

Relatório de Atividades e Contas de 2017 – Versão Resumida



- Igualdade de Oportunidades ● Cidadania ● Ética e Respeito pelo Outro ●
- Qualidade ● Responsabilidade Ambiental ● Interculturalidade e multiculturalidade ●
- Divulgação e Preservação do Património Histórico Local ●

FICHA TÉCNICA

Título	Relatório Anual de Atividades e Contas de 2017
Coordenação	Direção (Álvaro Cartas)
Autoria	Inovinter – Centro de Formação e Inovação Tecnológica
Data de Realização	Marco/Abril 2018
Aprovado pelo Conselho de Administração em 24 de abril de 18	

Conteúdo

Nota de Abertura	8
1. Apresentação Institucional	9
1.1. Natureza Jurídica	9
1.2. Missão	9
1.3. Visão	9
1.4. Valores.....	9
1.5. Política da Qualidade.....	10
1.6. Estrutura Organizacional	11
1.7. Órgãos Sociais	13
1.7.1. Composição	13
1.7.2. Funcionamento	13
2. Recursos Humanos	14
2.1. Estrutura Organizacional.....	14
2.1.1. Níveis de Habilitação	15
2.1.2. Estrutura Etária	15
2.2. Políticas Organizacionais e Práticas de Melhoria Contínua	16
3. Resultados Operacionais.....	18
3.1. Formação Profissional	18
3.1.1. Evolução Geral da atividade – análise do triénio (2015/2016/2017)	18
3.1.2. Resultados Globais da Atividade em 2017	21
3.1.2.1. Comparativo entre o previsto e realizado	21
3.1.2.2. Caracterização dos/as formandos/as.....	22
3.1.2.3. Áreas de Formação.....	24
3.1.2.4. Modalidades de formação	25
3.1.3. Projetos	26
3.1.3.1. Cursos de Aprendizagem.....	26
3.1.3.2. Cursos EFA.....	27
3.1.3.3. Cursos de Especialização Tecnológica (CET)	27
3.1.3.4. Formação Modular Certificada	27
3.1.3.5. Medida de Intervenção “Vida Ativa”	28
3.1.3.6. Prestação de Serviços.....	29
3.1.3.6.1. Português Para Todos	30

3.1.3.6.2.	Aplicação de Produtos Fitofarmacêuticos (MIAPF).....	30
3.1.3.7.	Formação nas Aldeias	30
3.1.3.8.	Projetos de Intervenção Social.....	32
3.1.3.8.1.	Programa Escolhas – Trampolim.....	32
3.1.3.8.2.	Núcleo de Intervenção Social – RSI/Segurança Social	32
3.1.3.8.3.	T3tris E6G	33
3.1.3.8.4.	Geração Tecla E6G	34
3.1.4.	Bolsa de Técnicos/as – Formadores/as.....	35
3.1.4.1.	Caracterização da bolsa de técnicos/as-formadores/as.....	35
3.1.4.2.	Atividades de Desenvolvimento Pedagógico dos/as Formadores/as	36
3.1.4.3.	Avaliação de Desempenho de Formadores/as	36
3.1.5.	Avaliação da Formação	37
3.1.5.1.	Formação de Curta Duração	37
3.1.5.2.	Formação de Longa Duração.....	38
3.1.5.3.	Trabalho realizado em parceria	40
3.1.5.4.	Satisfação com a Formação.....	41
3.1.6.	Constrangimentos à Atividade	42
3.1.7.	Rede de Parcerias.....	44
3.1.8.	Outras Atividades	45
3.1.8.1.	Software de Gestão da Formação.....	45
3.1.8.2.	Sistema de Gestão da Qualidade	46
3.2.	Atividade do Centro Qualifica	48
3.3.	Reclamações de candidatos/as e de formandos/as.....	59
3.4.	Informática e Comunicações.....	59
3.4.1.	Informática	59
3.4.2.	Comunicação e Imagem	60
3.5.	Qualidade	60
3.5.1.	Política da Qualidade.....	61
3.5.2.	Auditorias Internas e Externas	61
3.5.3.	Satisfação dos Clientes e Partes Interessadas.....	62
3.5.3.1.	Potenciais Formandos/as:.....	62
3.5.3.2.	Formandos/as:	62
3.5.3.3.	Entidades Parceiras:.....	62

3.5.3.4.	Órgãos Sociais:	63
3.5.3.5.	Parceiros Institucionais:	63
3.5.3.6.	Trabalhadores/as e Colaboradores/as:.....	63
3.5.3.7.	Fornecedores de Bens e Serviços:.....	63
3.5.3.8.	Formadores/as:	64
3.5.4.	Não Conformidades, Reclamações e Ações Corretivas.....	64
3.5.5.	Indicadores de Desempenho do Processo	65
3.5.6.	Concretização dos Objetivos Definidos.....	69
3.5.7.	Ações de Melhoria.....	69

Índice de Ilustrações

Organigrama 1 – Estrutura Organizacional do Inovinter	12
Mapa 1 - Distribuição Geográfica do Inovinter	12
Tabela 1 - Reuniões dos Órgãos Sociais	13
Tabela 2 - Resumo das Não Conformidades e Ações Corretivas registadas em Auditoria no ano de 2017.....	61
Tabela 3 - Resumo das Não Conformidades e Ações Corretivas registadas no ano de 2017	64
Tabela 4 - Taxa de execução financeira de 2014 a 2017.....	65
Tabela 5 - Evolução do indicador “% de propostas de formação em regime de prestação de serviços adjudicadas” desde o ano 2014 até ao ano de 2017	67
Quadro 1 - Indicadores Físicos por modalidade de Formação - 2015	20
Quadro 2 - Indicadores Físicos por modalidade de Formação - 2016.....	20
Quadro 3 - Indicadores Físicos por modalidade de Formação - 2017	21
Quadro 4 - Indicadores Físicos 2017	21
Quadro 5 - Cursos de Aprendizagem 2017	27
Quadro 6 - Cursos EFA - 2017.....	27
Quadro 7 - Formação Modular Certificada - 2017	28
Quadro 8 - Vida Ativa - 2017	29
Quadro 9 - Prestação de Serviços - 2017	29
Quadro 10 - Aplicação de Produtos Fitofarmacêuticos - 2017	30
Quadro 11 - Formação nas Aldeias - 2017	31
Quadro 12 - Caracterização da bolsa por polos	35
Quadro 13 - Análise da Avaliação de Desempenho de formadores/as	36
Quadro 14 - Execução de Objetivos PEI, resultados nacionais 2017	51
Quadro 15 - Taxas de Crescimento anual dos resultados nacionais, 2014-2017	52

Quadro 16 - Execução de Objetivos PEI, por local 2017	54
Quadro 17 - Execução objetivos anuais TORVC, 2017	55
Quadro 18 - Tempos médios de espera, entre etapas (meses)	56
Quadro 19 - Protocolos formalizados, por local e tipologia.....	58
Gráfico 1 - Repartição de Efetivos.....	14
Gráfico 2 - Habilitações Literárias	15
Gráfico 3 - Estrutura Etária.....	16
Gráfico 4 - Ações de Formação realizadas (2015-2017).....	18
Gráfico 5 - Número de formandos/as (2015-2017)	18
Gráfico 6 - Caracterização de formandos/as por género (2015-2017)	19
Gráfico 7 - Horas de Formação (2015-2017).....	19
Gráfico 8 - Volume de formação (2015-2017)	19
Gráfico 9 - Caracterização formandos/as por sexo - 2017.....	22
Gráfico 10 - Caracterização dos formandos/as por Estratos Etários 2017	22
Gráfico 11 - Caracterização de formandos/as por Nível de Escolaridade (%) - 2017	23
Gráfico 12 - Caracterização de formandos/as em situação face ao emprego (%) - 2017	23
Gráfico 13 - Ações, por áreas de formação (%) 2017.....	24
Gráfico 14 - Volume, por áreas de formação (%) 2017.....	24
Gráfico 15 - Ações de formação, por modalidade - 2017	25
Gráfico 16 - Formandos/as, por modalidade - 2017	25
Gráfico 17 - Horas de Formação, por modalidade - 2017.....	26
Gráfico 18 - Volume de formação, por modalidade - 2017	26
Gráfico 19 - Grau de satisfação dos/as formandos/as com a formação frequentada.....	41
Gráfico 20 - Grau de satisfação dos/as formandos/as com a formação frequentada, por polo	42
Gráfico 21 - Evolução anual dos resultados nacionais 2014-2017.....	52
Gráfico 22 – Evolução mensal das ausências registadas de candidatos/as, 2017	57

Resumo

O Inovinter – Centro de Formação e de Inovação Tecnológica, apresenta o Relatório de Atividades e Contas de 2017, em conformidade com a legislação aplicável e as orientações das entidades tutelares.

Encontra-se estruturado em quatro capítulos. Os capítulos um e dois, referem-se, especificamente, à apresentação/caracterização institucional e os capítulos três e quatro aos resultados operacionais, atividades desenvolvidas e Conta de Gestão.

Nota de Abertura

O presente relatório refere-se ao exercício de 2017 e integra quatro capítulos, nos quais são explanadas as atividades realizadas e respetivos resultados, bem como a conta de gestão.

O processo de relatar e avaliar o trabalho desenvolvido ao longo do ano transato não constitui tarefa fácil. Requer, um esforço dos vários serviços do centro e, constitui um importante exercício de reflexão e avaliação sobre os resultados e as práticas, que numa perspetiva de melhoria contínua, permite aumentar o nível de desempenho e fortalecer o Inovinter junto das comunidades onde se encontra.

A atividade desenvolvida pelo Inovinter ao longo do ano foi determinada pelo cumprimento da sua missão no quadro das orientações estabelecidas pelas entidades tutelares e as políticas públicas da educação e formação de adultos e, só foi possível, com o empenho e a envolvimento de todas as partes interessadas. O início do ano foi instável e registaram-se dificuldades na concretização do Plano de Formação, originadas por fatores exógenos, como a existência no mercado de elevada oferta formativa, contudo, foi possível ultrapassar estes obstáculos e encerrar o ano de 2017 com os principais objetivos concretizados.

Assim, como é evidenciado ao longo do presente relatório, a avaliação global do desempenho foi inequivocamente positiva. Em 2017 deu-se continuidade à melhoria de alguns processos e metodologias de trabalho em áreas de atividade centrais no Inovinter, através da revisão dos guias de orientações das unidades orgânicas, delegações e polos, bem como de outros normativos internos que promovem a qualidade dos serviços prestados pelo Centro.

Assegurou-se o desenvolvimento da integração da versão da Norma ISO 9001:2015, procedendo à revisão dos normativos do Sistema de Gestão da Qualidade e integrou-se o modelo de gestão do risco, de acordo com esta Norma.

É, igualmente, de referir as reuniões realizadas pela Direção em todos os polos com as equipas locais, focadas na análise por objetivos de processo, na melhoria da eficácia, em diálogo e ação/estrutura e, de elaboração de planos de trabalho, a desenvolver a curto e médio prazo com o objetivo da melhoria da eficácia e eficiência da intervenção/ação do Inovinter e do reforço nas comunidades e regiões.

Face ao trabalho desenvolvido em 2017, perspetiva-se que em 2018 se reforce o elevado desempenho nas áreas do Sistema de Gestão da Qualidade e na gestão do risco, desenvolvimento organizacional, bem como na melhoria dos serviços prestados à população, com vista ao cumprimento da missão no âmbito da qualificação e certificação de adultos.

1. Apresentação Institucional

1.1. Natureza Jurídica

O Inovinter - Centro de Formação e de Inovação Tecnológica, foi criado ao abrigo do DL nº 165/85, de 16 de Maio, pela Portaria nº 407/98, formado entre o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) e a Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses (CGTP-IN). É um organismo dotado de personalidade jurídica de direito público, sem fins lucrativos, com autonomia administrativa e financeira e património próprio.

1.2. Missão

Promover e realizar projetos de formação profissional e de intervenção social de qualidade, inovadores e de valor sustentável, que contribuam para o desenvolvimento económico e social, valorizando os recursos humanos numa perspetiva transversal a todos os setores de atividade.

1.3. Visão

Constituir-se como fator diferenciador no mercado nacional e regional, numa estratégia de intervenção que procura responder às preocupações nacionais e às necessidades locais, ao nível empresarial e dos Planos de Desenvolvimento Regional, sempre com a finalidade de fixar populações trabalhadoras de forma qualificante.

1.4. Valores

A cultura organizacional do Inovinter integra e promove os seguintes valores:

- **Qualidade:** A qualidade é um imperativo da nossa intervenção, visando corresponder às expectativas dos/as nossos/as utentes/formandos/as e promover mudanças significativas a nível profissional e na melhoria das suas condições de vida;
- **Responsabilidade Ambiental:** Os temas ambientais estão incorporados na cultura organizacional do Centro e a sua estratégia é direcionada a dois níveis: Na sensibilização e consciencialização dos utentes/formandos e dos nossos colaboradores para a problemática da proteção do ambiente e do desenvolvimento de um modelo de economia sustentável;
- **Cidadania:** Valorizamos e promovemos uma cidadania ativa e participativa, colocando em evidência as dimensões pedagógicas, culturais e políticas;
- **Ética:** Todos/as colaboradores/as pautam a sua intervenção pelo cumprimento rigoroso de regras profissionais e deontológicas, assumindo uma atitude de respeito e aceitação do Outro;
- **Interculturalidade e multiculturalidade:** Promovendo práticas e metodologias pedagógicas que promovam e favoreçam a diversidade e o respeito e aceitação da diferença cultural e étnica;
- **Igualdade de Oportunidades:** Estamos convictos que uma sociedade mais justa, saudável e com coesão social deve basear-se num forte sentido de responsabilidade do indivíduo e das organizações. Este desafio exige de nós uma atenção especial na igualdade de oportunidades nas nossas práticas e no combate a todo o tipo de discriminações, quer seja em função do género, idade, deficiência ou orientação sexual.

- Divulgação e Preservação do Património Histórico Local: Consideramos que a valorização, conhecimento e preservação do passado nas diversas áreas do conhecimento humano exige – individualmente e coletivamente – engajamento na sua defesa, enquanto imagem viva do passado, permitindo que o passado interaja com o presente, transmitindo conhecimento e formando a identidade de um Povo.

1.5. Política da Qualidade

O Conselho de Administração do INOVINTER assegura o compromisso contínuo de atuação do Centro, para com as necessidades do Cliente, de acordo com os requisitos subjacentes à norma NP EN ISO 9001, estatutários e regulamentares, traduzido nas seguintes orientações:

CLIENTE

- Contribuir para o desenvolvimento de competências promotoras da cidadania ativa, da interculturalidade, da igualdade de oportunidades e da inclusão social;
- Diversificar a oferta formativa e implementar práticas pedagógicas inovadoras;
- Assegurar uma elevada qualidade na prestação de serviços aos/às formandos/as e organizações, para responder às suas necessidades e expectativas;
- Garantir a confidencialidade dos dados pessoais cedidos ao INOVINTER, cumprindo com a legislação em vigor.

RECURSOS

- Efetuar uma seleção rigorosa e criteriosa de fornecedores, apostando em relações comerciais e de parceria que assegurem serviços e produtos de qualidade;
- Estabelecer parcerias nacionais, regionais e locais de colaboração – eficazes e sólidas – que promovem o desenvolvimento socioeconómico local e a qualificação dos recursos humanos;
- Sensibilizar e formar os/as colaboradores/as do INOVINTER para o cumprimento das suas atribuições individuais e coletivas, contribuindo para maior satisfação do utente/formando/a;
- Garantir a segurança dos dados pessoais dos clientes, fornecedores e trabalhadores armazenados nas bases de dados que dão suporte à atividade do INOVINTER, de acordo com a legislação em vigor.

AMBIENTE

- Promover um ambiente de trabalho seguro, saudável, de valorização e desenvolvimento profissional para os/as colaboradores/as;
- Promover uma cultura organizacional que respeite o ambiente, consubstanciada em práticas permanentes de atualização tecnológica, do desenvolvimento de métodos que minimizem impactos ambientais, da redução e prevenção da poluição e de estilos de vida saudáveis.

MELHORIA

- Assegurar os serviços através de uma gestão por processos, garantindo o cumprimento de critérios de eficiência e eficácia, consolidando uma imagem de competência;
- Planear objetivos e indicadores que permitam medir e avaliar os resultados obtidos orientando para a melhoria continua;
- Fazer uma Gestão dos Riscos associados ao contexto da organização, que podem afetar a capacidade do INOVINTER em atingir os objetivos definidos para o seu Sistema de Gestão da Qualidade.

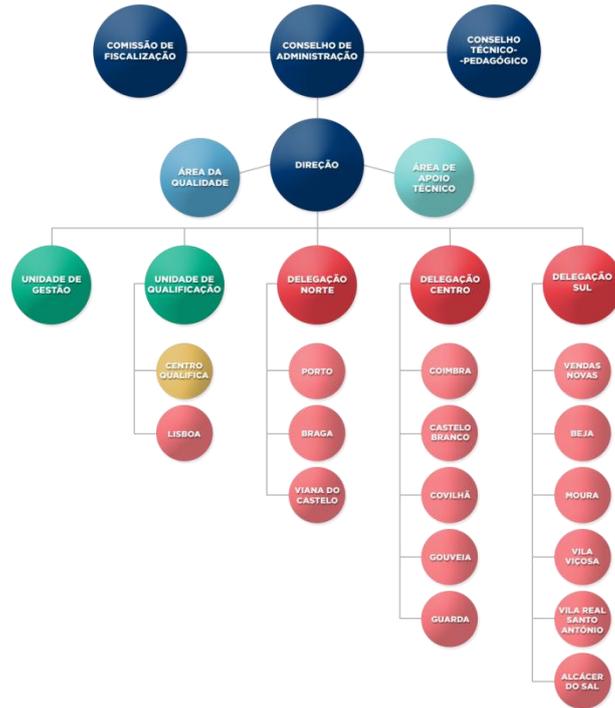
1.6. Estrutura Organizacional

A estrutura Organizacional do Inovinter centra-se no Conselho de Administração, órgão máximo de gestão, integrado por quatro elementos, nomeados dois pelo IEFP, IP e, os outros dois, pela CGTP-IN, do qual dimanam todas as diretivas, as quais são assumidas pelo Diretor, a quem compete a gestão técnica e administrativa dos serviços do Centro.

Como estruturas de apoio, planeamento e operacional, existem duas unidades orgânicas, três delegações e serviços de apoio técnico que superentendem e operacionalizam nas perspetivas administrativas, financeira e técnica, o funcionamento do Inovinter, a saber:

- Unidade de Gestão
- Unidade de Qualificação
- Delegação do Centro
- Delegação do Norte
- Delegação do Sul
- Serviços de Apoio Técnico (Secretariado, Jurídico, Informático e de Qualidade).

O organigrama pretende ilustrar de um modo sistemático e simples, o conjunto de relações funcionais que se estabelecem, entre as diferentes estruturas.



