

Gabinete de Estratégia e Planeamento

Exma. Senhora
Dra. Cristina Figueiro
**Presidente do Conselho Diretivo da
Casa Pia de Lisboa, I.P.**

Av. do Restelo, 1
1449-008 Lisboa



CPL
30-06-2016
Entrada
12099/2016

Fajita smartDOC6

Sua referência

Sua Comunicação de

Nossa referência

Ofício n.º 1509

15.04.2015

ASSUNTO: Parecer relativo à Autoavaliação de 2014 da CPL, IP

De acordo com o n.º 2 do Artigo 17.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, vem comunicar-se a V. Exa. o Parecer do GEP relativo ao Relatório de Atividades e Autoavaliação da Casa Pia de Lisboa, I.P., o qual foi também, nesta data, enviado ao respetivo membro do Governo.

Com os melhores cumprimentos,

O Diretor geral

(Carlos Pereira da Silva)



Gabinete de Estratégia e Planeamento

Parecer do Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP) sobre a Autoavaliação da Casa Pia de Lisboa, I.P.

Relativo ao desempenho do serviço em 2014

(Artigo 17º da Lei nº 66-B/2007, de 28 de Dezembro)

1. Enquadramento

De acordo com a Lei nº 66-B/2007, de 28 de Dezembro e com as devidas alterações introduzidas pela Lei 66-B/2012 de 31 de dezembro, está o GEP mandatado para exercer, no âmbito da avaliação de desempenho dos organismos do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, as competências de emissão de parecer com análise crítica das autoavaliações constantes dos relatórios de atividades elaborados pelos demais serviços.

Ainda em consequência dos diplomas legais referidos no parágrafo anterior, a avaliação de desempenho dos organismos deve obedecer aos seguintes procedimentos:

- Envio à tutela e ao GEP, até 15 de Abril de cada ano, de relatório de atividades, o qual deve incluir, para além da autoavaliação, toda a demais informação prevista nos termos do n.º 2 do artigo 15º;
- Emissão de parecer, por parte do GEP, com análise crítica da autoavaliação. O resultado dessa análise é comunicado ao organismo e ao respetivo membro do Governo;
- Com base nesta análise e parecer do GEP, a **menção qualitativa** (Desempenho Bom, Satisfatório ou Insuficiente) proposta pelo Dirigente máximo do serviço, deve ser **homologada ou alterada pelo respetivo membro do Governo**. Dessa decisão, deve ser dada **conhecimento ao GEP**, para efeitos de elaboração da lista mencionada no ponto seguinte;
- Deverá o GEP identificar todos os serviços que em 2014 se distinguiram positivamente ao nível do seu desempenho;

- Para todos os organismos do MESS, independentemente da menção qualitativa, deverá também o GEP efetuar uma análise comparativa tendo em vista dar conhecimento ao Conselho Coordenador do Sistema de Controlo Interno da Administração Financeira do Estado de organismos com maiores desvios, não justificados, entre objetivos e resultados ou que, por outras razões consideradas pertinentes, devem ser objeto de Heteroavaliação;
- Cada organismo deve proceder à divulgação da Autoavaliação na sua página eletrónica. Caso o parecer do GEP, com análise crítica de Autoavaliação, concluir pela discordância relativamente à valoração qualitativa efetuada pelo serviço em sede de Autoavaliação, ou pela falta de fiabilidade do sistema de indicadores de desempenho, deve o mesmo ser obrigatoriamente divulgado juntamente com a Autoavaliação.

2. Parecer com análise crítica

De acordo com a Lei nº 66-B/2007 de 28 de Dezembro, compete ao GEP, no âmbito da avaliação de desempenho dos organismos do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, emitir parecer com análise crítica das autoavaliações constantes dos relatórios de atividades elaborados pelos demais serviços.

Começando a nossa análise, avaliando o desempenho da Casa Pia de Lisboa, IP (CPL, IP), tendo como referência, os resultados do QUAR 2014, poderemos concluir que, em termos globais, este organismo registou um desempenho muito positivo 132,9%.

