



08.JUL.13 01989 -

**Para conhecimento**

- Exmº Senhor  
Chefe do Gabinete de Sua Exª.  
o MSSS
- Exmº Senhor  
Diretor do GEP

Exmª Senhora  
Presidente do Conselho Diretivo da Casa  
Pia de Lisboa, IP.  
Avenida do Restelo, nº 1  
1449-008 LISBOA

S/Referência

S/Comunicação

N/Referência  
Ent. 4519/SESSS/2013  
Proc. 377-12/461

Data

**Assunto: Parecer relativo à autoavaliação 2012**

Em cumprimento do despacho de Sua Excelência o Secretário de Estado da Solidariedade e da Segurança Social, cujo teor se transcreve:

**Despacho nº 146/2013/SESSS**

***"Homologa-se face aos pareceres favorável emitido.***

**2013.07.04**

***Ass) Marco António Costa"***

Junto envio a V. Exª. o ofício nº 654 de 02.07.2013 e documentos anexos, remetido pelo Gabinete de Estratégia e Planeamento, sobre o assunto indicado em epígrafe.

Com os melhores cumprimentos,

O CHEFE DO GABINETE

(Jorge Campino)

CG/AG

## Gabinete de Estratégia e Planeamento

Exmo. Senhor  
Dr. Jorge Campino  
Chefe do Gabinete de Sua Excelência  
O Secretário de Estado da Solidariedade e da  
Segurança Social

Praça de Londres, 2, 15.º andar  
1049-056 LISBOA

*q de a lousas m  
kimo do fanceu.  
2013/01/03*

O Chefe do Gabinete  
Jorge Campino

Sua referência

Sua Comunicação de

Nossa referência

Despacho n.º 146 /2013/SESS

ASSUNTO: **Parecer relativo à autoavaliação 2012**

*Homolog - SP  
Paus / fanceu  
emitido*

De acordo com o n.º 2 do Artigo 17.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, é  
comunicado a V. Exa. o Parecer em anexo, relativo ao seguinte organismo do  
Ministério da Solidariedade e da Segurança Social: **Casa Pia de Lisboa, I.P.**

Diogo António Costa  
Secretário de Estado da Solidariedade  
e da Segurança Social

Com os melhores cumprimentos,

*à d/lx d/c GESS e GEP  
21/3/01/05*

O Chefe do Gabinete  
Jorge Campino

O Diretor-Geral

*(Carlos Pereira da Silva)*

*28/13  
07  
04  
A*

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social	
Gabinete do Secretário de Estado da Solidariedade e da Segurança Social	
Entrada N.º <i>4519</i>	de <i>377-12/461</i>
<i>2</i> de <i>7</i>	de <i>2013</i>

Homologo.

Conheço a decisão do  
Sr. SESSS 2/7/2013

Concordo em o parecer em  
anexo. Sugiro o envio para  
homologação ao GSESSS e  
para conhecimento ao organismo.

A consideração superior,  
28.06.2013  
F. Marques

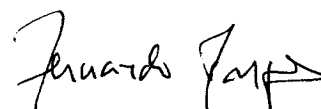
INFORMAÇÃO/PROPOSTA Nº 38/EAO

Data: 2013-06-28

ASSUNTO: 2ª versão do Parecer sobre a Auto-Avaliação do CPL, I.P., relativo a 2012

Na sequência da informação nº 24 de 2013-05-17, informa-se que houve uma reunião com a chefia onde foi discutido o teor da primeira versão do Parecer sobre a Auto-Avaliação da CPL, I.P.. Nessa reunião foram elaboradas sugestões de melhoria, por parte da Chefia, relativamente ao texto. Estas sugestões foram aceites e incorporadas numa segunda versão do Parecer.