Organograma 1 – Estrutura Organizacional do Inovinter

O Centro tem uma abrangência nacional possui 15 Polos, localizados de Norte a Sul, localizando-se a sede em Lisboa, onde funcionam os serviços centrais.



Mapa 1 - Distribuição Geográfica do Inovinter

1.7. Órgãos Sociais

1.7.1. Composição

Conselho de Administração

- Adélia Maria Ferreira da Costa – Presidente
- Simone de Jesus Pereira – Vogal
- José Augusto Tavares Oliveira – Vogal
- Américo Monteiro Oliveira – Vogal

Comissão de Fiscalização

- Henrique Miguel Fernandes Freitas Silva
- Manuel Bernardino Cruz Ramos

Conselho Técnico-Pedagógico

- Álvaro Vitorino Amorosa Cartas
- Carla Alexandra dos Santos Filipe
- José Alberto Pires Marques

Direção

- Álvaro Vitorino Amorosa Cartas – Reconduzido a 23 de fevereiro de 2017

1.7.2. Funcionamento

O Conselho de Administração, no cumprimento dos preceitos estatutários, reuniu mensalmente, para o desempenho das suas funções, cabendo-lhe neste âmbito as funções de gestão, definição de estratégias e supervisão das atividades.

A Comissão de Fiscalização no âmbito das suas funções reuniu ao longo do ano para:

- Proceder trimestralmente à análise da execução orçamental tendo emitido os respetivos pareceres;
- Emitiu parecer sobre o Relatório de Atividades e Contas de 2016, Plano de Atividades e Orçamento de 2018 e sobre as propostas de alteração ao orçamento.

O conselho Técnico Pedagógico é um órgão consultivo, ao qual compete pronunciar-se sobre os planos e programas das ações, bem como proceder à elaboração de estudos, pareceres e relatórios sobre a atividade do Centro.

Reuniões dos órgãos sociais	
Órgão Social	Reuniões
Conselho de Administração	12
Comissão de Fiscalização	5

Tabela 1 - Reuniões dos Órgãos Sociais

2. Recursos Humanos

2.1. Estrutura Organizacional

A estrutura de recursos humanos do Inovinter permaneceu inalterável comparativamente ao exercício anterior, observando uma das premissas da cultura organizacional do Centro, em que a política contratual é idealizada numa ótica de continuidade, no intuito de se estimular conhecimentos e competências, contribuindo para que se atinjam estádios superiores de compromisso e desempenho.

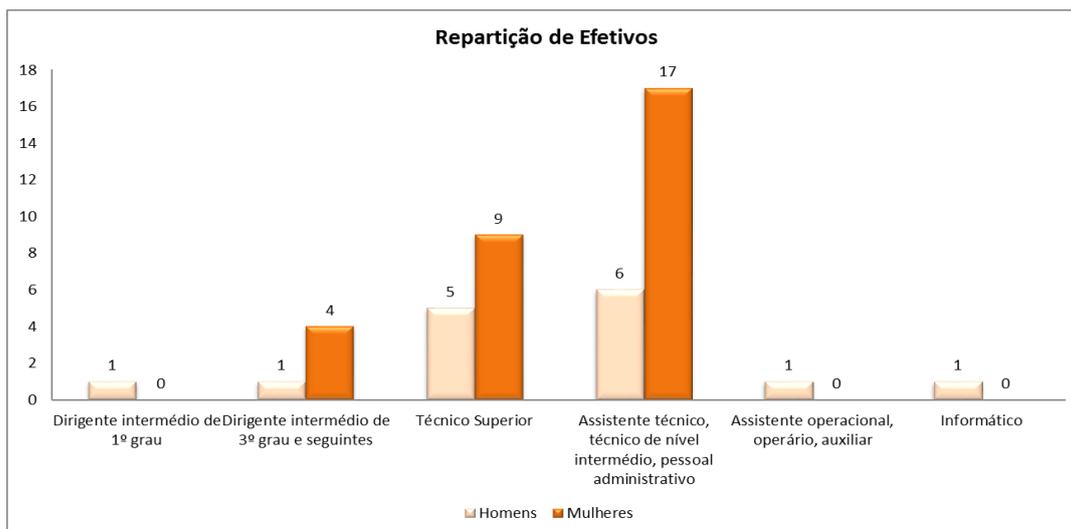


Gráfico 1 - Repartição de Efetivos

A composição global de ativos humanos afetos ao Centro regista 45 elementos, apresentando a seguinte distribuição por género: 66,67% do sexo feminino (30 trabalhadoras) e 33,33% do sexo masculino (15 trabalhadores), espelhando fielmente a repartição patenteada no último triénio, não se tendo registado movimentos de entradas e saídas no exercício.

A estrutura organizacional ao nível funcional regista a seguinte configuração; os dirigentes intermédios de 1º grau, os assistentes operacionais, operários e auxiliares, e os informáticos representam 2,22% da estrutura, contabilizando 1 trabalhador cada. Os dirigentes intermédios de 3º grau exprimem 11,11% da composição total de efetivos da organização, registando 5 colaboradores. A denominação profissional dos técnicos superiores traduz 31,11% do universo em análise, contendo 14 observações. A nomenclatura profissional com maior representatividade na estrutura funcional, tendência e constatação verificada em análises anteriores, é a de assistente técnico, técnico de nível intermédio e pessoal administrativo, caracterizando 51,11% do global, totalizando 23 trabalhadores.

A distribuição dos efetivos por tipologia de vínculo contratual assume seguinte disposição; 44 trabalhadores/as com contrato de trabalho a termo indeterminado (97,78% da estrutura contratual) e 1 colaborador com vínculo laboral de comissão de serviço no âmbito do Código do Trabalho (2,22% da estrutura contratual).

Conforme mencionado anteriormente, não se registaram quaisquer alterações na composição de recursos humanos do Centro aos níveis funcional e contratual, tendo permanecido estruturalmente idêntica às caracterizações realizadas no último triénio, no que concerne a estas dimensões.

2.1.1. Níveis de Habilitação

A estrutura de níveis de habilitação por género assume graficamente a seguinte distribuição/Composição/disposição:

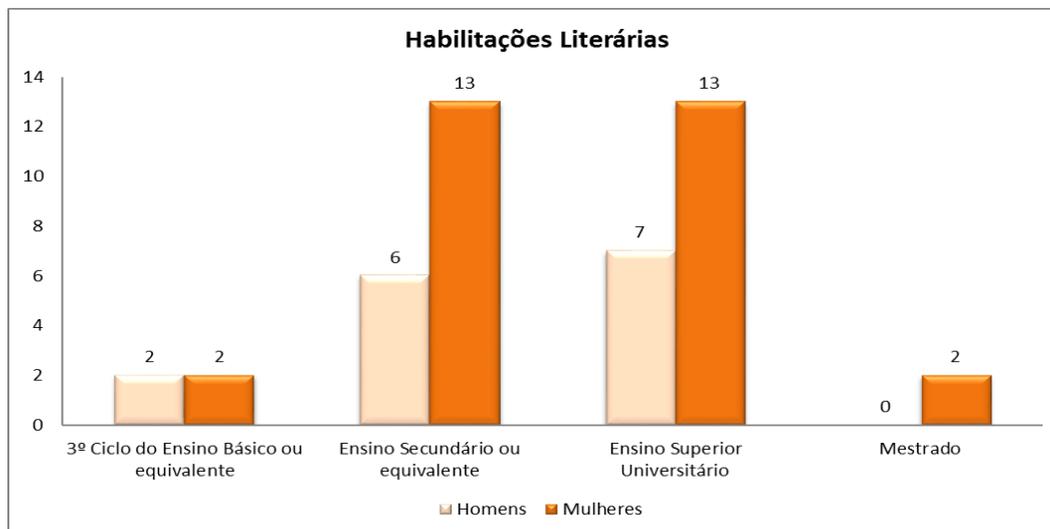


Gráfico 2 - Habilitações Literárias

Observando a composição de níveis de habilitação e representatividade absoluta e relativa na estrutura total, denota-se que esta registou alterações em 2 partições comparativamente à evidenciada no exercício transato, a saber, uma quebra de 20,00% (1 elemento) nos habilitados com o 3º ciclo do ensino básico ou equivalente, e o correspondente crescimento de 5,56% (1 elemento) no nível de qualificação de ensino secundário e equivalente.

A estrutura de níveis de habilitação propriamente dita, apresenta a seguinte configuração; os habilitados com ensino superior universitário representam 44,44% da globalidade, mantendo-se como a partição mais representativa na composição global, contabilizando 20 registos. O nível de habilitação com a segunda maior representatividade é o ensino secundário ou equivalente que exprime 42,22% da estrutura total e agrega 19 observações. Os habilitados com o 3º ciclo do ensino básico ou equivalente representam 8,89% do total, contendo 4 trabalhadores/as. O grau de habilitação menos representativo é o de mestrado, que traduz 4,44% da estrutura global, evidenciando 2 observações.

2.1.2. Estrutura Etária

A estrutura etária por género dos ativos humanos do Inovinter tem a seguinte representação gráfica:

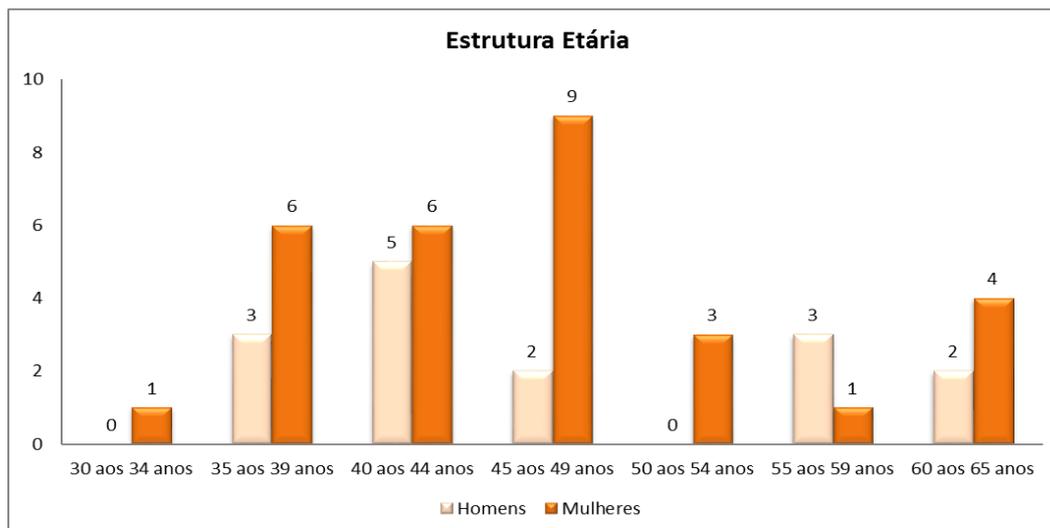


Gráfico 3 - Estrutura Etária

Os intervalos etários compreendidos entre os 40 e os 44 anos e dos 45 aos 49 anos são mais representativos na estrutura total do Centro, apenas diferindo no que concerne à distribuição por género, ambos exprimem 24,44% do universo em análise, registando 11 observações cada. O escalão etário dos 35 aos 39 anos que caracteriza 20,00% do todo, com 9 observações, apresenta-se como o segundo mais expressivo do universo etário, tendo registado uma quebra de 3 elementos relativamente ao ano de 2016, sendo a par do intervalo que permeia entre os 40 e os 44 anos, as amostras que registaram maior decréscimo na sua composição absoluta. A faixa etária compreendida entre os 60 e os 65 anos representa 13,33% do todo, agregando 6 trabalhadores/as. Traduzindo 8,89% da composição etária total encontra-se o escalão dos 55 aos 59 anos, registando 4 observações. O grupo etário que permeia entre os 50 e os 54 anos detém a mesma representatividade absoluta e relativa na estrutura etária do Centro, que a registada no exercício anterior, isto é, compreende 3 registos e exprime 6,67% do universo.

A classe etária compreendida entre os 30 e os 34 anos que caracteriza 2,22% do total, regista apenas 1 trabalhador/a, permanecendo como o intervalo menos representativo na composição etária do Inovinter.

2.2. Políticas Organizacionais e Práticas de Melhoria Contínua

A contínua observância do fator comunicacional registada no decurso do exercício de 2017, proporcionando o envolvimento dos/as trabalhadores/as e colaboradores/as, através da sua participação em questionários relativos às diversas dimensões da organização, permitiu avaliar o grau de satisfação e motivação destes. A implementação destes mecanismos de consulta, possibilita a alavancagem ao nível da conceção e formulação de políticas/práticas organizacionais, fortalecendo o compromisso e o desempenho dos recursos humanos alinhados com a estratégia e missão do Centro.

Consubstanciando a constatação anterior, encontra-se enraizado nas práticas organizacionais, o questionário de satisfação dos/as trabalhadores/as e colaboradores/as, com o propósito de promover as valências supracitadas, derivando este diretamente da metodologia da Estrutura Comum de Avaliação, especificamente desenvolvida para auxiliar as organizações do sector público dos países europeus a aplicar as técnicas da Gestão da Qualidade Total, melhorando o seu nível de desempenho e de prestação de serviços.

No que concerne à formação profissional disponibilizada aos recursos humanos do Centro, é de referir que se atingiu um volume assinalável, tendo-se ultrapassado largamente as expectativas iniciais de execução, registando um crescimento de 153,16% no volume de formação comparativamente ao ano anterior, constatação derivada também à execução mediana alcançada em 2016, e proporcionando a 15,56% dos/as trabalhadores/as 35,00 ou mais horas de formação em 2017. A manutenção da política de formação, conforme enunciado em caracterizações anteriores, passa pelo estímulo e incentivo à frequência de formações, conferências e seminários que contribuam para a valorização profissional e pessoal.

No exercício de 2017 procedeu-se à aplicação do sistema integrado de avaliação das prestações de serviço, através de um processo pautado pela transparência, rigor e igualdade de tratamento, o qual permitiu aferir e verificar a qualidade do serviço fornecido ao Inovinter, promovendo a valorização da atividade principal do Centro. Convém referir também, que todos os envolvidos e dimensões são avaliadas, isto é, o sistema de avaliação dos/as trabalhadores/as é um instrumento consolidado na dinâmica organizacional do Inovinter, que tem sido constantemente atualizado e aperfeiçoado, de modo a garantir que sua aplicabilidade e aderência à envolvente, se encontrem a níveis superiores.

A prossecução e potenciação das políticas organizacionais instituídas em confluência com os aspetos relativos à estrutura etária, níveis de habilitação e estabilidade do quadro de pessoal, contribuem para a consolidação de conhecimentos e competências dos ativos humanos do Centro, proporcionando a concretização dos objetivos estratégicos formulados, e a possibilidade de se atingirem patamares superiores de desempenho e qualidade.

3. Resultados Operacionais

3.1. Formação Profissional

3.1.1. Evolução Geral da atividade – análise do triénio (2015/2016/2017)

Em 2017 realizaram-se 377 ações de formação o que, em comparação com o ano de 2015, se traduz num decréscimo de 17% na execução e, em relação ao ano de 2016 um crescimento de 27%.

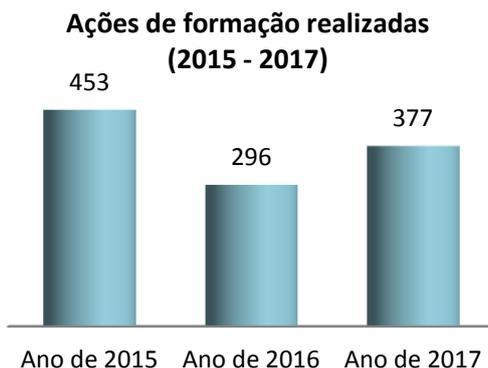


Gráfico 4 - Ações de Formação realizadas (2015-2017)

Relativamente ao número de formandos/as, em 2017 registaram-se 7.037 participantes, menos 18% do que no ano de 2015 e mais 27% do que em 2016. A média de formandos/as por ação de formação manteve-se inalterada, nos anos em análise, com cerca de 19 formandos/as por ação.

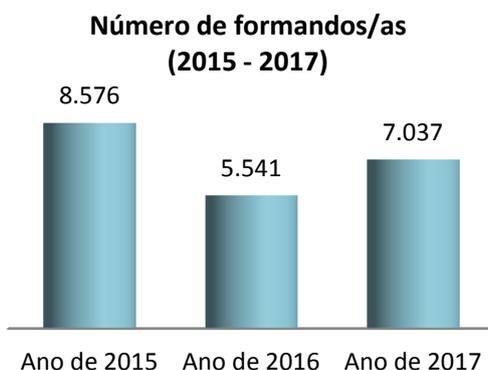


Gráfico 5 - Número de formandos/as (2015-2017)

Em 2017, o género feminino representava 70% do número total de formandos/as abrangidos/as. A tendência de predomínio de formandas do sexo feminino verificou-se igualmente nos anos de 2015 e 2016, com registos de participação de 68% e 65%, respetivamente.

Caracterização formandos/as por género (2015-2017)

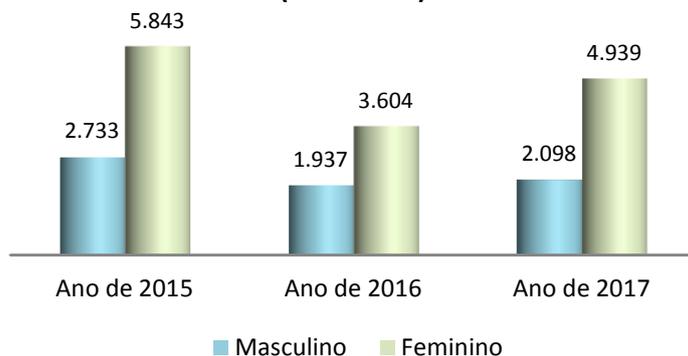


Gráfico 6 - Caracterização de formandos/as por género (2015-2017)

Analisando o número de horas de formação executadas, verificou-se um decréscimo deste indicador entre os dois primeiros anos em análise, atingindo, em 2016, as 28.019,5 horas o que significa uma quebra de 24%, seguindo-se um ligeiro crescimento, para os 9%, quando comparado com as 30.617 horas de 2017.

Horas de formação (2015 - 2017)

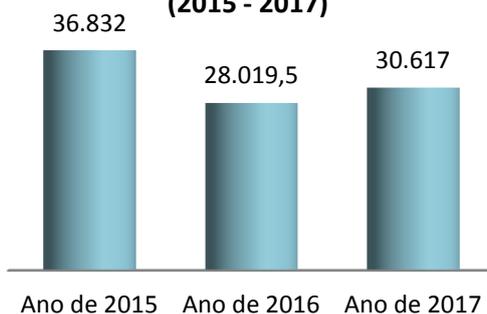


Gráfico 7 - Horas de Formação (2015-2017)

Igual tendência é verificada no indicador referente ao volume de formação, observando-se um decréscimo de 28% entre os dois primeiros anos em análise, seguindo-se ligeiro crescimento, para os 12% (comparando 2017 e 2016).