Centro a nossa análise por parâmetros (eficácia, Eficiência e Qualidade), os dados mostram que também neste capítulo, este organismo registou um desempenho muito positivo:

Parâmetro da Eficácia: 114,1%

Parâmetro da Eficiência: 121%

Parâmetro da Qualidade: 169,9%

Num terceiro plano de análise, ir-se-á analisar desempenho dos 10 objetivos que constaram no QUAR 2014 da CPL, IP (Objetivos 1, 2, 3, 4, 5 e 6 do Parâmetro da Eficácia, Objetivos 7 e 8 do Parâmetro da Eficiência e Objetivos 9 e 10 do Parâmetro da Qualidade).



Iremos em 1º lugar analisar o desempenho dos objetivos que pertencem ao Parâmetro da Eficácia, em 2º lugar, os objetivos do Parâmetro da Eficiência, e por fim iremos analisar os objetivos que pertencem ao Parâmetro da Qualidade.

Objetivos do Parâmetro da Eficácia

Objetivo 1 – Assegurar o acompanhamento dos educandos após a saída do acolhimento residencial

No QUAR 2014, a CPL, IP estabeleceu para este objetivo uma meta de 50% dos educandos, com uma tolerância de 5%. Os dados relativos à execução do QUAR mostram que, no final do ano, a CPL, IP, conseguiu atingir um resultado de 58% tendo, desta forma, conseguido superar a meta estabelecida para este objetivo, uma vez que o resultado é superior ao limite superior definido como meta 55% (50 + 5), registando um grau de execução de 115,5%¹.

Objetivo 2 – Assegurar uma taxa de desinstitucionalização das crianças e jovens em acolhimento residencial

Em 2014 a CPL, IP tinha proposto atingir uma taxa de desinstitucionalização de 15% de jovens, com uma tolerância de 3%.

Segundo os dados relativos à execução do QUAR 2014, a CPL, IP, conseguiu atingir uma taxa de desinstitucionalização de 18% dos educandos.

Face a estes números, a CPL, IP apenas conseguiu atingir a meta proposta para este objetivo, registando um grau de execução de 100%, uma vez que o resultado obtido 18% se encontra compreendido entre o limite superior e o limite inferior do intervalo definido como meta, ou seja, entre 12% e 18%. Neste caso concreto, o grau de execução deste objetivo situa-se nos 100%.

Objetivo 3 – Conseguir atingir taxas de aprovação para o 1º CEB

No âmbito deste objetivo, a CPL, IP, estabelece como meta para 2014 atingir uma taxa de 93% de aprovação para os educandos do 1º CEB, com uma tolerância de 5%.

¹ No caso de estarmos perante uma situação de superação, a taxa de realização do objetivo é calculada segundo a seguinte fórmula matemática: $100 + (R - M) * 25 / (VC - M)$. (Ver página 27 da 3ª versão do Guião – Setembro 2010).

Os dados relativos à execução deste objetivo, mostram que, no final do ano letivo 13/14, a taxa de aprovação se situou nos 92%.

Tendo em conta que estamos perante um objetivo, cuja meta foi definida com tolerância, a CPL, IP conseguiu atingir a meta proposta para este indicador (92%), uma vez que, o resultado (92%) se encontra compreendido entre o limite superior e o limite inferior do intervalo definido como meta, ou seja entre 88% e 98%, garantindo, desta forma, um grau de execução de 100%.

Objetivo 4 – Garantir taxas de aprovação para o 2º CEB

A CPL, IP assumiu como objetivo garantir em 2014 uma taxa de aprovação para o 2º CEB de 76% dos educandos, com uma tolerância de 5%.

Os dados relativos à execução do QUAR 2014, mostram que este organismo conseguiu atingir uma taxa de aprovação na ordem dos 81%, o que significa que a CPL, IP atingiu a meta proposta para este objetivo, uma vez que o resultado alcançado (81%) não foi superior ao limite superior do intervalo definido como meta, ou seja ($76\% + 5\% = 81\%$).

Objetivo 5 – Garantir taxas de aprovação para o 3º CEB

Relativamente ao objetivo 5, a CPL, IP tinha concebido atingir uma meta de 66%, com uma tolerância de 5%.

Os dados relativos à execução do QUAR 2014 mostram que, no final de 2014, a percentagem de educandos do 3º CEB que tinham sido aprovados situou-se nos 89%.

