantir a interoperabilidade entre o SGRH (Sistema de Gestão de Recursos Humanos) com o SIOE+ (Sistema de Informação d do Estado)
Dimensão/parâmetro	Eficiência
Indicador 8 (Ind_8)	Prazo (meses) para a execução do projeto "CPL - RH Webservice"
Descrição:	Este indicador visa apurar o n.º de meses para a execução do projeto
Fórmula de Cálculo:	Σ de meses para a execução do projeto "CPL - RH Webservice"
Meta	6 meses (Após assinatura do Termo de Aceitação)
Tolerância:	1
Valor crítico:	4
Métrica:	Número (nº de meses)
Polaridade:	Incremento negativo- Quanto menor for o prazo para a execução do projeto, melhor.
Período de monitorização:	O report relativo ao resultado atingido será efetuado no 4.º Trimestre (dados definitivos) .
Iniciativas/ações:	O projeto visa, numa primeira fase, a análise da qualidade dos dados existentes no Sistema de Recursos Humanos (SRH) utiliza de Lisboa, I.P., respetiva normalização, mapeamento e alinhamento semântico de dados, que facilite, numa segunda fase, o pr integração da informação atualmente existente, promovendo a sua migração para o SIOE + enquanto repositório único e centr dados de recursos humanos, bem como, o reforço da capacidade de resposta dos serviços, assegurando a qualidade e a fiabilid informação carregada e garantindo uma maior eficiência e conformidade, potenciadas pela uniformização e automatização do procedimentos.
Referência para o valor crítico:	O valor crítico (4 meses) corresponde ao resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Sistema de Informação, Planeamento e Controlo (SPC), suportado por evidências a serem disponibilizadas pelas Unidades Orgâ Intervenientes. *Dashboard*

Memória Descritiva - QUAR 2026

Objetivo operacional (OP_7)	Desenvolver o Sistema de Gestão Integrada da Conciliação, Qualidade e Ambiente
Dimensão/parâmetro	Eficiência
Indicador9 (Ind_9)	Taxa de simplificação/revisão dos processos do sistema
Descrição:	Este indicador visa apurar a percentagem dos processos do sistema simplificados/revistos
Fórmula de Cálculo:	(Nº de processos do sistema simplificados/revistos / Nº total de processos do sistema) x 100
Meta	30%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	39%
Métrica:	Percentagem (%)
Polaridade:	Incremento positivo - Quanto maior for a percentagem de processos do sistema simplificados/revistos, melhor.
Período de monitorização:	Os reports relativos aos resultados atingidos serão efetuados no 3.º e 4.º Trimestre (dados definitivos).
Iniciativas/ações:	Definição, em sede de Painel da Qualidade, com a participação dos gestores de processo e interlocutores de sistema, dos carecem de simplificação/revisão. junto dos diversos intervenientes nos processos, das necessidades de simplificação/revisão. dos processos, em estreita articulação com os gestores de processo
Referência para o valor crítico:	O valor crítico (39%) corresponde a um valor considerado de excelência (todos os processos do sistema foram simplificado considerando o aculudado dos resultados já atingidos (2024- 21% ; 2025 - 40%) .
Fonte de verificação:	Sistema de Informação, Planeamento e Controlo (SPC), suportado por evidências a serem disponibilizadas pelas Unidades Intervenientes. *Dashboard*

Memória Descritiva - QUAR 2026

Objetivo operacional (OP_8)	Melhorar a qualidade do Acolhimento Residencial
Dimensão/parâmetro	Qualidade
Indicador 10 (Ind_10)	Taxa de satisfação global das crianças e jovens em Acolhimento Residencial (AA)
Descrição:	Este indicador visa apurar a percentagem de jovens em Acolhimento Residencial (AA) satisfeitos e muito satisfeitos
Fórmula de Cálculo:	(Σ do nº de respostas “Satisfeito” e “Muito Satisfeito” / Nº total de respostas válidas (todos os níveis)) x 100
Meta	81%
Tolerância:	4%
Valor crítico:	94%
Métrica:	Percentagem (%)
Polaridade:	Incremento positivo - Quanto maior for a percentagem de jovens satisfeitos e muito satisfeitos, melhor.
Período de monitorização:	O report relativo ao resultado atingido será efetuado no 3.º Trimestre (dados definitivos) .
Iniciativas/ações:	Implementação de medidas para melhorar, se aplicável, as dimensões que revelaram menores índices de satisfação. Aplicação dos questionários às crianças/jovens em AA. Tratamento dos questionários e produção de dados para o Relatóri
Referência para o valor crítico:	O valor crítico (94%) corresponde a um valor considerada de excelência, face ao histórico de resultados do indicador. Repr nunca atingido e que se aspira alcançar.
Fonte de verificação:	Sistema de Informação, Planeamento e Controlo (SPC), suportado por evidências a serem disponibilizadas pelas Unidades Intervenientes. *Dashboard*