Volume de formação (2015 - 2017)

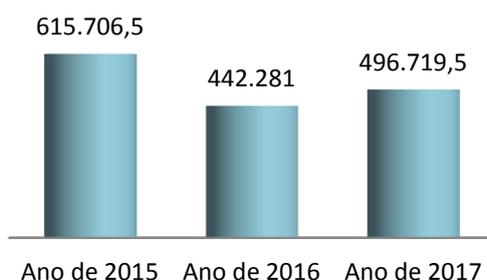


Gráfico 8 - Volume de formação (2015-2017)

Analisando os quatro principais indicadores de execução física é possível obter as seguintes conclusões:

- ✓ Um crescimento de todos os dados físicos apurados nos indicadores em análise (número de ações, formandos/as, horas e volume) face ao ano de 2016 e uma aproximação sustentada, aos valores registados no ano de 2015;
- ✓ Estabilização efetiva do número médio de formandos/as por ação (média de 19 formandos/as por ação nos últimos três anos);
- ✓ Representatividade acima dos 60% do sexo feminino no número total de formandos/as (68% em 2015, 65% em 2016 e 70% em 2017);
- ✓ No ano de 2016, registou-se uma média de 95 horas executadas por ação de formação, já em 2017, tal como em 2015, verificou-se uma média de 81 horas executadas por ação de formação;
- ✓ De um “contributo” médio de 72 horas de cada formando/a para o volume de formação em 2015, verificou-se um aumento para as 80 horas em 2016 e uma nova quebra para as 71 horas em 2017;
- ✓ O rácio volume de formação/ação registou um valor de 1.359 horas em 2015, tendo sofrido um aumento significativo para uma média de 1.494 horas em 2016, registando em 2017, uma diminuição para uma média de 1.318 horas, valor em linha com anos de maior execução.

Os seguintes quadros apresentam os principais indicadores de execução física, relativos aos anos em análise, organizados de acordo com a modalidade de formação.

Ano 2015								
	Aprend.	CET	EFA	F.C.	F.F.P	F.M.	F.I.	Totais
Nº de Ações	9		5	25	7	405	2	453
Nº de Horas	2.544		5.576	412	300	27.600	400	36.832
Volume	28.622		77.603	4.920	3.870	492.123	8.570	615.707
Homens	71		34	123	47	2.442	16	2.733
Mulheres	63		63	155	59	5.469	34	5.843
Total Formandos/as	134	0	97	278	106	7.911	50	8.576

Legenda: Aprend. – Sistema de Aprendizagem / CET – Curso de Especialização Tecnológica / EFA – Educação e Formação de Adultos / F.C. – Formação Contínua (Extra CNQ) / F.F.P. – Formação de Formadores e Professores / F.M. – Formação Modular/ F.I. – Formação para a Inclusão.

Quadro 1 - Indicadores Físicos por modalidade de Formação - 2015

Ano 2016								
	Aprend.	CET	EFA	F.C.	F.F.P	F.M.	F.I.	Totais
Nº de Ações	4		4	46	4	238	0	296
Nº de Horas	5.018,5		3.592	736	152	18.521	0	28.019,5
Volume	53.515		46.707,5	10.140,5	1.847	330.071	0	442.281
Homens	35		24	429	19	1.430	0	1.937
Mulheres	42		32	243	34	3.253	0	3.604
Total Formandos/as	77	0	56	672	53	4.683	0	5.541

Quadro 2 - Indicadores Físicos por modalidade de Formação - 2016

Ano 2017								
	Aprend.	CET	EFA	F.C.	F.F.P	F.M.	F.I.	Totais
Nº de Ações	4	1	7	36	2	327	0	377
Nº de Horas	4.323	1.208	2.172	559	80	22.275	0	30.617
Volume	36.465,5	20.925	33.862,5	6.707	790	397.969,5	0	496.719,5
Homens	19	17	48	242	9	1.763	0	2.098
Mulheres	31	5	85	192	11	4.615	0	4.939
Total Formandos/as	50	22	133	434	20	6.378	0	7.037

Quadro 3 - Indicadores Físicos por modalidade de Formação - 2017

Analisando os quadros anteriormente apresentados, extraem-se as seguintes conclusões:

- ✓ O claro predomínio das ações de formação de curta duração, integradas na modalidade de Formações Modulares Certificadas – FMC (em 2015 representavam cerca de 89% do número total de ações, em 2016 cerca de 80% e em 2017 um peso de 87%), com a respetiva tradução nos restantes indicadores físicos;
- ✓ Em 2015, o volume de formação associado às Formações Modulares Certificadas – FMC representava 80% do volume total, em 2016 esse peso diminuiu para os 75% tendo, em 2017, aumentado novamente para os 80%;
- ✓ Um ligeiro incremento na execução de cursos de longa duração (Aprendizagem, CET e EFA) em relação aos dois primeiros anos em análise.
- ✓ Continuidade na aposta de realização de Formação Contínua, onde se encontra incluída a Formação em regime de Prestação de Serviços.

3.1.2. Resultados Globais da Atividade em 2017

3.1.2.1. Comparativo entre o previsto e realizado

Em 2017 executaram-se 377 ações de formação, tendo o número de formandos/as abrangidos/as atingido os 7.037.

Realizaram-se 30.617 horas de formação, que se traduziram num volume de formação de 496.719,5 horas.

Indicadores Físicos 2017			
	Plano Inicial (1)*	Execução (2)	% (2) / (1)
Ações	321	377	117%
Formandos/as	6.001	7.037	117%
Horas	29.703	30.617	103%
Volume	541.015	496.719,5	92%

*dados obtidos do Plano Retificado de 2017 (por questões orçamentais houve um ajustamento ao reportado no Plano de Atividades)

Quadro 4 - Indicadores Físicos 2017

Comparando o Plano Executado com o Plano Inicial, os indicadores em análise atingiram os 117% nos indicadores número de ações e de formandos/as, 103% no número de horas e 92% no volume de formação.

Evidencia-se uma taxa de execução do plano de formação superior a 100%, nos indicadores ações, formandos/as e horas, devido ao contributo extremamente positivo das Formações

Modulares Certificadas e da Formação Contínua, Seminários e Workshops, com taxas de execução, face ao plano, superiores a 100%.

O principal fator explicativo para a taxa de execução de 92% no indicador volume de formação, prende-se com a quebra de volume inerente às desistências e/ou faltas dos/as formandos/as, ocorrências estas, usualmente superiores nos cursos de longa duração (Aprendizagem, CET e EFA) e potencializado pela diferença temporal entre a elaboração do plano de atividades e a data efetiva de realização das ações.

3.1.2.2. Caracterização dos/as formandos/as

Analisando a distribuição dos/as formandos/as por sexo, constata-se uma maior representatividade de formandos/as do sexo feminino, com uma percentagem de 70%, tendência que se mantém ao longo dos anos.



Gráfico 9 - Caracterização formandos/as por sexo - 2017

Relativamente à caracterização dos/as formandos/as por estratos etários, destacam-se os grupos dos/as formandos/as com idades compreendidas entre os 35 a 44 anos e os 25 a 34 anos, com uma representatividade de 29% e 19% respetivamente.

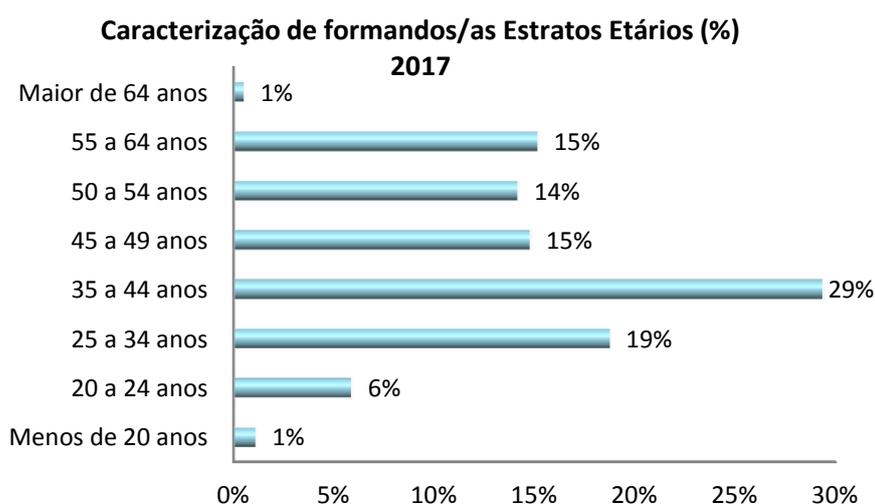


Gráfico 10 - Caracterização dos formandos/as por Estratos Etários 2017

Relativamente ao nível de escolaridade, verifica-se o claro predomínio de formandos/as com habilitações ao nível do Ensino Secundário (44%) e, embora com menor expressão, do 3º Ciclo (31%).

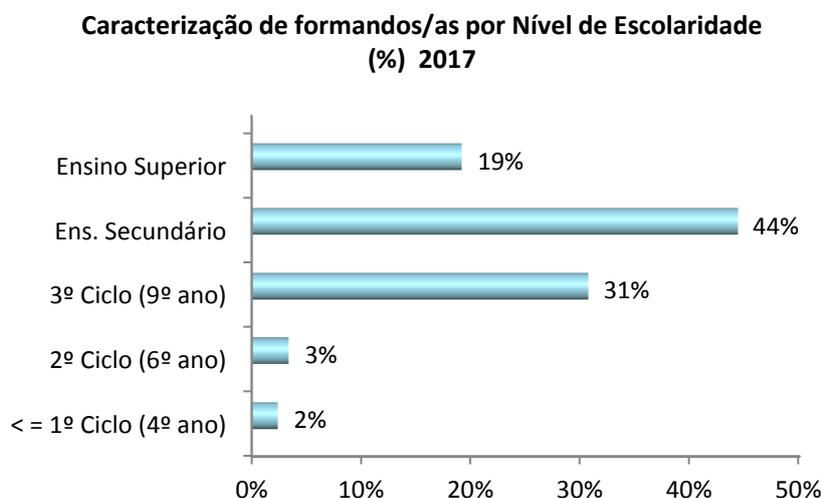


Gráfico 11 - Caracterização de formandos/as por Nível de Escolaridade (%) - 2017

Os/as formandos/as com o Ensino Superior, representam 19% do número total de formandos/as abrangidos/as e, em sentido inverso, 5% têm habilitações literárias iguais ou inferiores ao 2º Ciclo.

Finalmente, no que diz respeito à caracterização dos/as formandos/as tendo em conta a situação face ao emprego, observa-se um maior peso de formandos/as empregados/as com percentagem de 70% em relação aos 26% de empregados/as, comportamento este que não está em consonância com anos anteriores e que se deve sobretudo às alterações, definidas em candidatura, do perfil de entrada dos/as formandos/as para frequência nas ações de formação.

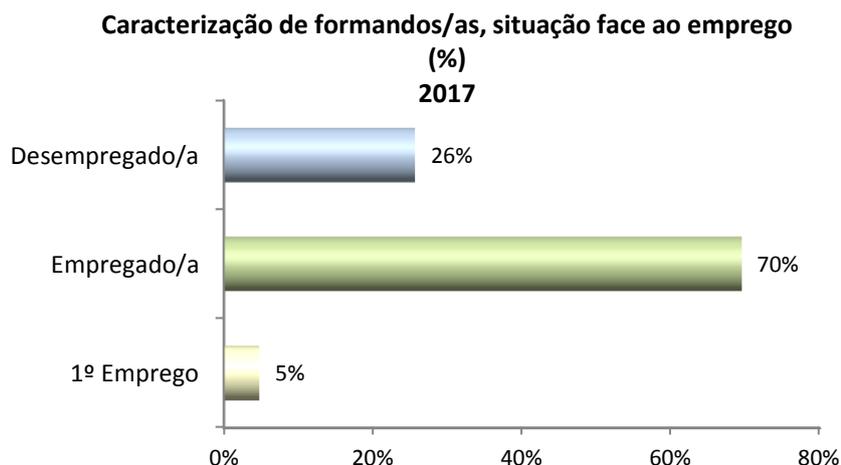


Gráfico 12 - Caracterização de formandos/as em situação face ao emprego (%) - 2017

3.1.2.3. Áreas de Formação

A análise do número de ações de formação executadas em 2017, distribuídas por área de formação, permite destacar quatro áreas: Comércio (14,1%), Trabalho Social e Orientação e Serviços de Apoio a Crianças e Jovens (11,1%, cada) e Saúde (10,3%).

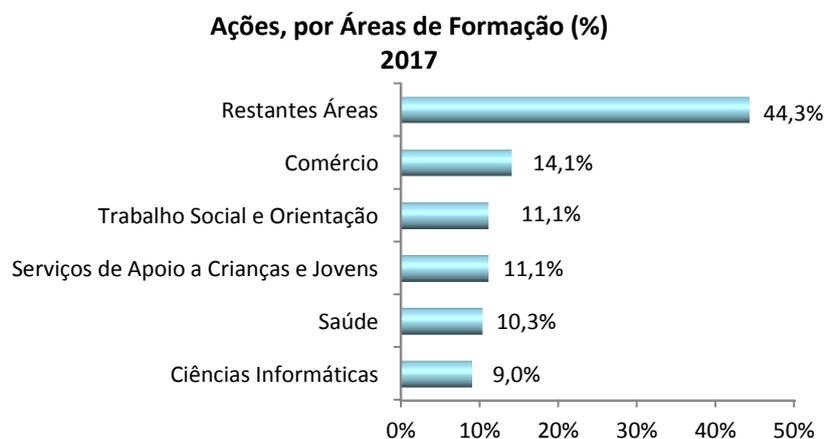


Gráfico 13 - Ações, por áreas de formação (%) 2017

De realçar que 44% do total das ações de formação executadas, se encontram associadas a áreas de formação com um peso individual pouco expressivo, o que demonstra uma grande diversidade nas áreas de formação ministradas.

Tendo como base de análise o volume de formação realizado, verifica-se que as áreas de formação com maior expressão são o Comércio (15,2%) e a Saúde (13%). Destacam-se também as áreas de Ciências Informáticas e Trabalho Social e Orientação com uma representatividade superior a 10% e ainda as áreas de Serviços de Apoio a Crianças e Jovens e Línguas e Literaturas Estrangeiras que, em conjunto, atingem um peso de 18%.

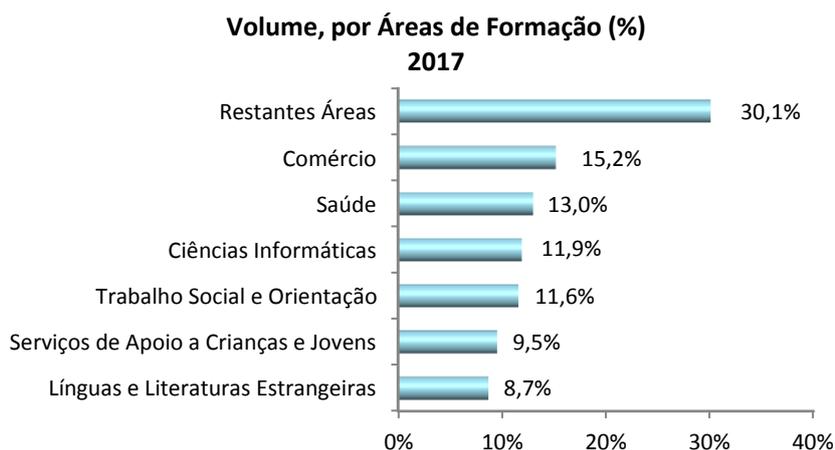


Gráfico 14 - Volume, por áreas de formação (%) 2017

Neste gráfico é igualmente visível a grande dispersão de áreas de formação, sendo que áreas pouco expressivas em volume de formação, conjuntamente, representam cerca de 30% do volume total executado.

3.1.2.4. Modalidades de formação

Desagregando o número total de ações por modalidade de formação é possível verificar que as Formações Modulares representam aproximadamente 87% do plano de formação executado em 2017.

De salientar a representatividade alcançada, em 2017, na Formação Contínua (9,5%), onde se inclui a formação realizada em regime de prestação de serviços e, onde se continuou a apostar fortemente.

As restantes modalidades têm uma expressão reduzida, ainda que se verifique uma ligeira subida, quando comparadas com anos anteriores nomeadamente no que diz respeito aos cursos EFA e de Aprendizagem.

Ações de Formação, por Modalidade - Ano de 2017

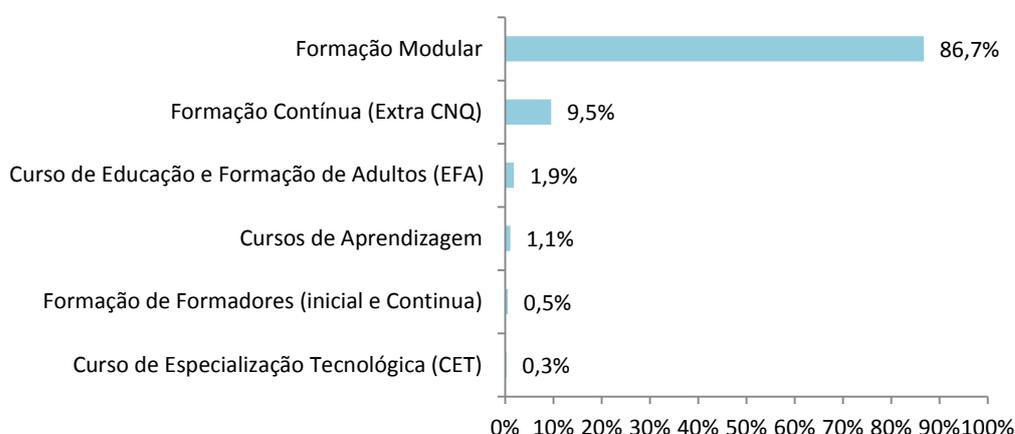


Gráfico 15 - Ações de formação, por modalidade - 2017

Observando a distribuição do número de formandos/as abrangidos/as em 2017 por modalidade, verifica-se que os resultados obtidos se encontram em consonância com o descrito no indicador anterior.