Em função dos resultados obtidos, a CPL, IP conseguiu superar a meta proposta para este objetivo, uma vez que o resultado alcançado é superior ao limite superior do intervalo definido como meta, ou seja 71% ($66\% + 5\%$), garantindo, desta forma, um grau de execução de 196%.

Objetivo 6 - Garantir que os educandos concluem o CEF tipo 1 em 1 ano, o CEF tipo 2 em 2 anos, o CEF tipo 3 em 1 ano ou o Curso profissional em 3 anos

A CPL, IP, para 2014 estabeleceu como meta atingir uma percentagem de 70% de educandos abrangidos pelo Curso de Educação e Formação tipo 1 em 1 ano, o Curso de Educação e Formação tipo 2 em 2 anos e o Curso de Educação e Formação tipo 3 em 1 ano ou o Curso profissional em 3 anos.



Gabinete de Estratégia e Planeamento

Os dados relativos ao desempenho do QUAR mostram que, no final do 2014, a percentagem de alunos que concluíram o curso anteriormente referido se situava nos 74%.

Tendo em conta que a meta proposta para este indicador foi definida com uma tolerância de 5%, poderemos concluir que a CPL IP conseguiu atingir a meta proposta para este indicador, uma vez que o resultado alcançado 75% se situa entre o limite inferior e o limite superior do intervalo definido como meta, ou seja entre 65% e 79%, garantindo desta forma um grau de execução de 100%.

Objetivos do Parâmetro da Eficiência

Objetivo 7 – Implementar o modelo de orçamento participativo

Para 2014, a CPL, IP assumiu como objetivo implementar o modelo de Orçamento Participativo. Como indicador para medir o desempenho deste objetivo, a CPL IP construiu o seguinte: nº de meses para apresentação do relatório de monitorização.

Este organismo propôs como meta apresentar o relatório de monitorização num prazo máximo de 12 meses, com uma tolerância de 1 mês.

Os dados relativos à execução do QUAR 2014 mostram que a CPL, IP apresentou o relatório de monitorização em 11 meses.

Tendo em conta o resultado alcançado e dado que estamos perante um indicador de polaridade negativa, a CPL, IP conseguiu cumprir a meta proposta para este objetivo, uma vez que o resultado registado 11 meses é igual ao limite inferior do intervalo definido como meta, ou seja, (12-1).

Objetivo 8 – Reduzir a despesa em material de escritório

Para 2014, a CPL, IP, estabeleceu como meta reduzir em 5% as despesas em material de escritório. A tolerância associada a esta meta situa-se nos 1%.

Analisando os dados relativos ao desempenho deste objetivo podemos concluir que a taxa de redução da despesa se situou nos 8%, o que significa que este organismo conseguiu superar a meta proposta para este objetivo, uma vez que o resultado alcançado 8% é superior ao limite superior do intervalo definido como meta, ou seja 6% (5% + 1%), garantindo desta forma um grau de execução de 160%.

Objetivos do Parâmetro da Qualidade

Objetivo 9 - Definir perfis profissionais de competências para os colaboradores

Em 2014, a CPL, IP assumiu como objetivo definir 3 Perfis profissionais de competências para os colaboradores, com uma tolerância de 1 perfil.

No final do ano de 2014 o número de perfis profissionais de competências para os colaboradores situava-se nos 6 perfis.

Face a este cenário podemos concluir que a meta proposta para este objetivo (3 perfis) foi superada uma vez que o resultado registado, no final de 2014, 6 perfis é superior ao limite superior do intervalo definido como meta ou seja 4 perfis ($3 + 1$) tendo, desta forma, registado um grau de execução de 175%.

Objetivo 10 – Promover o Programa de Emergência Social (PES) na CPL na vertente voluntariado

A CPL, IP para 2014 estabeleceu como meta alcançar um volume de educandos inscritos no âmbito do “Prémio Infante D. Henrique”, na ordem dos 25, com uma tolerância de 5 educandos.

Os dados relativos à execução do QUAR mostram que, em 2014 o volume de educandos inscritos no âmbito deste prémio se situou nos 39 educandos.