O Técnico Superior



(Fernando Marques)

**Parecer do Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP) sobre a Auto-Avaliação da**

**Casa Pia de Lisboa, I.P.**

**Relativo ao desempenho do serviço em 2012**

(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, a avaliação de desempenho dos organismos do Ministério da Solidariedade e Segurança Social (MSSS), 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 auto-avaliação, toda a demais informação prevista nos termos do nº 2 do artigo 15º;
- Emissão de parecer, por parte do GEP, com análise crítica da auto-avaliação. O resultado dessa análise é comunicado ao organismo e ao respectivo 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 respectivo membro do Governo**. Dessa decisão da tutela, deve ser dado conhecimento ao GEP para efeitos de elaboração da lista mencionada no ponto seguinte;
- Para todos os organismos do MSSS que obtiveram Desempenho Bom, após intervenção do membro do Governo referida no ponto anterior, deverá o GEP elaborar uma análise comparada, tendo em vista, identificar os serviços que se distinguiram positivamente ao nível do seu desempenho e **propor a Sua Exa. o Ministro da Solidariedade e Segurança Social a lista dos merecedores da distinção de mérito**;
- Em função dessa lista, compete a **Sua Exa. o Ministro da Solidariedade e Segurança Social seleccionar os organismos** que mais se distinguiram no seu desempenho para **atribuição da distinção de mérito**, reconhecendo o Desempenho

excelente até 20% dos serviços. No caso do ex-MTSS e dado que o Universo dos organismos que elaboram QUAR para 2012 ascendeu a 10, **poderão ser distinguidos até 2 organismos.**

- Para todos os organismos do MSSS, independentemente da menção qualitativa, deverá também o GEP efectuar 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 objectivos e resultados ou que, por outras razões consideradas pertinentes, devem ser objecto de Hetero-avaliação;
- Cada organismo deve proceder à divulgação da Auto-avaliação na sua página electrónica. Caso o parecer do GEP, com análise crítica de Auto-avaliação, concluir pela discordância relativamente à valoração qualitativa efectuada pelo serviço em sede de Auto-avaliação, ou pela falta de fiabilidade do sistema de indicadores de desempenho, deve o mesmo ser obrigatoriamente divulgado juntamente com a Auto-avaliação;
- O MSSS deve proceder à divulgação, na sua página electrónica, dos serviços aos quais foi atribuída uma distinção de mérito, especificando os principais fundamentos;

## **2. Parecer com análise crítica**

Antes de entrarmos na análise propriamente dita do desempenho da CPL, I.P. relativo a 2012 pensamos que se afigura pertinente efectuar duas consideramos prévias.

A primeira tem a ver com o fato da CPL, I.P: ter solicitado à Tutela, em a revisão em baixa das metas dos indicadores 4 e 5 do QUAR (objectivos 4 e 5) de 82% para 75% e de 82% para 60%, respectivamente. A Tutela deferiu esta pretensão da CPL, I.P.

Uma segunda consideração está diretamente relacionada com o fato deste organismo, no âmbito da apreciação dos Utilizadores dos produtos e dos serviços prestados pelo organismo não ter utilizado o modelo de inquérito proposto pela DGAEP. A lei não impõe que tal sucede. As orientações do CCAS vão no sentido dos organismos poderem adaptar aquele modelo tendo em conta o carácter específico da missão de cada organismo.

Entrando na análise do desempenho da CPL, I.P. e com base nos resultados do QUAR de 2010 e na informação adicional constante da auto-avaliação que integra o Relatório de Actividades de 2012 e, considerando os critérios constantes do artigo 18º, à CPL, I.P. **deverá ser atribuída a avaliação de *Desempenho Bom*, concordando-se com a menção proposta pelo dirigente máximo em sede de auto-avaliação deste organismo.**

**O parecer do GEP é feito com base em fundamentação que se passa a expor:**

Tal como se encontra estatuído no Artigo 18º da Lei nº 66-B/2007 de 28 de Dezembro, a menção qualitativa de **Desempenho Bom** deverá ser atribuída, se o serviço **atingiu todos os objectivos, superando alguns.**

A nível dos Parâmetros os dados fornecidos pelo organismo poderemos constatar que registaram taxas de execução muito acima dos 100%: **Parâmetro da Eficácia = 115,9%, Parâmetro da Eficiência = 125,0% e, por fim Parâmetro da Qualidade = 115,0%.**

Analisando o desempenho do organismo por objetivos operacionais, verifica-se que os **objetivos 1, 2, 5, 7, 8 e 9 superaram a meta, inclusive os mais relevantes (objetivos 1, 2, 7 e 9). Os restantes (objetivos 3, 4, 6 e 10) registaram um resultado igual à meta,** conforme se poderá constatar pela leitura da tabela seguinte.