Formandos/as, por Modalidade - Ano de 2017

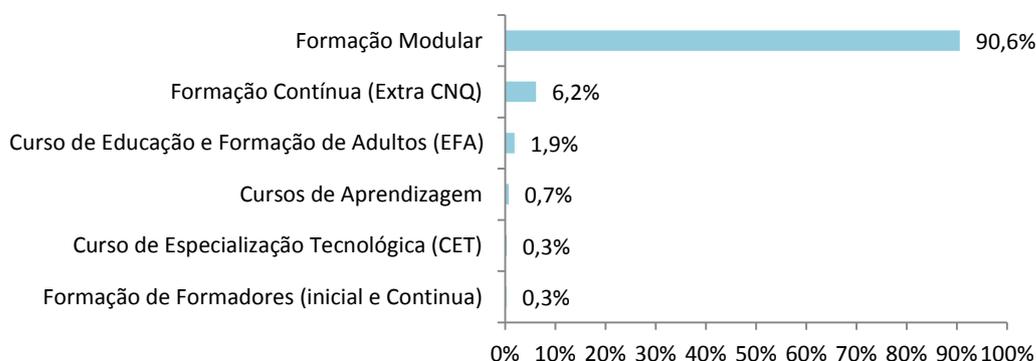


Gráfico 16 - Formandos/as, por modalidade - 2017

Analisando a distribuição dos resultados nos indicadores horas e volume de formação, constata-se igualmente o predomínio das Formações Modulares Certificadas, ainda que com menor expressão percentual, quando comparado com os dois indicadores anteriores.

Horas de Formação, por Modalidade - Ano de 2017

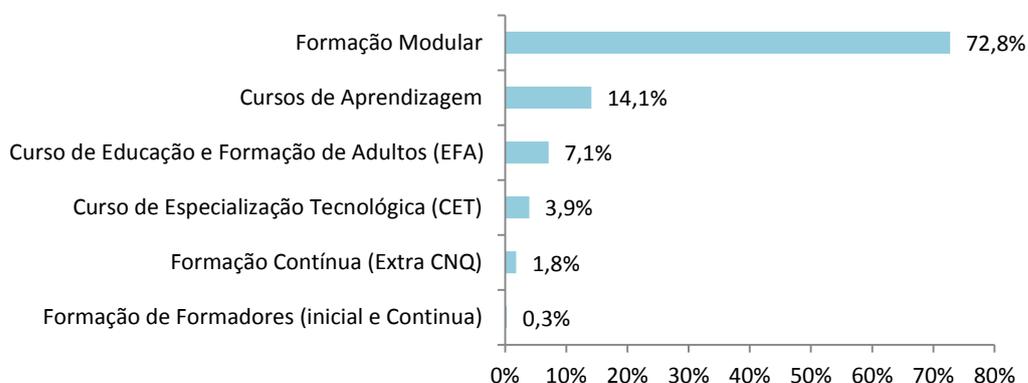


Gráfico 17 - Horas de Formação, por modalidade - 2017

Salienta-se ainda o peso associado aos cursos de Aprendizagem (representatividade de 14% e de 7%, nas horas e volume de formação respetivamente) face aos de cerca de 7%, no número total de horas e volume dos cursos EFA, justificado essencialmente pelo facto de apenas terem iniciado no final do ano sete cursos desta modalidade (tendo por isso uma carga horária menor do que os cursos de Aprendizagem que, na sua maioria, transitaram de ano).

Volume de Formação, por Modalidade - Ano de 2017

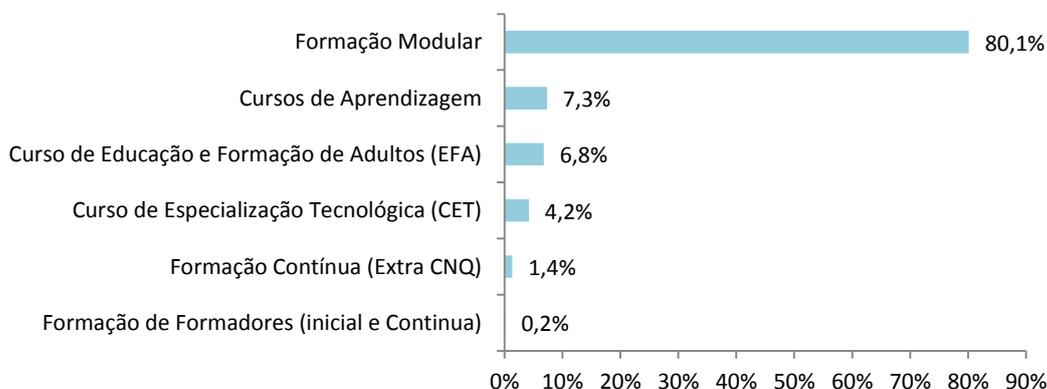


Gráfico 18 - Volume de formação, por modalidade - 2017

3.1.3. Projetos

Nos próximos pontos serão analisados os dados relativos aos programas e projetos em que o Inovinter interveio em 2017.

3.1.3.1. Cursos de Aprendizagem

No ano em análise, no âmbito da modalidade Sistema de Aprendizagem, há a registar a realização de quatro cursos, abrangendo um total de 50 formandos/as, 4.323 horas de

formação e um volume de formação de 36.465,5 horas, distribuídos pelas diversas regiões de acordo com o quadro seguinte.

Cursos de Aprendizagem - Ano de 2017

Região	Polo	Designação da Ação de Formação	Formandos/as	Horas	Volume
Norte	Braga	Técnico/a Auxiliar de Saúde	11	1.333	9.019,5
Centro	Coimbra	Técnico/a Auxiliar de Saúde	10	1.233	9.969,5
Alentejo	Moura	Técnico/a Instalador/a de Sistemas Solares Térmicos	9	1.401	11.646,5
	Vila Viçosa	Técnico/a de Restaurante/Bar	20	356	5.830
TOTAIS			50	4.323	36.465,5

Quadro 5 - Cursos de Aprendizagem 2017

3.1.3.2. Cursos EFA

O próximo quadro apresenta a distribuição dos indicadores físicos apurados por Região e Polo, no âmbito da modalidade Cursos de Educação e Formação de Adultos (EFA).

Cursos EFA - Ano de 2017

Região	Polo	Designação da Ação de Formação	Formandos/as	Horas	Volume
Norte	Braga	Técnico/a Auxiliar de Saúde	20	216	3.223
	Porto	Técnico/a de Apoio Familiar e de Apoio à Comunidade	21	441	7.881,5
		Técnico/a de Multimédia	19	85	1.318
Centro	Coimbra	Operador/a Florestal	17	227	2.500
Alentejo	Beja	Técnico/a de Informação e Animação Turística	18	384	6.717
	Vila Viçosa	Técnico/a Auxiliar de Saúde	18	490	7.343
Algarve	V. Real S. António	Técnico/a de Restaurante/Bar	20	329	4.880
TOTAIS			133	2.172	33.862,5

Quadro 6 - Cursos EFA - 2017

3.1.3.3. Cursos de Especialização Tecnológica (CET)

No âmbito da modalidade Cursos de Especialização Tecnológica (CET) verificou-se a execução da ação de “Técnico/a Especialista em Gestão de Redes e Sistemas Informáticos” na região Norte (polo do Porto) que abrangeu 22 formandos/as e onde se realizaram 1.208 horas de formação, o que se traduziu num volume de 20.925 horas.

3.1.3.4. Formação Modular Certificada

O próximo quadro apresenta a distribuição dos indicadores físicos apurados, por Região e Polo, na modalidade Formações Modulares Certificadas (inclui formação que se realizou em regime de Prestação de Serviços e exclui a formação enquadrada no âmbito da “Vida Ativa”).

Nesta modalidade executaram-se 297 ações de formação, totalizando-se 5.764 formandos/as, 13.823 horas e 258.144 horas de volume de norte a sul de Portugal.

Formação Modular Certificada - Ano de 2017

Região	Polo	Ações	Formandos/as	Horas	Volume
Norte	Braga	25	483	1.425	25.772,5
	Porto	45	905	2.050	38.396,5
	Viana do Castelo	13	261	850	14.502
Centro	Castelo Branco	14	226	550	8.699
	Coimbra	43	810	1.625	26.796
	Covilhã	18	336	675	11.888,5
	Gouveia	6	109	225	3.994,5
	Guarda	12	192	550	8.588
LVT	Lisboa	32	659	2.048	48.640
Alentejo	Alcácer do Sal	2	38	100	1.894
	Beja	19	379	925	17.459
	Moura	16	326	625	11.838
	Vendas Novas	13	251	600	11.413
	Vila Viçosa	18	354	850	15.120,5
Algarve	V. Real S. António	21	435	725	13.142,5
TOTAIS		297	5.764	13.823	258.144

Quadro 7 - Formação Modular Certificada - 2017

A região Centro, com 93 ações de formação e 1.673 formandos/as, é a região que apresenta a maior execução física relativamente ao número de ações executadas e número de formandos/as abrangidos/as. Em relação ao número de horas e volume de formação, a região do Norte supera o valor da região Centro, apresentando 4.325 e 78.671 horas respetivamente.

O polo do Porto é o local que apresenta a maior execução, embora em termos de volume de formação seja ultrapassado pelo polo de Lisboa.

Em sentido inverso, os polos de Guarda, Gouveia e Alcácer do Sal são os locais que apresentam, em termos absolutos, uma menor execução física.

3.1.3.5. Medida de Intervenção “Vida Ativa”

Tendo em vista a inserção na vida “ativa” de formandos/as desempregados/as, subsidiados/as ou não, maiores de 18 anos, registados/as nos Serviços de Emprego do IEFP,IP, o Inovinter realizou, no âmbito desta medida, no ano de 2017 um total de 30 ações de formação, abrangendo 614 formandos/as, 8.452 horas e um volume de 139.825,5 horas de formação, distribuídas pelas diversas regiões de Portugal Continental.

Vida Ativa - Ano de 2017

Região	Polo	Ações	Formandos/as	Horas	Volume
Norte	Braga	4	84	1.225	20.361,5
	Porto	2	42	850	16.000,5
	Viana do Castelo	1	23	200	3.686
Centro	Castelo Branco	2	43	577	11.362
	Coimbra	4	84	1.300	20.066,5
	Covilhã	2	40	400	6.574
LVT	Lisboa	2	42	400	6.988,5
Alentejo	Beja	2	36	400	6.160,5
	Moura	2	47	850	16.605,5
	Vendas Novas	4	76	1.250	16.947,5
	Vila Viçosa	2	37	400	6.222
Algarve	V. Real S. António	3	60	600	8.851
TOTAIS		30	614	8.452	139.825,5

Quadro 8 - Vida Ativa - 2017

3.1.3.6. Prestação de Serviços

Em 2017 realizaram-se 49 ações de formação, distribuídas de Norte a Sul do país, em regime de prestação de serviços (incluindo as ações de formação modular certificada) que contemplaram 763 formandos/as, 2.111 horas e 47.016,5 horas de volume de formação.

Prestação de Serviços - Ano de 2017

Região	Polo	Ações	Formandos/as	Horas	Volume
Norte	Braga	3	27	37	352
	Porto	5	57	75	773
Centro	Coimbra	8	43	134	582
	Guarda	1	11	9	99
LVT	Lisboa	20	429	1.558	40.425,5
Alentejo	Moura	8	141	163	2.933
	Vendas Novas	1	10	40	400
	Vila Viçosa	3	45	95	1.452
TOTAIS		49	763	2.111	47.016,5

Quadro 9 - Prestação de Serviços - 2017

Devido a alguns constrangimentos sentidos durante o ano de 2017 na adequação do perfil de entrada, definido em candidatura, dos/as formandos/as para frequentar as ações de formação “Cofinanciada”, uma vez mais, todos os esforços se envidaram para aumentar a formação realizada em regime de prestação de serviços, o que se traduziu num incremento de cerca de 17% em relação ao ano anterior.

De salientar o polo de Lisboa com a realização de vinte ações de formação.

3.1.3.6.1. Português Para Todos

Em 2017, o Inovinter deu continuidade ao Programa “Português Para Todos” (PPT), levando à prática a execução de ações de formação em Português básico – nível A1 + A2 - destinadas exclusivamente a imigrantes residentes legais em território português. Este programa visa facultar à população imigrante residente em Portugal o acesso a um conjunto de conhecimentos indispensáveis a uma inserção de pleno direito na sociedade portuguesa, promovendo a capacidade de expressão e compreensão da língua portuguesa e o conhecimento dos direitos básicos de cidadania.

Assim, o Inovinter realizou dez ações de formação com a participação de 300 formandos/as, perfazendo um total de 1.373 horas e tendo sido contabilizado um volume de formação de 38.394 horas.

3.1.3.6.2. Aplicação de Produtos Fitofarmacêuticos (MIAPF)

Fazendo face ao estabelecido na Lei nº 26/2013, de 11 de abril, que regula as atividades de distribuição, venda e aplicação de produtos fitofarmacêuticos para uso profissional, a habilitação para aplicação e compra de Produtos Fitofarmacêuticos de uso profissional exige a obtenção do Cartão de Aplicador, sendo o mesmo emitido pelas Direções Regionais de Agricultura e Pescas, nomeadamente na sequência da apresentação, pelos interessados, de comprovativo de frequência de formação realizada por entidade reconhecida neste domínio.

Em maio de 2016, o Inovinter realizou um protocolo de colaboração com a Direção Regional de Agricultura e Pescas de Lisboa e Vale do Tejo, tendo sido reconhecido como entidade formadora competente para realizar estas ações de formação, assim, em 2017 realizaram-se quatro ações de formação com a participação de 61 formandos/as, executaram-se 130 horas o que fez um total de 2.012 horas de volume de formação.

Aplicação de Produtos Fitofarmacêuticos (MIAPF) - Ano de 2017

Região	Polo	Ações	Formandos/as	Horas	Volume
Alentejo	Moura	1	16	35	560
	Vila Viçosa	3	45	95	1.452
TOTAIS		4	61	130	2.012

Quadro 10 - Aplicação de Produtos Fitofarmacêuticos - 2017

3.1.3.7. Formação nas Aldeias

Tendo como objetivo a descentralização de realização de ações de formação, de forma a abranger uma área mais vasta do território nacional, o Projeto “Formação nas Aldeias” visa o desenvolvimento de ações em pequenas/médias localidades e, por norma, afastadas dos grandes centros urbanos.

Em 2017 executaram-se, no âmbito deste projeto, 82 ações de formação em 36 locais distintos, abrangendo 1.542 formandos/as, 3.499 horas de formação e 63.596,5 horas de volume de formação.

Formação nas Aldeias 2017					
Região	Localidade	Ações	Formandos/as	Horas	Volume
Norte	Aboim da Nóbrega - Vila Verde	1	21	25	525
	Cabreiros	1	18	25	450
	Covelas - Póvoa de Lanhoso	1	21	50	1.004
	Madalena	9	192	300	6.360
	Nogueira	2	41	300	5.357
	Pedraído - Fafe	1	18	50	870
	Ribeira - Ponte de Lima	1	16	50	800
	Salamonde - Vieira do Minho	1	20	200	3.433
	Seara - Ponte de Lima	2	36	75	1.262
	Valadares	4	80	200	3.978,5
	Valbom	3	62	100	1.940
	Vila do Prado - Vila Verde	1	19	100	1.819
Centro	Almalaguês	3	54	150	2.364
	Caria	4	84	100	2.100
	Castelo Viegas	1	16	25	379
	Gafanha da Nazaré	8	164	225	4.476,5
	Serpins - Lousã	4	12	90	268
	Taveiro	1	4	6	24
Alentejo	Alandroal	1	21	50	1.039
	Amareleja	1	11	8	88
	Avis	4	81	310	5.728
	Cabeça Gorda	1	21	50	1.037
	Galveias	1	15	50	714,5
	Safara	2	37	50	897
	Salvada	2	39	75	1.430
	Santo Aleixo	3	64	75	1.441
	São Lourenço de Mamporcão	2	38	75	1.318
	São Romão - Ciladas	2	27	60	822
	Sobral da Adiça	4	78	275	4.837
	Vale de Vargo	2	41	50	992
Vila Verde de Ficalho	1	24	50	1.150	
Algarve	Altura	1	22	25	550
	Monte Gordo	1	20	50	903
	Santa Catarina Fonte do Bispo	1	21	25	470,5
	Santa Luzia	3	63	100	1.865,5
	Santo Estêvão	2	41	50	904
Total		82	1.542	3.499	63.596,5

Quadro 11 - Formação nas Aldeias - 2017

3.1.3.8. Projetos de Intervenção Social

O Inovinter promove e participa em Projetos de Intervenção Social que promovam a inclusão, igualdade, interculturalidade, multiculturalidade e o desenvolvimento profissional. Nesse contexto, evidenciamos de seguida os projetos que se encontravam em curso em 2017.

3.1.3.8.1. Programa Escolhas – Trampolim

Desde 2004 que o Inovinter é parceiro do Consórcio Trampolim, projeto do programa Escolhas e que tem a sua intervenção nos bairros socialmente desfavoráveis na cidade de Coimbra, mais precisamente no Bairro da Rosa, Ingote a e agora, nesta 6ª geração, no parque habitacional do campo do Bolão.

O Consórcio constituído pela Câmara Municipal de Coimbra (entidade promotora); CASPAE 10 (entidade gestora); CPCJ de Coimbra; IPDJ, I.P; Agrupamento de Escolas Rainha Santa Isabel; Agrupamento de Escolas Coimbra Centro; União de Freguesias Eiras e S. Paulo de Frades; Inovinter; Cearte e Cáritas Diocesana de Coimbra tem como participantes diretos, crianças e jovens de idades compreendidas entre os 6 e os 24 anos.

O objetivo geral a que o Projeto Trampolim E6G se propõe, foi alcançado com 127 participantes, diretos e indiretos (60% dos 210 participantes) dos Objetivos Específicos 1.1., 1.2. e 1.3., que, através do seu envolvimento regular em diferentes atividades, integraram um processo de inclusão e de igualdade de oportunidades. Os objetivos específicos são:

- **Objetivo específico 1.1** - diminuir comportamentos de risco e promover estilos de vida saudáveis através do envolvimento de 43 crianças e jovens em atividades de participação cívica, social e/ou comunitária. O Resultado previsto para este objetivo era de 50 beneficiários contra 52 realizados o que perfaz 104% de realização.
- **Objetivo específico 1.2** - fomentar a valorização e o interesse pela escola, em 43 crianças, jovens e familiares através do desenvolvimento de "*soft skills*", com recurso a modelos pedagógicos integrados. Dos 65 participantes previstos para 2017, houve um acréscimo de participação para 76 o que perfaz uma taxa de execução de 116%.
- **Objetivo específico 1.3** - Contribuir para a transição na vida através da capacitação e/ou certificação de 30 crianças, jovens e adultos tinha como meta atingir em 2017, 40 beneficiários tendo envolvido 42 participantes, concretizando assim uma execução de 105%.

O Inovinter tem uma intervenção direta neste objetivo na dinamização do Gabinete de Formação e Qualificação Profissional que procura dar resposta às necessidades formativas dos/as utentes encaminhados/as pela equipa técnica do projeto.

Em 2017, dos/as candidatos/as encaminhados/as para formação foram integrados/as cerca de 50% em ofertas formativas adequadas, através do Gabinete de formação profissional.

Tendo em conta a diversidade e a especificidade dos/as candidatos/as encaminhados/as, existem processos que aguardam a sua inserção em formação adequada às suas necessidades e que se encontram condicionados/as pela oferta formativa existente.