Face a estes números, podemos concluir que a CPL, IP conseguiu superar a meta proposta para este indicador, uma vez que o resultado alcançado (39 educandos) é superior ao limite superior do intervalo definido como meta, ou seja 30 educandos ($25 + 5$) tendo, desta forma, registado um grau de execução de 158%.

Face ao exposto nos parágrafos anteriores poderemos com segurança concluir que o desempenho registado pela CPL, IP, em 2014, foi extremamente positivo, uma vez que este organismo conseguiu atingir a meta em 5 objetivos operacionais, tendo-a superado nos restantes 5.

Face a este desempenho, e tendo em conta o disposto no nº 1 do artigo 18º da Lei 66-B/2007, de 28 de dezembro, o Parecer vai no sentido de propor à Tutela que à Casa Pia de Lisboa, I.P. seja concedida a **Menção de Bom**, concordando-se com a Menção proposta pelo dirigente máximo deste organismo.



Gabinete de Estratégia e Planeamento

A N E X O – Fundamentação técnica do parecer do GEP

FICHA TÉCNICA

Ministério	Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social
Entidade avaliadora	GEP – Gabinete de Estratégia e Planeamento
Entidade avaliada	Casa Pia de Lisboa, I.P
Tutela	Secretário de Estado da Solidariedade e Segurança Social
Missão	Garantir a promoção dos direitos e a proteção das crianças e dos jovens, sobretudo dos que se encontram em perigo ou em risco de exclusão social, de forma a assegurar o seu desenvolvimento integral, através do acolhimento, educação, formação e inserção social e profissional.
Ano em avaliação	2014
Período em que decorreu a análise crítica da autoavaliação	2ª Quinzena de Abril.
Menção proposta pelo dirigente máximo na Autoavaliação	Bom
Parecer do GEP/Proposta de Menção	Concordante
Análise crítica: Fundamentação / Constatações	
<ul style="list-style-type: none">Resultados alcançados e justificação de desvios significativos (n.º 1 do art.º 15.º)	Sim. A CPL, I.P. nas páginas 28 e seguintes do RAC 2014, faz uma análise crítica dos resultados alcançados e dos desvios excessivos registados em alguns dos objetivos que constaram no QUAR 2014, nomeadamente objetivo 5, objetivo 8 e objetivo 9.
<ul style="list-style-type: none">Revisão de objetivos, indicadores ou metas	Não. A Casa Pia de Lisboa, I.P: no decorrer do ano 2014, não solicitou à Tutela, mediante parecer favorável do GEP, qualquer alteração/revisão do valor da meta de um ou mais indicadores do QUAR.
<ul style="list-style-type: none">Verificação da informação que deve acompanhar a autoavaliação do serviço (n.º 2 do artigo 15.º)	
a) Apreciação por parte dos utilizadores da quantidade e qualidade dos serviços prestados	Sim. A Casa Pia de Lisboa efetuou dois inquéritos aos utilizadores/clientes externos no sentido de aferir a sua perceção relativamente à satisfação com a quantidade e

qualidade dos serviços prestados por este organismo.

O primeiro inquérito teve a ver com a apreciação dos utilizadores das respostas Educativas e Formativas. O segundo incidiu sobre o Acolhimento Residencial.

A dimensão da amostra para a população seguiu um critério amostral de 95% de confiança, numa abordagem alargada aos educandos finalistas dos diversos ciclos e níveis que se traduziu numa taxa de resposta de 85%, envolvendo 382 inquiridos, com a seguinte distribuição:

1º Ciclo do Ensino Básico: 79 Educandos;

2º Ciclo do Ensino Básico: 168 Educandos;

3º Formação Inicial de Dupla Certificação: 135 Educandos.

Este inquérito baseou-se numa escala 1 a 5 (Discordo totalmente, Discordo, Não discordo nem concordo, Concordo, Concordo totalmente).

Para efeitos de tratamento da informação, e atendendo ao volume de dados em análise, foram agrupados os itens por perceção negativa que integra as respostas “Discordo totalmente” e “Discordo”, e perceção positiva que integra as respostas “Concordo totalmente” e Concordo”.