Tabela 1 – Grau de execução dos objetivos do QUAR 2012 da CPL I.P.<sup>1</sup>.

Objetivos	Meta	Tolerância	Resultado	Taxas de Execução
Objetivo 1	90%	5%	100,0%	105,3%
Objetivo 2	12%	2%	21,0%	150,0%
Objetivo 3	93%	5%	91,2%	100,0%
Objetivo 4	75%	5%	78,4%	100,0%
Objetivo 5	60%	5%	65,3%	100,5%
Objetivo 6	70%	6%	67,6%	100,0%
Objetivo 7	79%		100%	126,6%
Objetivo 8	10%	2%	18%	150,0%
Objetivo 9	85%	5%	91%	101,1%
Objetivo 10	12%	1%	12	100,0%

Fonte: CPL, I.P. RA com Auto-Avaliação da CPL, I.P.

Face ao exposto, o GEP propõe que à CPL, I.P. seja atribuída a menção de **BOM**, uma vez que segundo o nº 1 do artº 18º da Lei 66-B/2007, de 28 de Dezembro, ao organismo deverá

<sup>1</sup> Existe uma discrepância entre os valores apresentados pela CPL, I.P., no RA com Auto-Avaliação e os valores que o GEP apresenta neste Parecer uma vez que utilizou fórmulas de cálculo das taxas de execução diferentes.

#### **Gabinete de Estratégia e Planeamento**

era atribuída a menção quando este, no ano em que recai a avaliação atingiu todos os objetivos tendo superado alguns.

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

**FICHA TÉCNICA**

<b>Ministério</b>	Ministério da Solidariedade e Segurança Social
<b>Entidade avaliadora</b>	GEP – Gabinete de Estratégia e Planeamento
<b>Entidade avaliada</b>	Casa Pia de Lisboa I.P.
<b>Tutela</b>	Secretaria de Estado da Solidariedade e Segurança Social
<b>Missão</b>	A Casa Pia de Lisboa, I.P. possui como 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, de forma a assegurar o seu desenvolvimento integral, através do acolhimento, educação, formação e integração social e profissional.
<b>Ano em avaliação</b>	2012
<b>Período em que decorreu a análise crítica da auto-avaliação</b>	Segunda Quinzena de Abril – Primeira semana de Maio de 2013
<b>Menção proposta pelo dirigente máximo na Auto-Avaliação</b>	<b>Bom</b>
<b>Parecer do GEP/Proposta de Menção</b>	<b>Concordante/Bom</b>
<b>Análise crítica: Fundamentação / Constatações</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Resultados alcançados e justificação de desvios significativos (n.º 1 do art.º 15.º)</b></li> </ul>	<p><b>Sim.</b> Dos 10 objetivos que constavam do QUAR da CPL, I.P. para 2012 6 foram superados e 4 alcançaram um resultado igual à meta.</p> <p>Entre as páginas 31 e 41 do RA com Auto-Avaliação é feita uma análise crítica dos resultados alcançados, salientado os fatores que estiveram na base para os desvios excessivos de alguns dos indicadores</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Revisão de objectivos, indicadores ou metas</b></li> </ul>	<p><b>Sim.</b> A CPL, em 2012/05/28 solicitou à Tutela a</p>