Memória Descritiva - QUAR 2026

Objetivo operacional (OP_9)	Adequar a oferta CPL, por referência aos interesses dos jovens e às necessidades do mercado
Dimensão/parâmetro	Qualidade
Indicador 11 (Ind_11)	Taxa de satisfação global das crianças e jovens em REF (Respostas Educativas e Formativas)
Descrição:	Este indicador visa apurar a percentagem de crianças e jovens satisfeitos e muito satisfeitos
Fórmula de Cálculo:	(Σ do nº de respostas “Satisfeito” e “Muito Satisfeito” / Nº total de respostas válidas (todos os níveis)) x 100
Meta	70%
Tolerância:	10%
Valor crítico:	88%
Métrica:	Percentagem (%)
Polaridade:	Incremento positivo - Quanto maior for a percentagem de crianças e jovens satisfeitos e muito satisfeitos, melhor.
Período de monitorização:	O reporte do resultado atingido será efetuado no 2.º Trimestre (dados definitivos).
Iniciativas/ações:	Implementação de medidas para melhorar, se aplicável, as dimensões que revelaram menores índices de satisfação. Aplicação dos questionários às crianças/jovens em REF. Tratamento dos questionários e produção de dados para o Relató
Referência para o valor crítico:	O valor crítico (88%) corresponde a um valor considerada de excelência, face ao histórico de resultados do indicador. Repr nunca atingido e que se aspira alcançar.
Fonte de verificação:	Sistema de Informação, Planeamento e Controlo (SPC), suportado por evidências a serem disponibilizadas pelas Unidades Intervenientes. *Dashboard*

Memória Descritiva - QUAR 2026

Objetivo operacional (OP_10)	Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta
Dimensão/parâmetro	Qualidade
Indicador 12 (Ind_12)	Taxa de satisfação dos utilizadores do Portal de Serviços
Descrição:	Este indicador visa apurar a percentagem dos utilizadores do Portal de Serviços satisfeitos e muito satisfeitos
Fórmula de Cálculo:	(Σ do nº de respostas “Satisfeito” e “Muito Satisfeito” / Nº total de respostas) x 100
Meta	83%
Tolerância:	3%
Valor crítico:	95%
Métrica:	Percentagem (%)
Polaridade:	Incremento positivo - Quanto maior for a percentagem dos utilizadores do Portal de Serviços satisfeitos e muito satisfeito
Período de monitorização:	Os reports relativos aos resultados atingidos serão efetuados no 2.º , 3.º e 4.º Trimestre (dados definitivos).
Iniciativas/ações:	Levantamento das avaliações constantes nos questionários preenchidos pelos utilizadores do portal. Tratamento dos dad resultados com as UO com intervenção no portal.
Referência para o valor crítico:	O valor crítico (95%) corresponde ao resultado que se aspira alcançar.
Fonte de verificação:	Sistema de Informação, Planeamento e Controlo (SPC), suportado por evidências a serem disponibilizadas pelas Unidades Intervenientes. *Dashboard*