Os resultados foram os seguintes:

No que se refere à qualidade do ensino na CPL, IP, o reconhecimento dos educandos que frequentaram o 2º e 3º CEB, relativamente à qualidade e grau de exigência é claramente positivo (73,8%). No que se refere à perceção dos educandos que frequentaram o FIDC os resultados não foram tão favoráveis, situando-se apenas dos 49,6%. Relativamente a 2013, constata-se um acréscimo na perceção positiva dos educandos do 2º e 3º CEB (4,8%) e uma diminuição face aos educandos da FIDC (3,6%).



Gabinete de Estratégia e Planeamento

Relativamente ao desempenho dos professores da CPL/IP, os dados mostram que existe um amplo reconhecimento dos educandos do ensino básico:

Relativamente ao 1ª CEB os dados mostram que 96,2% dos educandos possui uma perceção positiva no que se refere ao desempenho dos professores. Esse valor para os educandos do 2º CEB e para os educandos do FIDC situa-se nos 90,5% e nos 82,2%, respetivamente.

Avaliando agora o modo como os professores tratam os alunos em termos de justiça/respeito, os dados do inquérito mostram que 74,4% dos educandos do 2º e do 3º CEB possui uma perceção positiva no que se refere do desempenho dos professores no que se refere esta variável e, 71,6% no que se refere aos educandos do FIDC.

Avaliando agora a perceção que os educandos possuem relativamente aos espaços físicos, os dados do inquérito mostram que 45,8% dos educandos do 2º e do 3º CEB e 43% dos educandos do FIDC consideram confortáveis as salas de aula. Quando aos espaços de desporto e recreio dos CED, o mesmo colhe uma opinião favorável de 82,3% dos educandos do 1º CEB, 52,4% do 2º CEB e 60,0% dos educandos do FIDC.

Serviços prestados

No que se refere ao funcionamento dos serviços administrativos dos CED, a perceção dos educandos do 2º e do 3º CEB (68,5%) e dos educandos do FIDC (54,1%) é positiva.

Ainda sobre outro tipo de apoio concedido aos educandos, as refeições, os dados mostram que apenas 44,3% dos educandos do 1º CEB, 17,3% dos educandos do 2º e 3º CEB e 18,5% dos educandos da FIDC, consideram boas as refeições servidas.

Articulação escola-família

Neste vertente, os dados recolhidos mostram que 87,5% dos educandos do 2.º e 3.º CEB referem que os pais são chamados ao CED para as reuniões e também para participarem em atividades, perceção que é de certa forma corroborada pelos educandos da FIDC (82,2%). A perceção dos educandos, já positiva em 2013, manteve-se positiva em 2014, com um acréscimo nos resultados obtidos.

Releve-se a participação dos encarregados de educação dos educandos da FIDC que, pelo facto destes serem mais velhos, o que poderia fazer supor um maior afastamento dos encarregados de educação e, conseqüentemente, um menor esforço de envolvimento por parte das equipas do CED, na prática esse afastamento não acontece

Sentimento de Segurança

A perceção que os educandos possuem relativamente ao clima de segurança é positiva: 83,5% para os educandos do 1.º CEB, 70,8% para os educandos do 2.º e 3.º CEB e 73,3% para os educandos da FIDC), sendo marcante nos educandos mais jovens.

Sentimento de pertença

A perceção dos educandos sobre a rede informal de suporte que têm no CED, nomeadamente sobre o seu círculo de amizades, é positiva, sendo que mais de 80% dos educandos mais novos (1º ao 3º CEB) têm amigos no CED, descendo para 76,3%, relativamente aos educandos da FIDC.

Satisfação dos educandos com o acolhimento

Tendo como objetivo medir o indicador taxa de satisfação das crianças/jovens com o acolhimento, foi introduzida no



Gabinete de Estratégia e Planeamento

questionário uma pergunta relativa satisfação geral dos educandos.

Os resultados obtidos revelaram que a taxa de satisfação dos educandos com o acolhimento residencial da CPL, IP, se situa nos 66%.

Dentro do acolhimento o inquérito incidiu nas seguintes valências: Condições físicas das Residências do Acolhimento, Integração e acompanhamento inicial, Quotidiano na Residência de Acolhimento, Contatos com a família, Respeito pela privacidade e individualidade, Acompanhamento escolar e, por fim Cuidados de saúde.