	revisão em baixa dos indicadores 4 e 5. Em 2012 solicitou igualmente à Tutela a revisão em alta do indicador 8. Estes dois requerimentos foram objeto de deferimento por parte da Tutela.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Verificação da informação que deve acompanhar a auto-avaliação do serviço (n.º 2 do artigo 15.º)</b></li> </ul>	
<b>a) Apreciação por parte dos utilizadores da quantidade e qualidade dos serviços prestados</b>	<p><b>Sim.</b> Em 2012, a CPL, I.P. lançou um inquérito para auscultar o nível de satisfação dos utilizadores relativamente às suas respostas educativas e formativas, no sentido de avaliar e aferir aspetos que os educandos valorizam em termos de qualidade dos serviços prestados pela instituição.</p> <p>O modelo que serviu de base a este inquérito não foi disponibilizado pelo CCAS. A CPL, I.P. optou por adaptar o inquérito por questionário de administração direta aos educandos. A CPL, I.P., nas páginas 52 e 53 do Relatório de Atividades com Auto-Avaliação apresenta razões justificativas que estiveram na base deste organismo não ter adotado este modelo.</p> <p>O universo do inquérito foi de 1663 educandos, tendo sido obtidas após a fase de pré-teste 1340 respostas validadas, correspondentes a uma taxa de resposta de 80,5%.</p> <p>No universo de respostas ao inquérito, segundo o CED, aquele que registou uma maior representatividade foi o CED Pina Manique (39,7%), seguindo-se o CED Maria Pia (23,1%). Em sentido inverso o CED menos representativo foi o CED Jacob Rodrigues Pereira, com 8,7%.</p> <p>O inquérito aos utilizadores dos serviços prestados pela CPL, I.P. incidiu em 8 dimensões, nomeadamente: “Gosto pelo CED”, “Motivos de gosto e não gosto dos CED”, “Recomendaria a CPL a alguém”, “Opinião dos educandos sobre diversos</p>

	<p>aspetos do curso”, “A razão de escolha do CED”, “Importância dos profissionais da CPL, para os educandos”, “Perspetivas futuras dos educandos do ensino básico da CPL” e, “Opinião dos educandos sobre o funcionamento do curso”.</p>
<p><b>b) Avaliação do sistema de controlo interno</b></p>	<p><b>Sim.</b> Na parte III, ponto 8 (páginas 59 – 62 do RA).<sup>3</sup> é feita uma apresentação relativamente aos meios que estiveram na base da avaliação do sistema de controlo interno. Para melhor avaliar o Sistema de controlo interno, foi utilizado o Anexo A, de acordo com as linhas de Orientação Gerais do CCAS, com 96,2% de respostas afirmativas.</p>
<p><b>c) Referência às causas de incumprimento de acções ou projectos não executados ou com resultados insuficientes</b></p>	<p><b>Sim.</b> No que concerne aos objetivos que constaram do QUAR da CPL I.P: relativa ao ano de 2012 verifica-se que todos foram cumpridos ou superados.</p>
<p><b>d) Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho, evidenciando as condicionantes que afectaram os resultados a atingir</b></p>	<p><b>Sim.</b> Nas página 111 do RA com Auto-Avaliação vêm discriminados os aspetos positivos, áreas a melhorar assim como as várias medidas que a CPL, I.P. tendo em conta o Feedback dos Educandos, Empresas parceiras e Colaboradores, irão contribuir para o reforço do desempenho positivo.</p>
<p><b>e) Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação</b></p>	<p><b>Não.</b> A CPL, I.P., apenas procedeu a uma análise comparativa, com outras entidades nacionais, no que se refere à oferta formativa (páginas 76 e seguintes do RA com Auto-Avaliação). Essas entidades foram as seguintes: Agência para a Qualificação e Ensino Profissional (ANQEP), o Ministério da Educação e Ciência (MEC) e, por fim o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP). No sentido de proceder à comparação com entidades congêneres que prestam serviços idênticos aos das respostas educativas e formativas da CPL, I.P., foram definidos</p>

	<p>os critérios para identificar as entidades representativas das melhores práticas do setor. Estes critérios constam na página 77 do RA com Auto-Avaliação. As entidades congéneres selecionadas constam da página 77 daquele documento.</p> <p>Foi elaborada pela CPL, I.P. uma matriz que cruza a oferta formativa aprovada, relativa a 2012/13, com o número de entidades que contemplam cada curso, tendo por referência as áreas do Catalogo Nacional das Qualificações (ANQEP, 2012).</p> <p>A matriz integra os seguintes elementos: (i) A – Áreas contempladas em sede de Catalogo Nacional de Qualificações, (ii) B – Entidades orientadoras, entidades congéneres e documentos orientadores que contribuíram para a classificação das referidas áreas, (iii) C – indica quantas entidades contemplam o referido curso: resultados ponderados da pesquisa da informação realizada em sede de oferta formativa na zona da Grande Lisboa e (iv) D – Oferta formativa aprovada para a CPL I.P., relativa ao ano 2012/2013.</p> <p>Os resultados constam da página 81 do RA com Auto-Avaliação.</p> <p>Não existe informação que compare o desempenho da CPL relativamente às entidades congéneres, nomeadamente, no que se refere à taxa de participação de alunos em ações de formação profissional, assim como à taxa de aprovação.</p>
<p><b>f) Audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na auto-avaliação do serviço</b></p>	<p><b>Sim.</b> Em 2012, foi realizado um inquérito para aferir o grau de satisfação dos dirigentes intermédios e restantes trabalhadores da CPL, I.P.</p> <p>A taxa de resposta ao questionário foi de 68%.</p> <p>A satisfação global dos colaboradores apresenta uma média global de 3,5. As questões colocadas no</p>