No relatório anual do projeto Trampolim/2017 podemos observar que todas as atividades foram executadas com bons níveis de execução, destacando-se a excelente equipa técnica e o acompanhamento sistemático do consórcio Trampolim.

3.1.3.8.2. Núcleo de Intervenção Social – RSI/Segurança Social

O Núcleo Local de Inserção da Segurança Social de Coimbra tem por objetivo promover a inclusão social e uma intervenção multisectorial e integrada, através de ações a executar em

parceria, de forma a combater o desemprego, a pobreza persistente e a exclusão social em ações de combate ao desemprego e a perda de rendimentos das famílias.

Sendo a população beneficiária de RSI uma das mais afetadas pelas questões do desemprego, a estreita articulação entre os parceiros e a Segurança Social, assume igualmente um caráter facilitador da intervenção que se pretende vir a desenvolver.

São parceiros neste projeto representantes do Ministério da Educação, Ministério da Saúde, IEFP, IP, Inovinter (enquanto entidade formadora) CHUC, AMI, Cáritas, CAPSS.

Semanalmente, os/as técnicos/as apresentam em reunião os processos de RSI negociados com os/as utentes e do qual os mesmos se comprometem a executar um conjunto de ações, em diversas áreas como a saúde, emprego, formação ou apoio à vida quotidiana.

É nessa perspetiva que o Inovinter intervém neste projeto, procurando inserir os/as utentes nas suas ações de formação e/ou encaminhar para ofertas formativas adequadas às suas necessidades, promovendo a aquisição de competências e o aumento de escolaridade e/ou certificação profissional.

Durante o ano 2017 foram encaminhados/as 338 utentes com indicação de frequência de formação, dos/as quais 138 utentes foram integrados/as, o que corresponde a uma taxa de 40%, acima dos 30% estipulados como objetivo.

Esta melhoria face ao ano 2017 teve a ver principalmente causa a articulação entre os serviços e a rigorosidade da informação fornecida pelos/as técnicos/as de forma a permitir as respostas necessárias para os/as utentes encaminhados/as.

3.1.3.8.3. T3tris E6G

O projeto T3TRIS E6G, promovido pelo Centro Cultural e Social de Santo Adrião, pertence ao programa Escolhas – 6ª geração.

Tem por objetivo conduzir à emancipação das crianças e jovens das comunidades ciganas do Complexo Habitacional do Picoto, do Bairro Social de Ponte dos Falcões, do Fajal e do Monte de São Gregório, através da sua capacitação escolar, da formação e qualificação profissional e do desenvolvimento de competências para a criação do próprio emprego e/ou integração no mercado de trabalho.

Tem como objetivos Específicos:

- Aumentar a escolaridade e as competências profissionais através da promoção da progressão escolar, da integração em respostas formativas qualificantes e da certificação em TIC;
- Aumentar as competências de empreendedorismo e associativismo, capacitar os jovens NEET para a criação do próprio emprego e/ou para a integração no mercado de trabalho.

Em resultado da já existente parceria de formação com o Centro Cultural e Social de Santo, esta considerou ser uma mais-valia para o seu projeto “T3tris” a integração do Inovinter neste consórcio.

O bom relacionamento entre formadores/as, a equipa de acompanhamento do T3tris e equipa de acompanhamento do Inovinter com os/as vários/as formandos/as que têm passado pelas ações de formação, ajudam à eliminação de barreiras de ordem cultural que são muitas vezes as causas do insucesso escolar/profissional na comunidade cigana.

Do Diagnóstico de Necessidades de Formação realizado em 2016 constatou-se que o combate à baixa escolaridade e falta de qualificações profissionais deveria ser uma prioridade do

Consórcio. Após análise das necessidades da parceria e das possibilidades do Inovinter ficou acordado a realização de um curso EFA de Dupla Certificação de Operador/a de Jardinagem, sendo que a ação iria satisfazer dois projetos, no âmbito do Programa Escolas (T3tris E6G e Geração Tecla E6G).

Os/as destinatários/as, no que se refere à intervenção do Inovinter seriam jovens NEE e adultos/as do complexo habitacional do Picoto, Fujacal e bairro social Ponte dos Falcões onde se destacam problemas de desemprego, pobreza, baixa escolaridade e comportamentos de risco. Todos/as deveriam estar inscritos/as como desempregados/as no Serviço de Emprego do IEFP,IP, com escolaridade entre o 6.º ano completo e o 9º incompleto.

Devido ao facto dos/as candidatos/as em questão terem estado previamente a frequentar um curso promovido pelo Centro de Formação de Gestão Direta do IEFP,IP de Braga, e tendo esta ação de formação atrasado a sua data de fim, o EFA previsto para Novembro de 2017 ficou adiado para inícios de 2018. Foram, no entanto, realizadas reuniões de preparação do arranque de ação entre parceiros.

3.1.3.8.4. Geração Tecla E6G

O projeto Geração Tecla, promovido pela Cruz Vermelha Portuguesa – Delegação de Braga, pertence ao programa Escolhas – 6ª geração.

Tem por objetivo a criação, implementação e avaliação de um Programa Integrado de Combate ao Absentismo e Promoção de Competências Escolares e Profissionais de crianças, jovens e adultos da comunidade cigana residente no Bairro Social de Santa Tecla, com vista a uma efetiva inclusão social e profissional e à igualdade de oportunidades.

Tem como objetivos específicos diminuir os níveis de absentismo escolar; aumentar a qualificação escolar e profissional; promover, junto de crianças, jovens e seus familiares, agentes de intervenção e comunidade em geral o diálogo intercultural e desconstrução de estereótipos associados à comunidade cigana; a criação de produtos audiovisuais; a ocupação saudável dos tempos livres; ações cívicas e comunitárias.

Em resultado da já existente parceira de formação entre a Cruz Vermelha Portuguesa – Delegação de Braga e o Inovinter, esta primeira considerou ser uma mais-valia para o seu projeto “Geração Tecla” a integração do Inovinter neste consórcio.

O caminho já traçado, de há anos atrás, de confiança entre a equipa de acompanhamento do Geração Tecla E6G e equipa de acompanhamento do Inovinter com os/as vários/as formandos/as que têm passado pelas ações de formação, ajuda a eliminação de barreiras de ordem cultural que são, como já referido anteriormente, muitas vezes as causas do insucesso escolar/profissional na comunidade cigana.

O Diagnóstico de Necessidades de Formação realizado em 2016 que identificou o combate à baixa escolaridade e falta de qualificações profissionais como prioridade do Consórcio, pelo que, em conjunto com o Projecto T3tris, decidiu-se pela realização de um curso EFA de Operador de Jardinagem.

Os/as destinatários/as seriam jovens NEE e adultos/as, desta vez do Bairro Social de Santa Tecla onde se destacam problemas de desemprego, pobreza, baixa escolaridade e comportamentos de risco. Todos/as deverão estar inscritos/as como desempregados/as no Serviço de Emprego do IEFP,IP, com escolaridade entre o 6.º ano completo e o 9º incompleto.

Os/as candidatos/as identificados/as pelo projeto estavam também a frequentar o mesmo curso promovido pelo Centro de Formação de Gestão Direta do IEFP,IP de Braga, que viu atrasada a sua data de fim, empurrando assim o arranque do EFA previsto para Novembro de

2017 para inícios de 2018. Foram, também, realizadas reuniões entre parceiros para preparação do arranque da ação.

3.1.4. Bolsa de Técnicos/as – Formadores/as

3.1.4.1. Caracterização da bolsa de técnicos/as-formadores/as

Durante o ano de 2017 colaboraram com o Inovinter 320 formadores/as externos/. O diferencial entre o número reportado e os dados apurados no quadro deve-se ao facto de existirem formadores/as a ministrar formação para o Inovinter em mais do que um Polo (um total de 16 formadores/as).

Delegações / Polos	Ações de Formação		Horas de Formação		Formadores/as	
	(valores absolutos)	(valores em %)	(valores absolutos)	(valores em %)	(valores absolutos)	(valores em %)
Alcácer do Sal	2	0,53%	100	0,33%	2	0,60%
Beja	22	5,84%	1.709	5,58%	19	5,65%
Braga	33	8,75%	4.211	13,75%	40	11,90%
Castelo Branco	16	4,24%	1.127	3,68%	16	4,76%
Coimbra	60	15,92%	4.564	14,91%	51	15,18%
Covilhã	20	5,31%	1.075	3,51%	14	4,17%
Gouveia	6	1,59%	225	0,73%	4	1,19%
Guarda	13	3,45%	559	1,83%	7	2,08%
Lisboa	44	11,67%	2.589	8,46%	19	5,65%
Moura	25	6,63%	2.989	9,76%	30	8,93%
Porto	54	14,32%	4.684	15,30%	44	13,10%
Vendas Novas	18	4,77%	1.890	6,17%	14	4,17%
Viana Castelo	14	3,71%	1.050	3,43%	16	4,76%
Vila R. S. António	25	6,63%	1.654	5,40%	22	6,55%
Vila Viçosa	25	6,63%	2.191	7,16%	38	11,31%
Totais	377	100,00%	30.617	100,00%	336	100,00%

Quadro 12 - Caracterização da bolsa por polos

Os polos de Coimbra, Lisboa e Porto apresentam os indicadores físicos de atividade com valores mais elevados no que diz respeito ao número de ações de formação realizadas, mas no que concerne às horas de formação, verifica-se que foi em Braga, Coimbra e Porto onde a atividade foi mais significativa. Já no que diz respeito aos/as formadores/as envolvidos na formação, verifica-se que foi também em Braga, Coimbra e Porto onde houve intervenção de maior número de formadores/as. De uma forma geral, foi em Coimbra e em Braga onde estiveram envolvidos/as mais formadores/as e foi também nestes dois polos onde houve registo de maior número de ações e de horas de formação.

Na análise do rácio nº formadores/nº horas de formação, constata-se que foi em Lisboa onde foram envolvidos/as menos formadores/as para o total de ações de formação realizadas (rácio de 0,43), o que indicia a realização de formação de áreas de formação recorrentes e/ou a gestão de uma bolsa de formadores/as estável. Em contrapartida, foi a partir de Vila Viçosa que houve uma maior diversificação no recurso a formadores (rácio de 1,52), o que poderá indicar a realização de formação em áreas muito dispare e/ou a gestão da formação com diversificação da prestação de serviços dos/as formadores/as.

3.1.4.2. Atividades de Desenvolvimento Pedagógico dos/as Formadores/as

Apesar de ter sido programada para o segundo semestre de 2017 a realização de *workshops* destinados a formadores/as do Inovinter, essa programação foi alterada, tendo estas iniciativas sido adiadas para o primeiro semestre do ano de 2018.

À semelhança de realizações em anos anteriores, estes *workshops* têm como objetivo a partilha de práticas entre formadores/as, bem como o seu desenvolvimento profissional e a melhoria das suas competências pedagógicas em temáticas que, normalmente, são escolhidas/as pelos/as próprios/as em questionário aplicado anualmente.

Desta vez a temática em que se inserem os *workshops* diz respeito às Avaliações das Aprendizagens e visa, simultaneamente, dar a conhecer as orientações pedagógicas e os novos instrumentos internos produzidos nesta matéria.

Ao longo do ano de 2017 manteve-se em aberto a Comunidade de Práticas de formadores/as, com acesso através da plataforma *Moodle* do Inovinter. Não se verificaram participações de formadores/as, mas apenas publicações da Coordenadora Pedagógica Nacional com divulgação de eventos destinados a formadores/as.

Apesar desta fraca adesão que se verifica desde o início da sua criação, tem-se optado por manter em aberto a possibilidade de recurso a este dispositivo como forma de estimular a comunicação, a interação e a partilha de práticas entre os/as formadores/as do Inovinter.

3.1.4.3. Avaliação de Desempenho de Formadores/as

A análise à avaliação de desempenho de formadores/as é realizada anualmente através da verificação (no perfil de cada formador/a no Training Server) dos resultados globais dos instrumentos de avaliação de desempenho dos/as formadores/as (OF31, OF69 e OF34).

Estes resultados são traduzidos em pontos de satisfação que nos permitem classificar a avaliação do desempenho dos/as formadores/as em:

- < 1 [avaliação não conclusiva];
- ≥ 1 e < 2 [avaliação “Insatisfatória”];
- ≥ 2 e < 3 [avaliação “Satisfatória”];
- = 3 – avaliação “Bom”

Na análise ao ano de 2017, foi possível verificar os seguintes resultados globais:

Análise da Avaliação de Desempenho de Formadores/as	
Ano de 2017	
Universo de análise	257 formadores/as
Nº de ações de formação correspondentes*	361
Pontos de satisfação obtidos pelos/as formadores/as	Entre os 2.50 pontos e os 3.00 pontos (tendo-se registado três avaliações Insatisfatórias de 1.20, 1.70 e 1.70)

* Ações de formação concluídas no ano de 2017.

Quadro 13 - Análise da Avaliação de Desempenho de formadores/as

De acordo com o previsto no “Guia de Avaliação da Formação”, pretende-se que a análise da avaliação do desempenho dos/as formadores/as tenha reflexo na seleção futura de formadores/as, pelo que *“Na elaboração de propostas de formadores/as, os Polos devem consultar no TS os resultados de satisfação em relação ao desempenho dos/as mesmos/as; A aprovação das mesmas propostas por parte da Coordenação Pedagógica Nacional deve seguir o mesmo critério.”*

3.1.5. Avaliação da Formação

3.1.5.1. Formação de Curta Duração

O estudo de Avaliação da Formação de Curta Duração resulta da análise aos dados obtidos através dos instrumentos de avaliação aplicados a uma amostra de ações de Formação de Curta Duração (UFCD e percursos até 200 horas), realizadas durante o ano de 2017.

Esta análise foi realizada em dois períodos:

- no 1º semestre de 2017, tendo abrangido 14 ações de formação (10% da formação de curta duração deste semestre), 230 avaliações de formandos/as e 21 avaliações de formadores/as.
- no 2º semestre de 2017, tendo abrangido 46 ações de formação (25% da formação de curta duração deste semestre) , 864 avaliações de formandos/as e 45 avaliações de formadores/as.

A análise ao 1º momento de avaliação - Avaliação do Processo Formativo - permitiu retirar as seguintes conclusões:

1. Avaliação realizada por formandos/as:

- Organização da formação - avaliação bastante positiva, variando entre os 65% e os 79% de respostas na categoria “Bom” em todos os aspetos de organização da formação, destacando-se ainda assim o Apoio técnico/administrativo (com respostas de “Bom” ao nível dos 77.8% - 1º semestre - e os 79% - 2º semestre). As respostas de nível insatisfatório são residuais (entre os 2% e os 3%), encontrando-se no 1º semestre na avaliação feita aos Equipamentos e às Instalações e no 2º semestre na avaliação feita às Instalações;
- Conteúdos da formação - mais de 90% dos/as formandos/as: revê utilidade nos conhecimentos e nas competências adquiridos na formação; reconhece que a formação lhes permitiu adquirir novos conhecimentos e competências; considera que as expetativas foram alcançadas;
- Grau de satisfação com a formação – grande parte dos/as formandos/as (62.6% no 1º semestre e 68.8% no 2º semestre) considera-se “Totalmente satisfeito/a” com a formação frequentada;

2. Avaliação realizada por formadores/as:

- Organização da formação - respostas situadas sobretudo ao nível do “Bom”, destacando-se nos 2 semestres o “Apoio Administrativo” e a “Coordenação técnico-pedagógica” (com respostas a chegarem nalguns casos aos 100% na categoria “Bom”).

A análise ao 2º momento de avaliação - **Avaliação Pós-formação (realizada por formandos/as)** - permite verificar que:

- a formação frequentada contribuiu essencialmente para “adquirir novos conhecimentos/técnicas” (opinião que representa 64% a 68% dos/as respondentes);
- os conhecimentos adquiridos na formação são úteis tanto na vida profissional, como na vida pessoal (para mais de metade dos/as respondentes – cerca de 60%);

- os conhecimentos adquiridos são aplicados no local de trabalho (na sua maioria ou parcialmente) – opinião que representa cerca de 62% dos/as respondentes no 1º semestre, e 75% dos/as respondentes no 2º semestre; existe ainda uma percentagem de respondentes, que varia entre os 20% e os 22%, que afirma não aplicar os conhecimentos adquiridos na formação, por trabalhar numa área diferente;
- a frequência desta formação constitui um incentivo à procura de mais formação na mesma área (para uma percentagem de respondentes que varia entre os 78% e os 90%).

Perante as conclusões apresentadas e atendendo aos critérios de avaliação definidos para esta análise, pode considerar-se que a análise da **Avaliação da Formação de Curta Duração** realizada por formandos/as e formadores/as, registou resultados que poderão (na maioria dos casos) ser extrapolados para o universo:

- avaliação da organização da formação (realizada por formandos/as) – taxa de resposta “Bom” superior a 60% em todas as questões;
- avaliação dos conteúdos da formação (realizada por formandos/as) – taxa de resposta “Sim” superior a 60% em todas as questões;
- grau de satisfação com a formação frequentada (realizada por formandos/as) – taxa de resposta “Totalmente satisfeito/a” superior a 60%;
- avaliação da organização da formação (realizada por formadores/as) – taxa de resposta “Bom” superior a 60% em todas as questões no 1º semestre, e em 10 das 11 questões em análise no 2º semestre;
- aplicabilidade, no local de trabalho, dos conhecimentos adquiridos na formação (avaliação realizada por formandos/as) – taxa de resposta de “aplico a maioria dos conhecimentos” e “aplico parte dos conhecimentos” inferior a 60%, no entanto, a soma das taxas de resposta destas hipóteses (62.7% no 1º semestre e 75% no 2º semestre) permitem inferir a aplicabilidade dos conhecimentos por parte do universo de análise.

3.1.5.2. Formação de Longa Duração

Em 2017 realizou-se o estudo de Impacto da Formação de Longa Duração, na sequência da análise aos resultados dos instrumentos de avaliação aplicados às ações de formação de Longa Duração terminadas no ano de 2016 (12 ações de formação, distribuídas pelas modalidades “Educação e Formação de Adultos” – 4 ações e “Vida Ativa” – 8 ações), tendo envolvido 157 formandos/as.

A análise ao primeiro momento de avaliação: **Avaliação do Processo Formativo**, permitiu retirar as seguintes conclusões (análise aos OF32 – Fichas de Avaliação da Ação, preenchidas por formandos/as):

- organização da formação – apresenta resultados que se situam sobretudo ao nível do “Bom”, com especial destaque para o “apoio técnico/administrativo” prestado pelo Inovinter, em todas as regiões;
- conteúdos de formação – apresenta resultados de um modo geral positivos em questões como a utilidade dos conteúdos, a aquisição de novos conhecimentos e competências, e o cumprimento das expectativas;
- grau de satisfação com a formação – cerca de metade dos/as formandos/as (51.3%) afirma estar “Totalmente satisfeito/a” com a formação frequentada. A percentagem de “pouco satisfeitos” é residual;

- cerca de 96% dos/as formandos/as revela interesse em frequentar formação num futuro próximo.