Condições físicas das Residências do Acolhimento

62 dos educandos encontram-se satisfeitos com o conforto dos quartos e da sala. 25% dos educandos não estão satisfeitos com o facto dos quartos não estarem de acordo com o seu gosto. 24% dos educandos encontram-se satisfeitos com a limpeza e arrumação dos RA.

Integração e acompanhamento inicial

Na maioria das respostas associadas a esta dimensão verifica-se que a taxa de satisfação se situa entre os 59% e os 83%.

Quotidiano na Residência de Acolhimento

Nesta vertente, os dados mostram que 90% dos educandos têm tarefas atribuídas e são conhecedores dessas mesmas tarefas. Dos 153 educandos, 88% afirmam conhecer bem as regras de funcionamento da unidade de acolhimento e 53% gostam dos horários e das atividades diárias disponibilizadas. 78% gostam de participar nas colónias de férias. 39% dos educandos mostram insatisfeitos com a alimentação.

Contatos com a família

73% dos educandos é conhecedor do modo como a unidade de acolhimento organiza/organizou estes contatos. 67% dos educandos sentem que o educador que os recebe após estes contatos familiares se preocupa em saber como decorreu esse período.

Respeito pela privacidade e individualidade

85% dos educandos referem ter um armário individual no seu quarto onde podem guardar os seus pertences.

Constata-se igualmente que nas restantes questões relativas a esta dimensão, os dados mostram que 68% dos educandos afirmam quando recebem correspondência são os próprios que a abrem e 62% afirmam que quando têm visitas têm um espaço para estarem a sós.

Acompanhamento escolar

Nesta vertente, 70% dos educandos afirmaram que possuem rotinas de estudo interiorizadas e sentem que os educadores os ajudam a fazer os trabalhos de casa. 68% dos educandos consideram que os educadores acompanham o seu percurso escolar e explicam, tanto aos educandos como às suas famílias, os resultados das reuniões com a escola. 12% dos educandos revela insatisfação face ao acompanhamento da sua vivência e percurso escolar.

Cuidados da Saúde

Nesta vertente, os dados mostram que 72% dos educandos sentem que os educadores se preocupam com o seu estado de saúde. 12% dos inquiridos possuem um sentimento inverso.

No que concerne à administração da medicação, 63% dos educandos consideram que quando se deslocam a casa da família, a medicação é entregue à mesma para que o



Gabinete de Estratégia e Planeamento

	<p>educando possa continuar a tomar a medicação.</p> <p>Sentimento de segurança e bem-estar</p> <p>84% dos educandos mostram que quando necessitam de ajuda sabem a quem solicitar e 80% afirmam que está sempre presente um adulto na RA.</p> <p>78% dos educandos afirmaram que têm um adulto de confiança na RA, com quem podem conversar e contar os seus problemas e 71% sentem que “as pessoas que trabalha na RA gostam de mim”. Dos 153 educandos, 75% mostram que se encontram satisfeitos com o facto dos adultos falarem com eles sobre o seu futuro.</p>
b) Avaliação do sistema de Controlo Interno	<p>Sim. A consolidação do Sistema de Controlo Interno, ao longo ano de 2014, traduziu-se na aposta da instituição no desempenho de uma plataforma de planeamento e de controlo de gestão de informação que permite a recolha e o acompanhamento dos indicadores de desempenho da organização.</p> <p>Em interação com o Sistema de Informação e de Gestão de Educandos (SIGE) foi possível conhecer trimestralmente a caracterização dos educandos que se encontram em Acolhimento Residencial, e a evolução da intervenção da Instituição do desenho e cumprimento dos seus projetos de vida.</p> <p>Foram recolhidos de forma sistematizada indicadores que retratam o acompanhamento prestado pela Equipa de Inserção profissional (EIP) aos educandos, quer em termos de formação em contexto de trabalho em entidades externas, quer mesmo em acompanhamento após o término do seu percurso formativo.</p> <p>Foi implementado o Sistema de Informação e Gestão de Educandos (SIGE), tendo como objetivo efetuar trimestralmente a caracterização dos educandos que se</p>