Parâmetros/Objetivos Operacionais	Peso do objetivo na avaliação final	Linhas de Orientação GTCCAS											
		Objetivos Recomendados											
		a) Objetivos de boa gestão trabalhadores					b) Objetivos relativos à avaliação pelos cidadãos	Simplex	ODS	OPP	Estratégia inclusão pessoas c/ deficiência	Prog. Gestão Património Imob.	ECO-AP
		Participação dos trabalhadores na gestão dos serviços	Segurança e saúde no trabalho	Ambientes de trabalho saudáveis	Conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar	Motivação							
Eficácia 35%													
OP1: Assegurar o desenvolvimento da resposta Acolhimento Familiar **(RELEVANTE)**	**11%**								ODS 16 -Paz, justiça e instituições eficazes				
OP2: Adequar as respostas educativas e formativas aos talentos individuais e características de cada grupo **(RELEVANTE)**	**11%**								ODS 4 - Educação de Qualidade				
OP3: Integrar a transição digital na atividade **NOVO RELEVANTE**	**9%**								ODS 9				
OP4: Promover a satisfação dos trabalhadores	**5%**	alínea a) do n.º 1: participação dos trabalhadores	alínea a) do n.º 1: segurança e saúde no trabalho	alínea a) do n.º 1: ambientes de trabalho saudáveis		alínea a) do n.º 1: motivação			ODS 8 -Trabalho Digno e Crescimento Económico				
Eficiência 30%													
OP5: Promover a conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar dos trabalhadores **(RELEVANTE)**	**11%**			alínea a) do n.º 1: ambientes de trabalho saudáveis	alínea a) do n.º 1: Conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar	alínea a) do n.º 1: motivação			ODS 5 -Igualdade de Género ODS 8 -Trabalho Digno e Crescimento Económico				
OP6: Garantir a interoperabilidade entre o SGRH (Sistema de Gestão de Recursos Humanos) com o SIOE+ (Sistema de Informação da Organização do Estado) **NOVO**	**8%**		alínea a) do n.º 1: segurança e saúde no trabalho	alínea a) do n.º 1: ambientes de trabalho saudáveis		alínea a) do n.º 1: motivação			ODS 9				
OP7: Desenvolver o Sistema de Gestão Integrada da Conciliação, Qualidade e Ambiente **NOVO RELEVANTE**	**12%**		alínea a) do n.º 1: segurança e saúde no trabalho	alínea a) do n.º 1: ambientes de trabalho saudáveis	alínea a) do n.º 1: Conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar	alínea a) do n.º 1: motivação			ODS 3 -Saúde de qualidade ODS 8 -Trabalho Digno e Crescimento Económico				
Qualidade 35%													
OP8: Melhorar a qualidade do Acolhimento Residencial **(RELEVANTE)**	**14%**						alínea b) do n.º 1: avaliação pelos cidadãos/utilizadores		ODS 16 -Paz, justiça e instituições eficazes				
OP9: Adequar a oferta CPL, por referência aos interesses dos jovens e às necessidades do mercado	**9%**						alínea b) do n.º 1: avaliação pelos cidadãos/utilizadores		ODS 16 -Paz, justiça e instituições eficazes				
OP10: Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta **(RELEVANTE)**	**12%**						alínea b) do n.º 1: avaliação pelos cidadãos/utilizadores		ODS 16 -Paz, justiça e instituições eficazes				

Matriz de Alinhamento

Nível 1 - Política Pública		Nível 2 - Estratégico		Nível 3 - Gestão Operacional	
Eixos e Objetivos Estratégicos do MTSSS para 2024-2028 (*)		Enquadramento Estratégico		Enquadramento operacional	
Eixos Estratégicos (EE) do MTSSS	Objetivos Estratégicos (OE) do MTSSS	Objetivo Estratégico (OE)	Relação com Nível 1 (**)	Objetivos Operacionais (OP)	Relação com Nível 2 (**)
I. Empregabilidade e trabalho digno, produtivo e competitivo	1. Promover a criação de emprego				
	2. Reforçar as competências e a empregabilidade				
	3. Melhorar as relações e condições de trabalho				
II. Sustentabilidade do Sistema da Segurança Social	4. Reforçar a sustentabilidade da Segurança Social				
	5. Consolidar o processo de transição digital dos serviços da Segurança Social				
	6. Combater a evasão e a fraude contributiva e prestacional				
III. Bem-Estar, Diversidade, Inclusão e Igualdade	7. Apoiar a natalidade promovendo políticas de apoio à família				
	8. Promover o envelhecimento ativo e digno				
	9. Combater a pobreza e promover a inclusão social	OE1 -Ser uma referência Nacional e Internacional na área do Acolhimento	**RD**	*OP1 -Assegurar o desenvolvimento da resposta Acolhimento Familiar*	**RD**
			RD	*OP8 - Melhorar a qualidade do Acolhimento Residencial*	**RD**
		OE2 - Assegurar respostas educativas e formativas de referência	**RD**	*OP2 - Adequar as respostas educativas e formativas aos talentos individuais e características de cada grupo*	**RD**
			RD	*OP9 - Adequar a oferta CPL, por referência aos interesses dos jovens e às necessidades do mercado*	**RD**
		OE6 - Melhorar as interações com as partes interessadas	**RD**	*OP10 -Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta*	**RD**
	10. Promover a igualdade de oportunidades e a diversidade	OE4 -Valorizar as Pessoas	**RD**	*OP5 - Promover a conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar dos trabalhadores*	**RD**
	11. Apoiar, reforçar e capacitar o setor solidário e social				
IV. Modernização, qualificação e simplificação dos serviços e organismos do MTSSS	12. Prosseguir a modernização dos serviços e organismos do MTSSS	OE3 -Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas	**RD**	*OP3 - Integrar a transição digital na atividade*	**RD**
			RD	*OP6 - Garantir a interoperabilidade entre o SGRH (Sistema de Gestão de Recursos Humanos) com o SIOE+ (Sistema de Informação da Organização do Estado)*	**RD**
		OE6 -Melhorar as interações com as partes interessadas	**RD**	*OP10 - Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta*	**RD**

(*) Programa do XXIV Governo Constitucional/Lei das Grandes Opções para 2024-2028/ Outros documentos políticas setoriais/ EE e OE do MTSSS para 2024-2028

(**) RD – Evidencia de relação direta