	<p>contexto da satisfação global dos colaboradores apresentam uma média de resposta que varia entre 3,9 e 3,1, tocando nos extremos do insatisfeito (2) e do satisfeito (4).\</p> <p>O inquérito baseou-se no modelo disponibilizado pelo CCAS, tendo incidido nas seguintes dimensões: “Satisfação com a gestão e sistemas de gestão”, “Satisfação com as condições de trabalho”, “Satisfação com o desenvolvimento da carreira”, “Nível de motivação”, “Satisfação com o tipo de liderança” “Satisfação com as condições de higiene e segurança, equipamentos e serviços” e, por fim “Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal”.</p> <p>Utilizou uma escala de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito)</p> <p>Os resultados variam entre 2,6 (satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços) e 3,8 (satisfação com o gestor de nível intermédio)</p> <p>Em, 2012, a CPL, I.P. também efetuou um inquérito abrangendo a dimensão da responsabilidade. As ações da Responsabilidade Social incidiram sobre os “Direitos Humanos”, “Práticas Laborais”, “Ambiente” e “Práticas operacionais justas” Os resultados a este inquérito encontram-se discriminados na página 73 do RA com Auto-Avaliação.</p>
<b>g) Comparação das unidades homogéneas (artigo 16.º)</b>	<b>Não se aplica.</b>
<b>h) Fiabilidade do sistema de indicadores de desempenho (n.º2 art.25.º)</b>	<b>Sim.</b> A CPL, I.P. em 2012, desenvolveu iniciativas internas e acompanhou iniciativas externas no sentido de melhorar a fiabilidade do seu sistema de indicadores de desempenho. A nível interno o

**Gabinete de Estratégia e Planeamento**

	trabalho desenvolvido verificou a conformidade com os requisitos da NP EN ISO 9001, no âmbito dos processos SO5 – Gestão do inventário e G03 – Controlo que integram o Sistema de Gestão da Qualidade da Instituição. Ainda foi realizada a fusão dos processos G08 – Auditoria e Garantia da Conformidade e de G07 – Gestão da Qualidade. A nível externo, verificou-se em 2012 o acompanhamento de ações junto de entidades externas no sentido de atribuir comparabilidade, compreensibilidade e fiabilidade da informação de gestão.
<b>i) Coerência entre os elementos do QUAR e os documentos previsionais legalmente previstos</b>	<b>Sim.</b> Nas páginas 109 do RA com Auto-Avaliação é feita uma síntese onde consta a taxa de execução global, a taxa de cumprimento e a taxa de superação dos indicadores do QUAR 2012. É igualmente feita uma avaliação sintética dos recursos empregues, quer em sede de Recursos Humanos, avaliando a execução do Mapa de Pessoal, quer de Recursos Financeiros, avaliando a execução orçamental. É igualmente apresentada a síntese de execução do Plano de Atividades da CPL, I.P., que inclui a superação de 32,4% dos objetivos e uma taxa de cumprimento de 50% dos objetivos do PA.
<b>j) Estrutura do relatório (alínea e) do artigo 8 e orientações técnicas do CCAS)</b>	<b>Sim.</b> Apresenta uma estrutura de acordo com o modelo proposto pelo CCAS.
<b>k) Cumprimento da data limite de entrega do relatório – 15 de Abril de 2012</b>	Data de envio ao GEP - 15 de Abril 2012.

Lisboa, 21 de Junho de 2012