	<p>encontrem em acolhimento residencial</p> <p>Numa lógica integrada e participativa de planeamento, procedeu-se metodologicamente à fixação de metas nos diversos <i>Workshops</i> realizados por grandes áreas de intervenção da CPL, IP, e posteriormente cada Unidade Orgânica procedeu à programação de atividades para concretização dos objetivos operacionais da sua responsabilidade, aprovados em sede de PA 2014.</p> <p>A consistência do SCI da CPL, IP, encontra-se detalhada por áreas, que sintetiza a análise das respostas ao questionário disponibilizado pelo CCAS (Modelo Anexo A), onde se registou uma taxa de resposta de 100% e onde igualmente se registou uma taxa de 100% de respostas afirmativas.</p>
c) Referência às causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes	<p>Sim. Nas páginas 28 e seguintes do RA com Autoavaliação, a CPL, IP, efetuou uma análise do desempenho dos indicadores do QUAR, apresentando justificações para os indicadores que registaram elevados graus de execução.</p> <p>Contudo, não apresenta justificações para os desvios negativos uma vez que, em 2014, a CPL, IP atingiu os 10 que constavam no QUAR, superando 5, concretamente 2 objetivos do Parâmetro da Eficácia, 1 do Parâmetro da Eficiência e 2 objetivos do Parâmetro da Qualidade.</p>
d) Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho, evidenciando as condicionantes que afetaram os resultados a atingir	<p>Sim. Apesar da CPL, IP ter cumprido a meta em todos os objetivos, superando-a em alguns, nas páginas 71, 72, 91 e 98 do RA com Autoavaliação, apresenta medidas que irão traduzir-se num reforço positivo do seu desempenho.</p>
e) Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação	<p>Sim. No capítulo 9 do RA com Autoavaliação, existe um subcapítulo denominado por Benchmarking onde a CPL, IP faz referência a um trabalho que decorreu entre dezembro de 2012 e julho de 2013 tendo como objetivo promover a</p>



Gabinete de Estratégia e Planeamento

	<p>recolha de indicadores preparatórios de benchmarking, relativos ao volume e conteúdos de trabalho dos Serviços Técnicos de Apoio Socioeducativos (STASE) dos Centros de Educação e Desenvolvimento (CED) Tipo 2 e do Centro de Educação e Ação Social (CEAS). Foram definidas metas para 2014 e realizada monitorização</p>
f) Audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação do serviço	<p>Sim. Foi realizado um inquérito para aferir o grau de satisfação dos dirigentes intermédios e restantes trabalhadores da CPL, IP relativamente à quantidade e qualidade dos serviços prestados pelo organismo.</p> <p>O modelo utilizado foi o sugerido pela DGAEP. Foi utilizada uma escala de 1 a 5, tendo incidido nas seguintes vertentes: Satisfação com a gestão e sistema de gestão, satisfação com as condições de trabalho, satisfação com o desenvolvimento da carreira, Níveis de motivação, Satisfação com o estilo de liderança, satisfação com as Condições de higiene e segurança, equipamentos e serviços, Criação de benefícios diretos aos familiares dos colaboradores (as).</p> <p>Em 2014 registou-se uma taxa global de participação situou-se nos 88%, o que represente um aumento de 18% face a 2013.</p> <p>Os dados mostram que satisfação global dos colaboradores com a CPL, IP se situa nos 3,35, representando um ligeiro decrescimento face aos valores obtidos no ano transato (3,41).</p> <p>Os itens avaliados individualmente no âmbito da satisfação global com a Instituição apresentam uma média de respostas que varia entre 3,8 e 2,9 de acordo com a escala definida para o efeito.</p> <p>Em traços gerais, a análise dos dados revela que os colaboradores estão pouco satisfeitos com a oportunidade</p>