Analisando o ponto de vista dos/as formadores/as destas ações de formação, foi possível retirar as seguintes conclusões:

- Organização da formação – todas as questões foram avaliadas maioritariamente no nível “Bom”, destacando-se o “Apoio Administrativo” e a “Coordenação técnico-pedagógica” com os valores mais elevados (com 99,4% e 94,3% de respostas na categoria “Bom”, respetivamente).

No que se refere ao 2º momento de análise - **Avaliação Pós-formação**, os dados obtidos através do Inquérito de Avaliação do Impacto da Formação (OF63), permitiram concluir que:

- A formação frequentada contribuiu para adquirir novos conhecimentos/técnicas (na opinião de 40.3% dos/as respondentes). Uma percentagem significativa (24%) admite ter aumentado o grau de escolaridade. Cerca de 19% relaciona o curso frequentado com a obtenção de um novo emprego.
- A taxa de empregabilidade dos/as formandos/as, 9 meses após a conclusão da formação, é de 36.4%, o que corresponde a 47 pessoas empregadas. Dos/as cerca de 62.8% de desempregados/as, cerca de 14.7% já tinha tido uma ocupação profissional que cessou entretanto;
- Os cursos com melhores resultados de empregabilidade foram o percurso de Técnico/a de Restaurante/Bar e o curso EFA de Técnico/a de Recursos Florestais e Ambientais, realizados no polo de Vila Viçosa, mas também o curso EFA de Técnico/a de Turismo Ambiental e Rural, realizado em Viana do Castelo.
- A obtenção de emprego dos/as formandos/as teve origem sobretudo no local onde realizaram a formação em contexto de trabalho (31,8%) ou em conhecimentos/convite (18,2%).
- Para uma percentagem significativa de formandos/as (68,2%), a formação profissional frequentada foi decisiva na obtenção de emprego.
- A maioria (72,7%) dos/as formandos/as (empregados/as) afirma aplicar os conhecimentos adquiridos na formação, no seu local de trabalho (43,9% - aplicam a maioria dos conhecimentos e 28,8% - aplicam parte desses conhecimentos). Cerca de 24%, por seu turno, afirma não aplicar os conhecimentos por trabalhar numa área diferente.
- Quase todos/as os/as formandos/as reconhecem algum tipo de utilidade na formação frequentada: seja na vida profissional (14%), na vida pessoal (40,3%) ou em ambas as situações (39,5%), isto independentemente da situação face ao emprego de cada respondente.

De acordo com os critérios definidos no Guia de Avaliação da Formação, pode considerar-se que os resultados encontrados na análise da **Avaliação da Formação de Longa Duração (2016)** não são extrapoláveis para o universo, nos critérios “satisfação com a formação frequentada” e “aplicabilidade dos conhecimentos no local de trabalho”, mas são extrapoláveis, no critério “relação da formação com a empregabilidade”, conforme a seguir se apresenta:

- grau de satisfação com a formação frequentada – taxa de resposta inferior a 60% em todas as hipóteses de resposta, embora os/as respondentes que avaliam positivamente a sua satisfação (satisfeitos/as e totalmente satisfeitos/as, em conjunto) representem 98,7% das respostas;

- **aplicabilidade dos conhecimentos no local de trabalho:** taxa de resposta inferior a 60% em todos os níveis de aplicabilidade, embora os/as respondentes que afirmam aplicar os conhecimentos (em parte ou na sua maioria, em conjunto) representem 72,7% das respostas;
- **relação da formação com a empregabilidade:** taxa de resposta superior a 60% na categoria “a formação profissional frequentada foi decisiva na obtenção de emprego”.

3.1.5.3. Trabalho realizado em parceria

O estudo de “Avaliação do Trabalho em Parceria” centra-se na análise da eficácia do trabalho desenvolvido em parceria, nomeadamente no que diz respeito ao desenvolvimento das atividades realizadas e aos resultados alcançados.

Em 2017, existem registos de 218 protocolos celebrados com parceiros com quem se desenvolveu atividade.

As parcerias celebradas em 2017 caracterizaram-se mais uma vez pelo seu carácter heterogéneo e diversificado, com destaque para as parcerias realizadas com “Associações”, resultado essencialmente da formalização de protocolos de estágio no âmbito da formação prática em contexto de trabalho (FPCT).

O polo do Porto é o que regista o maior número de parcerias ativas em 2017 (51), seguido do polo de Vila Viçosa (35).

Tal como no ano anterior, a área da “FPCT” (que engloba os protocolos de estágio realizados no âmbito da formação de longa duração) é a que representa o maior número de parcerias celebradas (39.2%).

Do total de 218 parcerias celebradas em 2017, 94 são novas parcerias face ao ano anterior, a maioria com Empresas e Associações, essencialmente na área de FPCT.

A taxa de resposta ao inquérito aplicado aos Parceiros de 2017 situou-se nos 29.8%, equivalente a 65 respostas de entidades parceiras.

Os resultados dos inquéritos aplicados quer a parceiros, quer aos serviços do Inovinter, apresentam as seguintes conclusões:

Intervenção na Parceria:

- Avaliação feita pelos parceiros: avaliação positiva à intervenção do Inovinter na parceria, com um registo de respostas acima dos 50% na categoria “Bom”, em questões como: a promoção da participação no planeamento das atividades, o cumprimento dos objetivos, a acessibilidade/disponibilidade dos recursos humanos do Inovinter e a informação sobre as atividades;

- Avaliação feita pelos serviços do Inovinter: avaliação positiva à intervenção dos parceiros na parceria, com um registo de respostas entre os 40% e os 60% na categoria “Bom”, em questões como: a participação no planeamento das atividades, o cumprimento dos objetivos, a acessibilidade/disponibilidade dos recursos humanos da entidade parceira e a informação sobre as atividades.

Impacto da Parceria:

- Avaliação feita pelos parceiros: avaliação positiva com respostas ao nível dos 60% na categoria “Bom”, em questões como: os resultados para os beneficiários da parceria e para a própria entidade.

- Avaliação feita pelos serviços do Inovinter: igualmente uma boa avaliação com respostas acima dos 60% na categoria “Bom”, em questões como: os resultados para os beneficiários da parceria e para o Inovinter.

Ao nível dos contributos para o desenvolvimento local, cerca de metade dos respondentes (quer parceiros, quer serviços do Inovinter), faz uma boa avaliação.

- Numa apreciação global, quer os parceiros respondentes, quer os serviços do Inovinter, fazem uma boa avaliação da parceria realizada (69% e 65% respetivamente, na categoria “Bom”).

Continuidade do trabalho em Parceria:

- Avaliação feita pelos parceiros: 98% dos parceiros respondentes afirma ter interesse em dar continuidade ao trabalho em parceria com o Inovinter.

- Avaliação feita pelos serviços do Inovinter: perto de 80% considera que se justifica a continuidade da parceria (nalguns casos com propostas de melhoria); as restantes respostas que indicam intenção de suspender ou cancelar a parceria são justificadas sobretudo pelo carácter pontual de algumas parcerias (nomeadamente as realizadas no âmbito dos protocolos de estágios da FPCT).

Perante as conclusões apresentadas e atendendo aos critérios de avaliação definidos para esta análise, pode considerar-se que a **Avaliação do Trabalho em Parceria (Parceiros 2017)** obteve resultados que apenas poderão ser extrapolados para o universo em situações pontuais:

- **avaliação da satisfação com a parceria realizada** – taxa de resposta “Bom” inferior a 60% em quase todas as questões. A exceção vai para a acessibilidade e disponibilidade dos recursos humanos envolvidos na parceria, avaliada como “Boa” por 68% dos parceiros respondentes e 61% dos serviços do Inovinter;
- **avaliação do impacto da parceria** – taxa de resposta “Bom” superior a 60% em quase todas as questões. As exceções vão para o contributo para o desenvolvimento local/regional, avaliado como “Bom” por cerca de 51% dos parceiros respondentes e por 57% dos serviços do Inovinter; e para os resultados da parceria para a própria entidade, avaliados como “Bom” por cerca de 57% dos parceiros respondentes.

3.1.5.4. Satisfação com a Formação

O grau de satisfação dos/as formandos/as com a formação frequentada, apurado mensalmente pela análise aos resultados dos questionários de avaliação da ação de formação (OF32), registou, durante o ano de 2017 e de forma cumulativa, os seguintes resultados:

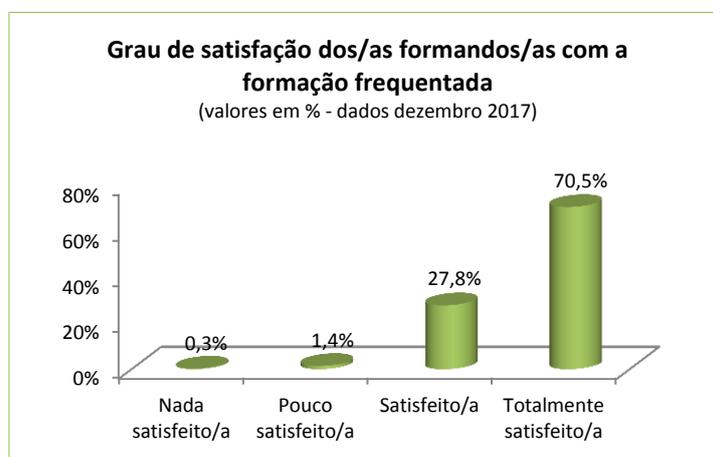


Gráfico 19 - Grau de satisfação dos/as formandos/as com a formação frequentada

Os resultados apurados permitem-nos verificar que cerca de 70% dos/as formandos/as revela estar “Totalmente Satisfeito/a” com a formação frequentada. A percentagem de formandos/as “Pouco Satisfeitos/as” representa 1,4% de respondentes (80 respostas) e a de “Nada Satisfeitos/as” é residual (0.3% correspondendo a 16 respostas). A análise destes resultados por Polo permite verificar o seguinte:

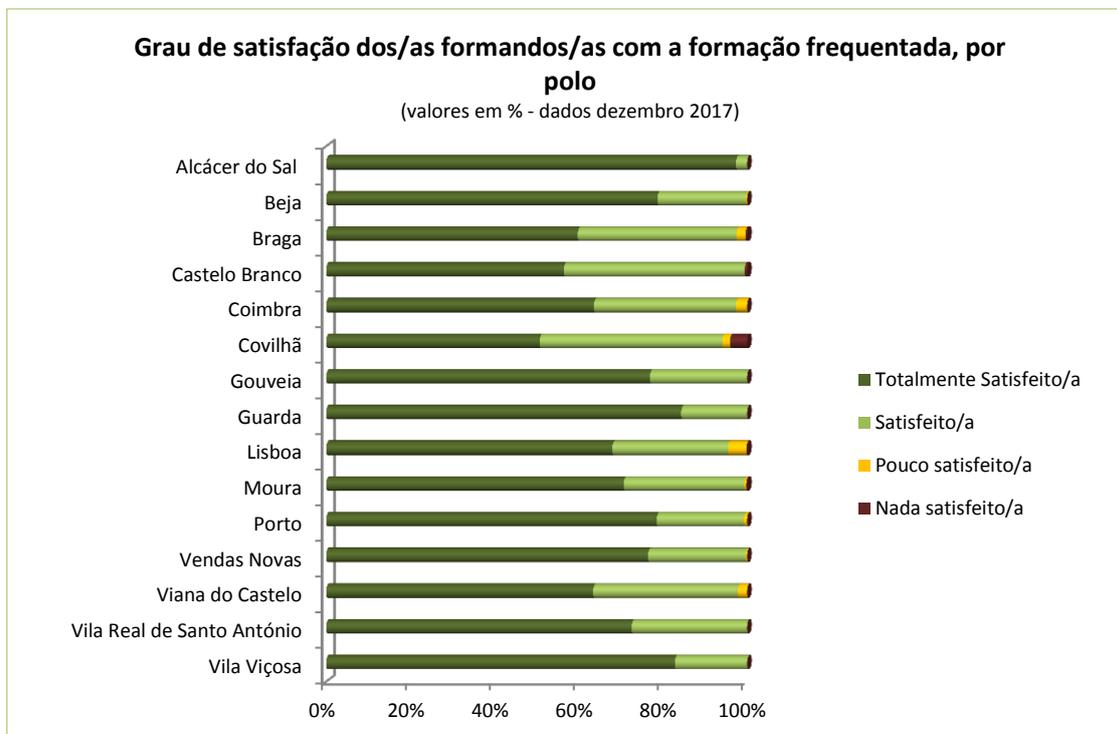


Gráfico 20 - Grau de satisfação dos/as formandos/as com a formação frequentada, por polo

- O polo de Alcácer do Sal regista a maior percentagem de formandos/as “Totalmente satisfeitos/as” com a formação (97,4%), seguido dos polos de Guarda e Vila Viçosa com percentagens superiores a 80%;
- As avaliações menos satisfatórias foram registadas no polo da Covilhã (4.1% de “Nada satisfeitos/as”, equivalente a 11 respostas), Lisboa e Coimbra (4.4% e 2.6%, respetivamente, de respostas na categoria “Pouco satisfeitos/as”).

3.1.6. Constrangimentos à Atividade

A cativação verificada no orçamento do Inovinter em 2017 traduziu-se numa diminuição nas verbas disponíveis para a atividade formativa, refletindo-se na necessidade de proceder a ajustamentos no Plano de Formação, que ocorreu ainda no final de 2016.

O reajustamento do Plano de Formação ao orçamento disponível originou a instabilidade na planificação e respetiva execução da atividade formativa, facto que se tem manifestado no último triénio com origem nas cativações orçamentais. Acresce ao exposto, o facto das metas comunicadas no Plano de Atividades à entidade tutelar não terem sido ajustadas à nova realidade, traduzindo-se em desequilíbrios nas taxas de execução nos indicadores “Horas” e “Volume de Formação”.

Um outro aspeto que condicionou a atividade formativa, exclusivamente nos primeiros meses do ano, está relacionado com a operacionalização pelo Inovinter das regras referentes ao perfil de entrada dos/as formandos/as nas ações de formação, estipulado nas candidaturas submetidas aos diversos Programas Operacionais. Ainda neste contexto, há a destacar os constrangimentos associados ao extenso período temporal que mediou entre as datas de submissão das candidaturas e a datas de receção do respetivo parecer.

Por fim, de salientar a constatação da redução do número de candidatos/as inscritos/as nas ações de formação, com destaque para a formação de “Desempregados” e de “Jovens”, essencialmente pelo duplo efeito do aumento da oferta formativa divulgada por outras entidades formativas e pela redução da taxa de desemprego em Portugal.

Assim, analisando os dados dos últimos anos relativos à situação face ao emprego dos/as formandos/as que frequentaram ações de formação no Inovinter, regista-se uma tendência decrescente na percentagem de desempregados/as e candidatos/as ao primeiro emprego, passando de uma percentagem de cerca de 67% nos anos de 2014 e 2015, para os 59% no ano de 2016, com uma drástica quebra no ano de 2017 para os 31% em 2017.

A condição de desempregado/a de um/a formando/a, tem associado um conjunto de constrangimentos que conduzem a uma instabilidade financeira/económica e, consequentemente, psicológica, dificultando o sucesso da aprendizagem.

Este tem sido nos últimos anos, o principal fator externo ao Inovinter e com impacto relevante nos resultados pedagógicos alcançados e que se encontra dependente do contexto económico/financeiro, condicionando a motivação e disponibilidade dos/as formandos/as para a participação em processos de educação/formação.

A análise efetuada aos motivos de desistência de ex-formandos/as, evidencia a diminuição da percentagem de desistentes de 9,1% em 2016 para os 7,7% em 2017, em que, deste total, cerca de 41% dos/as desistentes ou não justificam/não estão contactáveis, ou referem questões pessoais sem especificar o motivo, seguindo-se com 18,2% os/as que referem como justificação da desistência uma proposta de trabalho e com 16,3%, os/as ex-formandos/as que fundamentam por questões de saúde e 16% as fundamentações associadas à impossibilidade profissional.

No mesmo sentido, a instabilidade económica influencia negativamente o desempenho dos/as formadores/as, nomeadamente pelas mesmas razões apontadas anteriormente aos/as formandos/as, no entanto é de destacar o aumento verificado no valor hora pago aos/as formadores/as ocorrido em junho de 2017.

Um outro constrangimento, já identificado em anos anteriores, prende-se com o aumento do número médio de formandos/as, mais evidente nas Formações Modulares Certificadas que, em 2017, apresenta uma média de 19 formandos/as por ação.

Como principais fatores de sucesso à aprendizagem, e que por serem fatores endógenos à execução de uma ação de formação têm destaque nas tarefas realizadas pelos/as trabalhadores/as do Inovinter, evidenciam-se os seguintes:

- O acompanhamento prestado a todos/as os/as candidatos/as, informando e esclarecendo as questões existentes;
- O processo de recrutamento e seleção de formandos/as que permita constituir grupos de formação coesos e motivados, respondendo aos requisitos/perfil definidos para a ação;

- A realização de um processo de recrutamento e seleção de formadores/as rigoroso e isento, que privilegie o mérito e a qualidade dos desempenhos profissionais e permita adequar o perfil do/a formador/a ao exigido na ação;
- A relevância do trabalho em parceria e a promoção de uma cultura de proximidade junto do público-alvo;
- O estímulo a uma Coordenação Pedagógica Regional interventiva e que fomente as corretas técnicas e práticas pedagógicas;
- A garantia de que são assegurados os materiais e equipamentos relevantes à concretização dos objetivos pedagógicos da formação ministrada.

3.1.7. Rede de Parcerias

As parcerias estratégicas permitem consolidar, expandir e diversificar a intervenção do Centro a nível nacional, regional e local.

Em 2017 foram registadas 217 parcerias ativas, com uma abrangência que vai desde a participação em Projetos de Intervenção Social, à atividade do Centro Qualifica, à receção de formandos/as no âmbito da Formação Prática em Contexto de Trabalho e em atividades diretamente relacionadas com a execução da atividade formativa. No que concerne ao último ponto, de evidenciar o facto de haver o apuramento de cerca de 10550 horas de formação realizadas com diversas entidades parceiras.

O reforço do posicionamento do Inovinter, através do estabelecimento de novas parcerias e no fortalecimento e maior envolvimento das parcerias já existentes com os Serviços de Emprego, Federações e Uniões Sindicais, Câmaras e Juntas de Freguesia, Empresas, Instituições e outros agentes de desenvolvimento económico-social e cultural, permite que o Inovinter se torne num agente ativo no desenvolvimento local, sobretudo ao nível dos locais periféricos aos grandes centros urbanos.

Assim, o estabelecimento de parcerias estratégicas na área da educação/formação pode, entre outros, assumir os seguintes objetivos:

- Melhorar a qualidade e pertinência da oferta formativa;
- Promover e aumentar a adequação da aprendizagem e das qualificações para o mercado de trabalho, bem como reforçar a ligação entre os domínios da educação e formação e o mundo do trabalho;
- Fomentar a equidade e a inclusão nos domínios da educação e formação, a fim de proporcionar aprendizagens de qualidade para todos/as e promover o acesso à educação e formação dos grupos mais desfavorecidos;
- Promover a educação e formação, a fim de desenvolver uma cidadania ativa, a empregabilidade e a melhoria das condições de vida.

Com esse objetivo, registou-se a continuidade da tarefa de mapeamento das áreas geográficas de intervenção de cada um dos Polos do Inovinter, numa ótica de planeamento estratégico a curto e médio prazo, tendo subjacente nessa análise fatores como a abrangência geográfica atual e futura e a identificação de entidades parceiras de referência (atuais ou potenciais).

A adoção desta estratégia permite, para além de identificar e responder atempadamente às necessidades formativas nas localidades onde já intervimos, de uma forma célere e acima de tudo, informada, proceder aos ajustamentos do plano de formação que se considerem relevantes, identificar proactivamente os polos de desenvolvimento local/regional e as

respetivas instituições e empresas de referência e, deste modo, diligenciar no sentido de se celebrarem as parcerias estratégicas para o Inovinter e, simultaneamente, relevantes para o desenvolvimento local/regional.

Ainda neste âmbito, e com o objetivo de fomentar e potencializar o trabalho em rede recorrendo às novas tecnologias, é de destacar os trabalhos de conceção de uma nova ferramenta informática, que possibilite o acesso das entidades parceiras ao *software* de gestão da formação “*Training Server*”.

Esta ferramenta deverá fomentar e potencializar o trabalho colaborativo, otimizando os resultados alcançados através:

- Da existência de um canal de comunicação direto;
- De uma eficaz e eficiente gestão e partilha de informações;
- Da disponibilização de um conjunto de ferramentas e funcionalidades.

Paralelamente a estas atividades evidencia-se a manutenção da atualização da base de dados das parcerias, que agrega e caracteriza as principais informações das parcerias em vigor.

3.1.8. Outras Atividades

3.1.8.1. Software de Gestão da Formação

Um dos objetivos estratégicos para o Inovinter, passa pelo investimento contínuo no *software* de gestão da formação “*Training Server*”, quer seja pela consolidação ou pelo desenvolvimento de novas funcionalidades, sempre com o intuito de melhorar a eficiência e eficácia organizacional em diversos níveis e áreas de intervenção.

Neste contexto, foram definidas três áreas prioritárias: consolidação de funcionalidades, Dossier Técnico Pedagógico (DTP) em formato Digital e a conceção do módulo “Parcerias”.

No que diz respeito à **consolidação de funcionalidades**, enquadrámos aqui todas as melhorias e aperfeiçoamentos aos recursos já disponibilizados pelo *software*, nomeadamente na avaliação de desempenho de formadores/as, em relatórios ou nos processamentos dos apoios sociais aos/às formandos/as.

O projeto de conceção do **DTP em formato digital** integrado no *software* de Gestão da Formação, foi concluído em setembro de 2016, com a entrada em vigor desta nova funcionalidade, generalizando a sua aplicabilidade a todas as ações de formação iniciadas nos diversos polos do Inovinter.

Este trabalho contemplou alguns pressupostos considerados cruciais aos objetivos institucionais, destacando-se:

- A familiarização dos diversos intervenientes deste processo, com o *software* de gestão da formação;
- A redução no gasto de papel e no material de economato;
- A agilização no processo de constituição e análise do DTP, automatizando e/ou simplificando os procedimentos;
- A focalização na transparência e na facilidade de acesso;
- A simplificação de tarefas e o fomento do trabalho colaborativo;
- A redução de falhas no arquivo de documentos.

Após a implementação do “DTP Digital” e do respetivo processo de avaliação, foram identificadas algumas propostas que visavam a sua otimização e melhoria, centrando-se o primeiro semestre de 2017, na análise das sugestões e, quando identificada como necessária, a sua respetiva operacionalização.

Em termos de destaque, pelo fator de inovação e o tempo investido na sua conceção, há a realçar o desenvolvimento do novo **módulo das “Parcerias”**.

Com o objetivo de potencializar o trabalho colaborativo entre o Inovinter e as entidades parceiras, otimizando os resultados alcançados, através da existência de um canal direto de comunicação, de uma eficaz e eficiente gestão e partilha de informações e da disponibilização de um conjunto de ferramentas e de funcionalidades, foi desenvolvido um interface que possibilita às entidades, o acesso direto ao *software* de gestão da formação,

Pretende-se que as entidades parceiras possam utilizar esta funcionalidade para:

- Consultar e manter os seus dados institucionais atualizados;
- Obter informações sobre o plano de formação do Inovinter e, quando necessário, proceder à pré-inscrição de candidatos/as;
- Obter informações sobre as suas ações de formação, quer estejam em plano, em execução ou concluídas;
- Submeter as propostas de formação e obter o respetivo *feedback*;
- Consultar diversas informações sobre os cursos promovidos pelo Inovinter;
- Responder, quando aplicável, a questionários;
- Aceder a diversas informações disponibilizadas às parcerias.

A primeira fase de conceção decorreu de janeiro a setembro de 2017, prevendo neste decurso de tempo, diversas reuniões entre a empresa que operacionalizou o desenvolvimento deste módulo e o Inovinter, de modo a proceder ao seu acompanhamento e a apresentação de sugestões que visassem a compatibilização da ferramenta com as necessidades identificadas.

A segunda fase pressupôs a realização de testes, envolvendo nesse processo as Delegações Regionais do Inovinter, tendo decorrido entre setembro e outubro de 2017. As sugestões de melhoria apresentadas foram implementadas nos seguintes meses, tendo existido uma nova fase de testes, com o objetivo de consolidar a funcionalidade.

3.1.8.2. Sistema de Gestão da Qualidade

A conceção e operacionalização do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), mobilizou e envolveu toda a estrutura organizacional, aos mais diversos níveis hierárquicos, evidenciando-se a execução, de forma articulada entre Conselho de Administração, Direção, Unidades e Polos, de um conjunto de atividades em prol deste objetivo.

Assim, desde 2014 que o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do Inovinter é certificado pela APCER (Associação Portuguesa de Certificação), para a “promoção e realização de projetos de formação, de intervenção social e prestação de serviços de consultoria e desenvolvimento organizacional”, tendo obtido em 2017, a renovação da sua certificação de acordo com os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015.

No ano em análise, as principais atividades estiveram centradas na implementação dos ajustamentos necessários por forma a se cumprirem os requisitos subjacentes à versão de 2015 desta norma, nomeadamente a revisão/atualização das fichas de processo, na

identificação, avaliação, tratamento e controlo de riscos e a conceção do Plano de Gestão de Riscos.

Ainda no que se refere ao âmbito de intervenção da Unidade de Qualificação no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), destacam-se as seguintes tarefas:

- O registo e atualização de informações na “Tabela de Ações de Melhoria” e no “Plano de Análise de Dados” e os respetivos procedimentos e diligências subsequentes;
- A conceção e revisão de Guias de Orientações, Instruções de Trabalho, Comunicações Internas e Impressos, de modo a atualizar, sistematizar e uniformizar toda a informação relevante à atividade;
- A participação em diversos grupos de trabalho;
- A apresentação e operacionalização de propostas à empresa que gere o *software* de gestão da formação “*Training Server*”, com o objetivo de desenvolver e melhorar as funcionalidades existentes, procurando assim, otimizar a eficácia e eficiência do *software*, compatibilizando-o com os requisitos necessários aos SGQ;
- A contínua atualização das informações disponibilizadas na Intranet;
- A participação em diversas auditorias (internas e externas) ao SGQ.

3.2. Atividade do Centro Qualifica

Para a análise da atividade do Centro Qualifica decorrida no ano de 2017, são apresentados os resultados quantitativos obtidos no que diz respeito aos indicadores de eficácia e eficiência definidos no sistema interno de avaliação. Apresentam-se ainda outros elementos de enquadramento geral da atividade, nomeadamente a caracterização dos/as candidatos/as inscritos/as e as linhas de evolução longitudinal, tendo em consideração o desenvolvimento da atividade desde o seu início.

Previamente à apresentação dos dados quantitativos, apresenta-se informação de natureza qualitativa e que decorreu da avaliação interna realizada pela equipa técnica:

1. Constrangimentos e impactos para os/as candidatos/as

- Introdução da obrigatoriedade de frequência de 50 horas de formação complementar para candidatos/as em processo RVCC comportou os seguintes constrangimentos: prolongamento da duração de alguns processos; desmotivação de alguns/mas candidatos/as; incompatibilidade da disponibilidade dos/as candidatos/as com os horários das ações de formação profissional (particularmente para candidatos/as que trabalham por turnos rotativos ou que têm horários diferentes dos horários de trabalho habituais), inexistência de oferta formativa adequada às necessidades de formação dos/as candidatos/as; impossibilidade de início das ações de formação por parte das entidades formadoras por não reunirem o número mínimo de formandos/as; impossibilidade de realização de formação complementar interna, devido à exponenciação de custos com os/as Formadores/as externos/as.
- Escassez de oferta formativa, nomeadamente de cursos EFA, para concretização e encaminhamentos adequados ao perfil e expectativas dos/as candidatos/as.
- A transição de registos no SIGO dos CQEP para Centros Qualifica gerou vários erros e impossibilidade de registos de continuidade processos, que tiveram implicações nos atrasos de registos e condução dos processos.
- Na região do Alentejo Central ocorreu em 2017 o estabelecimento de parcerias em locais diferentes e distantes entre si, o que implicou a realização de itinerâncias múltiplas com sobrecarga de tempo nas deslocações.
- De uma forma geral, dificuldade na constituição de júris para realização de sessões de certificação profissional e, após a sua constituição, de conjugação de disponibilidades dos cinco elementos.
- Os procedimentos administrativos necessários à realização das várias etapas de intervenção são morosos e, devido à falta de apoio técnico administrativo nas equipas, retiraram tempo de trabalho para a intervenção das equipas técnicas.
- Existe fraca adesão do público à vertente de certificação profissional por via de RVCC.
- Para candidatos/as com escolaridade inferior ao 9º ano, a oferta educativa/formativa foi bastante reduzida.
- Existe desadequação entre a oferta formativa existente e as necessidades de educação/formação dos/as candidatos/as, causando constrangimentos na definição do encaminhamento: ou o encaminhamento ou foi feito em função da oferta, mesmo que inadequada, ou o tempo de espera pela oferta adequada foi demasiado longo, o que criou desmotivação nos/as candidatos/as e, por vezes, desistência. As áreas onde se identificam as maiores necessidades de formação são, por região de intervenção:

a) 1035166 – Lisboa

- EFA nível secundário de dupla certificação
- EFA escolar nível básico e secundário, em horário laboral.
- b) 1015087 – Braga
 - Formação modular em Informática – noções básicas
 - Formações modulares de nível 2 (em geral)
- c) 1025149 – Coimbra
 - EFA de percurso flexível, para completar certificações parciais, já que algumas entidades formadoras não integram formandos/as nessas condições.
 - Formação modular em Informática – noções básicas
 - Formação modular em Língua Estrangeira
- d) 1015088 – Porto
 - Formação modular em Língua Estrangeira, em horários flexíveis e adaptados a candidatos/as empregados/as com diferentes horários de trabalho.
- e) 1045219 - Vila Viçosa
 - EFA nível B3
 - Área de Apoio Familiar e à Comunidade

2. Pontos fortes e impactos na atividade

- O serviço de Informação disponibilizado pelo Centro Qualifica permitiu aos/às candidatos/as aceder a informação mais sistematizada e clarificadora sobre ofertas educativas e formativas.
- O serviço de Orientação disponibilizado pelo Centro Qualifica permitiu aos/às candidatos/as reforçar a autoestima e a motivação para a aprendizagem ao longo da vida, bem como a autonomia para a definição de um projeto de carreira.
- A aposta estratégica em parcerias que permitiram alargar o âmbito geográfico de atuação fora do concelho do Centro (caso particular de Vila Viçosa), veio permitir o aumento de número de inscrições.
- A alteração do anterior impedimento para realização de processos RVCC apenas para a certificação escolar trouxe uma nova dinâmica quer em termos de novas inscrições e de início de processos RVCC, mas também de poder proporcionar uma resposta mais adequada às motivações e interesses dos/as candidatos/as.
- A divulgação institucional do Programa Qualifica e dos Centros Qualifica teve reflexos no aumento da procura de novos/as candidatos/as.
- O Passaporte Qualifica revelou-se uma boa ferramenta de diagnóstico quer para atuação das equipas técnicas, quer para os/as próprios/as candidatos/as poderem fazer a gestão das suas qualificações.
- A flexibilidade de horários da equipa técnica na marcação de sessões, apresentou-se como uma vantagem para a conciliação das sessões com a vida familiar e/ou profissional.
- O envolvimento de algumas entidades parcerias com disponibilização de espaço físico e, em alguns casos, dispensa de horário de trabalho de trabalhadores/as para participação nas sessões.

- A articulação com entidades formadoras para integração dos/as candidatos/as nas suas ofertas formativas.
- A forte envolvência da equipa técnica que, pelo seu entusiasmo e disponibilidade, permitiu a adaptação e flexibilização face à disponibilidade e solicitações dos/as candidatos/as.
- O facto de a entidade promotora ser um centro de formação permitiu, em alguns locais e situações, encontrar soluções para o encaminhamento para ofertas formativas e para o complemento de aprendizagens necessárias às qualificações pretendidas pelos/as candidatos/as.
- A etapa de Monitorização permitiu ajustar as expectativas e manter o nível de motivação dos/as candidatos/as encaminhados/as para ofertas externas ao Centro Qualifica, particularmente nas situações que se verificaram longos períodos de espera para iniciar os percursos educativos/formativos. Permitiu ainda novas tomadas de decisão, após verificação do insucesso de encaminhamento.

De seguida são apresentados os resultados obtidos, considerando a análise de indicadores de eficácia e eficiência.

a) ANÁLISE DE RESULTADOS – EFICÁCIA

No quadro abaixo estão apresentados os resultados definidos no Plano Estratégico de Intervenção (PEI) que enquadrou a atividade no ano de 2017. Este ano foi marcado pela transição da atividade com o enquadramento enquanto CQEP para o Centro Qualifica. Assim, e apesar de o PEI em vigor desde o início do ano ser aquele que foi apresentado para a atividade do Centro Qualifica, a atividade realizada nos primeiros quatro meses do ano ainda teve o enquadramento do CQEP.

Dado que o Inovinter desenvolve a sua intervenção enquanto Centro Qualifica em cinco regiões distintas (Braga, Coimbra, Lisboa, Porto e Vila Viçosa), para cada uma dessas regiões foi apresentado o seu próprio PEI, sendo que os objetivos anuais são iguais para as cinco regiões. No quadro seguinte são apresentados os objetivos e resultados a nível nacional, considerando a agregação dos dados das cinco regiões.

Para além dos PEI de cada região, foram também apresentadas candidaturas ao POCH. Inicialmente, foi proposto à entidade de tutela (ANQEP) que os objetivos anuais pudessem ter um enquadramento nacional e, assim, foi proposta a meta de 500 inscritos a nível nacional. Não tendo sido possível esse tipo de enquadramento nacional, em sede de candidaturas ao POCH foi apresentada a meta de 400 inscritos para cada local. É com base nessa meta que são apresentados os dados de execução neste relatório, muito embora a ANQEP, de forma não consentida pelo Inovinter, tenha passado a considerar a meta de 500 inscritos para cada local.

Execução objetivos PEI, resultados nacionais anuais 2017

Indicadores / Tipo certificação		Objetivos - total nacional	Execução	Taxa Execução
Inscritos	Total	2.000	731	37%
Encaminhados	Total	1.800	378	21%
Encaminhados para RVCC	Básico		37	
	Secundário		120	
	Profissional		51	
	Total	1.080	208	19%
Certificados RVCC	Básico		4	
	Secundário		22	
	Profissional		27	
	Total	430	53	12%

Quadro 14 - Execução de Objetivos PEI, resultados nacionais 2017

Os resultados atingidos ficaram aquém dos objetivos em todos os indicadores em análise. É importante salientar que no ano em análise as metas a atingir duplicaram face às metas que se encontravam estabelecidas nos anos anteriores nesta área de atividade. Essa duplicação não foi uma escolha interna, já que a entidade de tutela estabeleceu como patamar mínimo os 400 inscritos. Do ponto de vista dos recursos internos, o Inovinter manteve em 2017 os mesmos recursos que haviam sido envolvidos em anos anteriores (1 TORVC em cada região).

Embora não integrem os objetivos anuais do PEI, é relevante salientar as diferenças nos resultados dos tipos de certificação (escolar básico e secundário e profissional). Assim, verifica-se que nos encaminhamentos realizados para processo RVCC assume maior relevância o nível secundário e, nos resultados obtidos nas certificações de RVCC, é a vertente profissional que apresenta os resultados mais elevados. Consta-se também que o nível escolar básico tem resultados pouco significativos quer nos encaminhamentos realizados, quer nas certificações.

Pela comparação com a atividade realizada nos anos anteriores, apresentada no gráfico seguinte, verifica-se que houve uma evolução positiva nos resultados das Inscrições e do número de candidatos que iniciaram o processo RVCC. Em contrapartida, verifica-se uma descida dos resultados nos Encaminhamentos realizados e, também, uma ligeira descida no número de certificações RVCC

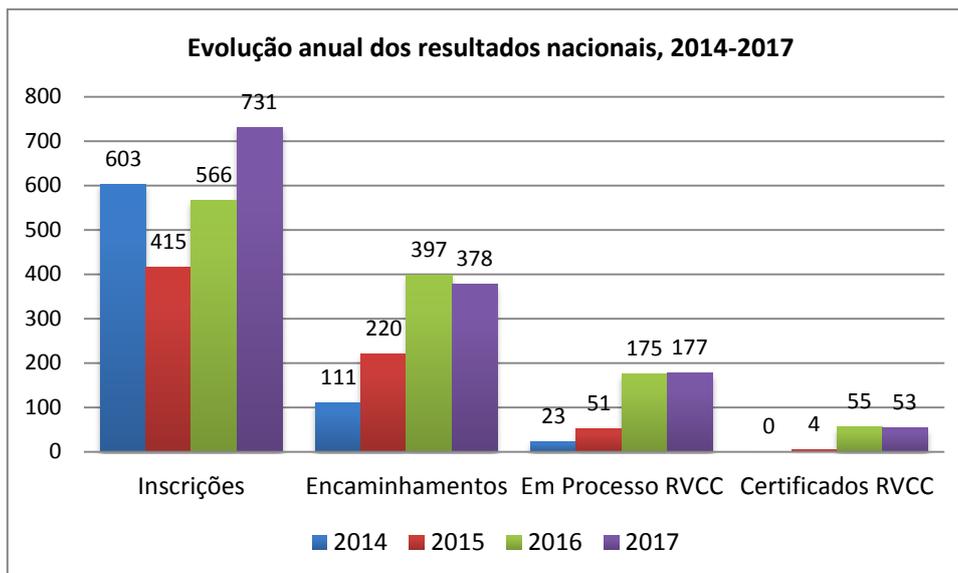


Gráfico 21 - Evolução anual dos resultados nacionais 2014-2017

Esta análise é também corroborada pelas taxas de crescimento apuradas para os anos de 2015, 2016 e 2017. Em 2015 houve crescimento positivo face aos resultados de 2014 em quase todos os indicadores apresentados no quadro seguinte, com a exceção das Inscrições onde o crescimento foi negativo (-31% de taxa de crescimento). Em 2016 verifica-se crescimento positivo face ao ano de 2015 em todos os indicadores, sendo particularmente assinalável o crescimento nos Processos RVCC Iniciados (243%) e nos Certificados (1275%). Em 2017 a taxa de crescimento positiva mais significativa é a das Inscrições (29%) e a negativa mais expressiva é a dos Encaminhamentos (-5%).