Gabinete de Estratégia e Planeamento

	de participação nos processos da tomada de decisão (2,9), com os mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores (3,0), com o envolvimento em atividades de melhoria (3,2), com a informação disponibilizada no que respeita aos processos de tomada de decisão (3,2) e com a forma como a CPL, IP gere os conflitos de interesses (3,2)
g) Comparação das unidades homogéneas (artigo 16.º)	Não se aplica.
h) Fiabilidade do sistema de indicadores de desempenho (n.º2 art.25.º)	<p>Sim. O sistema de indicadores de desempenho da CPL, IP, conta anualmente com a validação promovida pela realização de ações de auditoria interna e externa que permitem avaliar a comparabilidade, compreensibilidade e fiabilidade à informação de gestão que constitui o <i>input</i> para o apuramento dos indicadores que integram as publicações regulares da instituição.</p> <p>Durante o ano de 2014, decorreram no seio da CPL, IP diversas iniciativas tendo como objetivo contribuir para a fiabilidade do sistema de indicadores de desempenho da CPL, IP.</p> <p>Neste âmbito, ao longo do ano transato foram feitas 1 Auditoria/controlo externo, 4 Auditorias internas aos requisitos da NP ISSO 9001 e 2 Auditorias financeiras.</p> <p>Nestes termos, em 2014 foi realizada uma auditoria externa pelo Programa Operacional de Assistência Técnica do Fundo Social Europeu ao Projeto nº 401402011 – “Surdocegueira – Um Modelo de intervenção”.</p> <p>Em termos internos, os trabalhos de auditoria incidiram sobre a conformidade dos processos/subprocessos que integram o Sistema de Gestão da Qualidade da Instituição com os requisitos da NP EN ISSO 9001m, concretamente:</p>



Gabinete de Estratégia e Planeamento

Processo R01 Acolhimento residencial e familiar/subprocessos Promoção do suporte familiar, Acompanhamento escolar e Cuidados básicos e Processo S03 Gestão da saúde, higiene e segurança /Normas e procedimentos relativos à intervenção dos CED no âmbito da saúde dos educandos da CPL, IP;

Processo R01 Acolhimento residencial e familiar/subprocesso Promoção do suporte familiar: Levantamento das situações jurídicas das crianças e jovens acolhidos na CPL, I.P. e cruzamento das mesmas com visitas/contactos com familiares/pessoas de referência;

Processo R07 2.º CEB/subprocesso Planeamento pedagógico e processo R11 Formação inicial de dupla certificação/Elaboração de horários para os diferentes atores: Verificar a implementação do processo de acordo com os procedimentos definidos, a regulamentação produzida pela CPL, I.P. e com o referencial normativo NP EN ISO 9001;

Processo G06 Gestão do conhecimento e da inovação/subprocesso gestão de projetos: Verificar a implementação do subprocesso - Gestão de projetos, de acordo com os procedimentos definidos e com o referencial normativo NP EN ISO 9001, e a vertente financeira/gestão dos projetos SAMA e PCDI em execução.

No domínio da auditoria financeira foram realizadas duas ações que incidiram sobre:

Vencimentos: Verificar a aplicação das medidas de redução remuneratória, previstas na lei geral do Orçamento para 2014, no que concerne a vencimentos e outros abonos.

Gabinete de Estratégia e Planeamento

	Receitas: Levantamento dos processos e processamentos relativos às receitas.
i) Coerência entre os elementos do QUAR e os documentos previsionais legalmente previstos	<p>Sim. Existe coerência entre os elementos do QUAR e os documentos previsionais legalmente previstos. No que se refere ao QUAR, os dados mostram que, em 2014, o desempenho da CPL, IP foi extremamente positivo, uma vez que dos 10 objetivos operacionais que constaram neste documento de gestão, este organismo atingiu a meta em todos, tendo-a superado em 5 desses objetivos.</p> <p>No que se refere ao PA, os dados mostram que, em 2014, em termos globais, a taxa de execução apresenta-se confortável, na medida em que a CPL, IP atingiu ou superou a meta em 75% dos objetivos operacionais contra 24,6% não atingidos, incluindo os não cumpridos por fatores exógenos Instituição, ou por informação não disponível.</p>
j) Estrutura do relatório (alínea e) do artigo 8 e orientações técnicas do CCAS)	Sim. Apresenta uma estrutura de acordo com o modelo proposto pelo CCAS.
k) Cumprimento da data limite de entrega do relatório – 15 de Abril de 2015	Data de receção do relatório no GEP: 15 de Abril 2015.

Lisboa, 11 de Maio de 2015