Taxas de crescimento anual dos resultados nacionais, 2014-2017

	2014	2015	Taxa crescimento	2016	Taxa crescimento	2017	Taxa crescimento
Inscrições	603	415	-31%	566	36%	731	29%
Encaminhamentos	111	220	98%	397	80%	378	-5%
Em Processo RVCC	23	51	122%	175	243%	177	1%
Certificados RVCC	0	4	0%	55	1275%	53	-4%

Quadro 15 - Taxas de Crescimento anual dos resultados nacionais, 2014-2017

Com base na desagregação do PEI para cada local que, como foi referido anteriormente, decorreu da necessidade de apresentação de um PEI e de uma candidatura ao POCH para cada local, procede-se de seguida à análise dos resultados obtidos nas cinco regiões.

Na análise comparativa por indicadores e locais apresentados no quadro seguinte, verifica-se que, nas Inscrições, foi em Lisboa onde os resultados foram mais positivos, com 50% de taxa de execução. Assinala-se também os valores apurados em Coimbra e Vila Viçosa, já que em ambos os locais há registo de uma taxa de execução de 40%.

Nos Encaminhamentos realizados, destaca-se os resultados alcançados em Coimbra (36%), seguido de Lisboa com 23% de taxa de execução.

Relativamente aos/às candidatos/as Encaminhados para RVCC, distingue-se o resultado obtido em Lisboa (25%), logo seguido de Coimbra com 21%. No que diz respeito ao indicador

Certificados RVCC destaca-se também Lisboa com a taxa de execução mais elevada (23%), logo seguida por Braga com 20% de taxa de execução.

Recorde-se que os objetivos anuais em 2017 foram duplicados por decisão da tutela, pelo que, num cenário idêntico ao dos anos anteriores em que as metas estabelecidas tiveram em conta a capacidade interna ao nível da equipa técnica, então as taxas de execução atrás referidas seriam também duplicadas.

Execução de objetivos PEI, por local - 2017

Indicadores / Tipo certificação		Braga			Coimbra			Lisboa			Porto			Vila Viçosa		
		Objetivos mensais (cumulativos)	Execução	Taxa Execução	Objetivos mensais (cumulativos)	Execução	Taxa Execução	Objetivos mensais (cumulativos)	Execução	Taxa Execução	Objetivos mensais (cumulativos)	Execução	Taxa Execução	Objetivos mensais (cumulativos)	Execução	Taxa Execução
Inscritos	Total	400	100	25%	400	159	40%	400	198	50%	400	116	29%	400	158	40%
Encaminhados	Total	360	72	20%	360	129	36%	360	82	23%	360	58	16%	360	37	10%
Encaminhados para RVCC	Básico		6			7			12			5			7	
	Secundário		22			27			39			17			15	
	Profissional		14			11			2			14			10	
	Total	216	42	19%	216	45	21%	216	53	25%	216	36	17%	216	32	15%
Certificados RVCC	Básico		4			0			0			0			0	
	Secundário		5			0			16			0			1	
	Profissional		8			5			4			6			4	
	Total	86	17	20%	86	5	6%	86	20	23%	86	6	7%	86	5	6%

Quadro 16 - Execução de Objetivos PEI, por local 2017

No sistema de avaliação interno estabeleceram-se indicadores para avaliação da atividade da equipa de TORVC. Estes indicadores dizem respeito à concretização das tarefas que são da sua responsabilidade e que, de forma direta ou indireta, contribuem para a concretização geral dos objetivos do Centro Qualifica. O estabelecimento destes objetivos assenta nos seguintes critérios: i) tempo de afetação ao trabalho do Centro Qualifica; ii) estimativa de tempos médios necessários para a concretização das várias etapas de intervenção que conduzem aos resultados previstos no PEI.

Execução objetivos anuais TORVC, 2017

Indicadores / Locais		Total (execução)	Objetivos mensais (cumulativos)	Taxa execução
Candidatos com Sessão Esclarecimento	Braga	73	204	36%
	Coimbra	123	204	60%
	Lisboa	140	216	65%
	Porto	78	216	36%
	Vila Viçosa	123	204	60%
	Total	473	1.044	45%
Candidatos com início Diagnóstico	Braga	70	204	34%
	Coimbra	124	204	61%
	Lisboa	135	216	63%
	Porto	70	216	32%
	Vila Viçosa	110	204	54%
	Total	509	1.044	49%
Candidatos com início processo RVCC	Braga	35	60	58%
	Coimbra	43	60	72%
	Lisboa	64	72	89%
	Porto	40	72	56%
	Vila Viçosa	33	60	55%
	Total	215	324	66%

Quadro 17 - Execução objetivos anuais TORVC, 2017

Para o primeiro indicador apresentado no quadro anterior (Candidatos com Sessão Esclarecimento), verifica-se que os resultados ficaram aquém dos objetivos traçados, sendo a taxa de execução mais elevada de 65% e verificada em Lisboa, seguida de Coimbra e Vila Viçosa com 60%. No segundo indicador (e Candidatos com Início Diagnóstico) segue a mesma linha do anterior, embora em Vila Viçosa se acentue um decréscimo face ao verificado anteriormente. Já para Candidatos com início em processo RVCC existem resultados mais elevados, destacando-se Lisboa com taxa de execução de 89% e Coimbra com taxa de execução de 72%.

a) ANÁLISE DE RESULTADOS – EFICIÊNCIA

Para a análise de eficiência consideraram-se os indicadores e critérios definidos internamente para avaliação de resultados no que diz respeito aos tempos médios de espera na transição dos/as candidatos/as entre as várias etapas de processo.

De uma forma geral e com a exceção do primeiro indicador, verificam-se tempos médios iguais ou superiores a dois meses, sendo que o objetivo foi fixado em durações médias inferiores a um mês para os três primeiros indicadores. Não obstante esses resultados globais, assinala-se que em alguns locais e indicadores foi possível atingir valores próximos do objetivo com um mês de

tempo médio de realização, nomeadamente em Braga para o Encaminhamento RVCC e em Lisboa para todos os indicadores, exceto Encaminhamento RVCC.

Os tempos de transição entre etapas mais longos verificam-se na concretização da etapa de Encaminhamento Externo, o que em grande parte se atribuiu à dependência dessa concretização das ofertas formativas existentes em cada local. Essa transição longa é mais evidente em Vila Viçosa e em Coimbra.

Tempos médios de espera, entre etapas (meses)

	Acolhimento	Diagnóstico	Encaminha- mento Externo	Encaminha- mento RVCC	RVC - Certificação					
					Básico	Secundário	Profissional	Dupla Certificação		
								Básico	Secun- -dário	Profi- -ssional
Braga	1	2	5	1	8	4	5	7	7	7
Coimbra	1	8	6	3			10			
Lisboa	1	1	1	2		9			22	18
Porto	1	3	2	3			6			6
Vila Viçosa	1	3	19	6			7		13	13
Geral	1	4	5	2	8	7	7	7	20	12

Quadro 18 - Tempos médios de espera, entre etapas (meses)

No que diz respeito ao tempo médio para a conclusão dos processos RVCC, identifica-se que os valores médios são particularmente mais longos em Lisboa e em Vila Viçosa, particularmente os que se enquadravam em processos de dupla certificação. É de salientar que, nos casos dos processos de dupla certificação, raramente o desenvolvimento do processo implica a abordagem simultânea a ambas as vertentes (escolar e profissional), o que implica que a duração total do processo é exponenciada por esse fator. Especificamente verifica-se que, nos processos de dupla certificação, a data de início do processo é a mesma para ambas as vertentes, mas na generalidade dos casos uma dessas vertentes só é desenvolvida e concluída quando a outra terminar, o que implica uma duração total da segunda vertente concluída que não corresponderá inteiramente ao seu tempo efetivo de realização.

Refira-se que, embora o estabelecimento destes objetivos internos procure conduzir a melhores resultados de eficiência, a sua concretização não depende inteiramente da capacidade de realização da equipa técnica e está em grande medida dependente dos/as próprios/as candidatos/as (comparência às sessões e realização das atividades propostas) e de entidades externas (concretização de ofertas formativas e educativas).

Para a análise da eficiência da atividade, toma-se também em consideração a falta de comparência às sessões por parte dos/as candidatos/as. O registo destas faltas não assume o carácter obrigatório, tanto mais que não é um campo de registo no SIGO. No entanto, existe essa possibilidade de registo na base de dados interna que permite a gestão deste tipo de informação, embora apenas em dois locais (Coimbra e Lisboa) tenha sido feito este tipo de registos.

A nível nacional, foi registado um total de 230 ausências e, pela leitura do gráfico seguinte, é bastante perceptível que foi no período do Verão onde ocorreram a maior parte das ausências (contrariado apenas no mês de Agosto, onde existe uma diminuição das sessões agendadas e, logo, da probabilidade de ocorrerem ausências). Atendendo à tendência linear, conclui-se que é expectável que, em média, se verifiquem cerca de 25 ausências por mês e o cálculo da moda indica para a ocorrência de 28 ausências por mês.

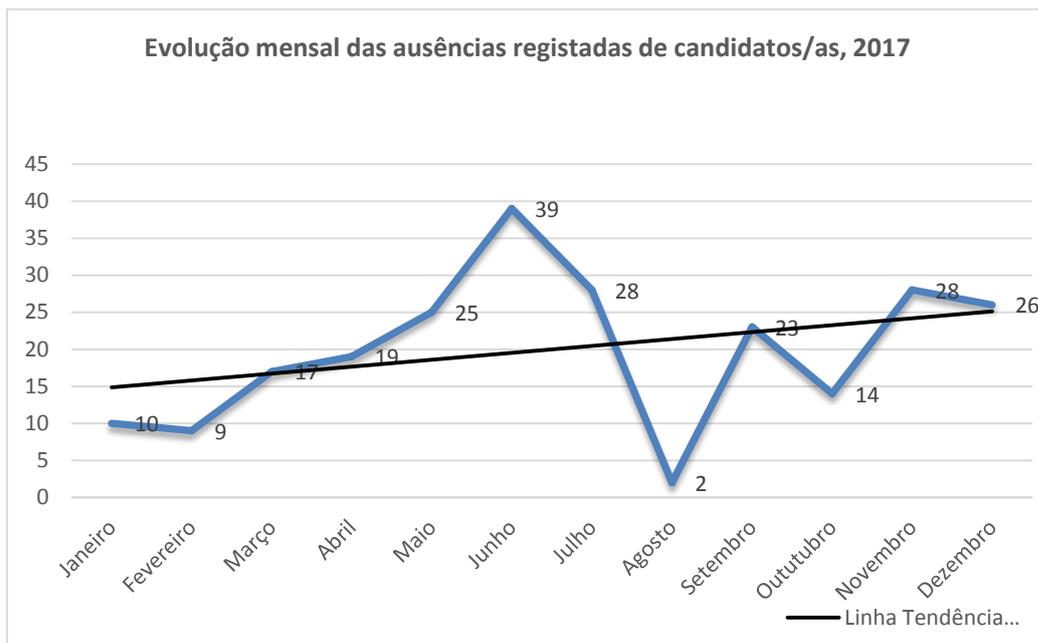


Gráfico 22 – Evolução mensal das ausências registadas de candidatos/as, 2017

Fruto do estabelecimento de protocolos com outras organizações, foram realizadas 52 parcerias formais ao longo dos quatro anos de atividade do CQEP e Centro Qualifica. Estas realizações foram mais expressivas no terceiro ano de atividade e, na análise por local, verifica-se que foi no Porto onde se firmaram mais protocolos.

Protocolos formalizados, por local e tipologia

Ano/ Tipologia	Braga			Coimbra			Lisboa			Porto			Vila Viçosa			TOTAL NACIONAL		
	Oferta formativa	Recrutamento	Total	Oferta formativa	Recrutamento	Total	Oferta formativa	Recrutamento	Total	Oferta formativa	Recrutamento	Total	Oferta formativa	Recrutamento	Total	Oferta formativa	Recrutamento	Total
2014			0			0	2	2	4			0		1	1	2	3	5
2015		1	1	1	1	2	1	3	4	1	5	6			0	3	10	13
2016	5		5	2	1	3		1	1	4	7	11		2	2	11	11	22
2017			0		1	1	2	1	3		7	7		1	1	2	10	12
Total	5	1	6	3	3	6	5	7	12	5	19	24	0	4	4	18	34	52

Quadro 19 - Protocolos formalizados, por local e tipologia

No que diz respeito à tipologia da colaboração mútua, distinguem-se dois tipos: “Oferta formativa” que diz respeito a parcerias com entidades de educação/formação e que têm em vista o encaminhamento de candidatos/as para as ofertas da entidade parceira; o “Recrutamento” diz respeito a parcerias que pretendem que a intervenção do Centro Qualifica seja realizada junto dos/as destinatários/as das organizações parceiras (sejam os seus/suas trabalhadores/as, associados/as, utentes ou público em geral). Verifica-se que foi sobretudo para o recrutamento de candidatos/as que foram estabelecidas estas parcerias.

Face aos dados apurados, verifica-se um total de 87 inscrições provenientes de entidades parceiras, o que representa 12% do total de inscrições recebidas. A nível local, foi a partir de Lisboa onde se verificaram o maior número de inscrições (55), seguido de Vila Viçosa com 31 inscrições.

3.3. Reclamações de candidatos/as e de formandos/as

No ano de 2017 registou-se uma ocorrência formalizada no “Livro de Reclamações”, relativa a um processo de seleção de formandos/as que decorreu em janeiro desse mesmo ano, no polo do Porto.

A reclamação assentava no facto da candidata ter sido convocada para um processo de seleção, despendendo tempo e dinheiro nesse processo, quando não reunia o perfil exigido, em termos da sua situação face ao emprego.

Por força do perfil definido nas candidaturas submetidas às entidades gestoras, que restringia o acesso dos/as candidatos/as às ações de formação em plano, o Inovinter deparou-se nos primeiros meses do ano com diversas questões de candidatos/as às ações de formação que, mesmo após o esclarecimento efetuado nos polos e serviços centrais, não eram consideradas pelos mesmos, como justificáveis nem válidas.

As principais questões prendiam-se ao nível da situação face ao emprego e a sua correlação com as habilitações literárias, não sendo compreensível para a maioria dos/as candidatos/as o facto de serem excluídos da formação por estes fatores. Estes obstáculos foram posteriormente ultrapassados através de diligências efetuadas e das subseqüentes decisões.

No seguimento da reclamação supracitada, e tendo presente as orientações em vigor, foram encetadas todas as diligências necessárias por forma a solucionar a questão apresentada.

3.4. Informática e Comunicações

3.4.1. Informática

Os serviços de Informática e Comunicações (SIC) têm por missão apoiar a definição das políticas e estratégias das tecnologias de informação e comunicação, garantir o planeamento, conceção, execução, avaliação das iniciativas de informatização e atualização tecnológica dos respetivos serviços e, assegurar uma gestão eficaz e racional dos recursos tecnológicos disponíveis.

Atividades dos Serviços de Informática e Comunicações pode-se subdividir em duas categorias:

Atividades permanentes, executadas periodicamente, executadas periodicamente ou por requisição de utilizadores, que correspondem à edição de ações de formação específicas, e atividades de desenvolvimento das infraestruturas e equipamento.

Enquadram-se nesta categoria as seguintes atividades:

- Verificação de Servidores;
- Backup's;
- Verificação de Backup's;

- Consolidação da estrutura de rede e verificação da mesma;
- Upgrade de Software a Servidores;
- Acompanhamento dos equipamentos informáticos do Inovinter;
- Resolução de problemas informáticos;
- Apoio aos utilizadores dos sistema de informação;
- Apoio técnico de informática ao Centro;
- Gestão de sistemas e serviços eletrónicos (correio eletrónico, intranet, moodle, etc.).

Atividades de desenvolvimento

Este ano em função do sistema da qualidade e RGPD foi revisto e implementado uma política de backups geral com 2 backups locais e um deslocado no polo do Porto.

Foi atualizado e implementado um antivírus da kaspersky com gestão e implementação centralizada. Ajudando desta forma a ter mais um nível de segurança na nossa rede interna.

Foi substituída a sala de formação em Beja e colocado um novo Access Point.

Foi feita a transferência do alojamento relativo ao site e a Moodle e atualizada a página web do Inovinter e Moodle, neste momento o site é em Word Press e Moodle está na última versão. Foi implementado um certificado SSL no site do Inovinter e Moodle, para atualizar o acesso para HTTPS.

Estas alterações implementadas nas comunicações e acessos à Internet permitiram que seja feita uma utilização dos recursos existentes no Inovinter de forma eficiente e sem transtorno sobretudo para quem está nos polos uma vez que os acessos são rápidos e a dão resposta às nossas necessidades dos/as funcionários/as.

3.4.2. Comunicação e Imagem

Durante 2017 continuamos a divulgar iniciativas a atividades do Centro, através da página Web e da Newsletter.

Continuamos a participar em eventos com dimensão nacional, regional e local com o objetivo de divulgar o Inovinter e a sua oferta formativa e comunicar com o público, das quais destacamos a Futurália, Ovibeja e na Feira anual de Moura.

Foi editado o catálogo da oferta formativa em formato papel e eletrónico, este último, disponibilizado na página Web que, foi periodicamente atualizada, tendo sido introduzido certificado de segurança, garantindo que os serviços disponibilizados e as comunicações realizadas por este meio garantam requisitos básicos de segurança, nomeadamente, integridade e confidencialidade.

Foi reforçada a estratégia da divulgação da oferta formativa nas redes sociais e das atividades das ações em curso.

A estratégia de comunicação e informação organizacional, esteve focada na divulgação da oferta formativa, das atividades e iniciativas e no reforço da imagem e identidade do Centro.

Ao nível interno registou-se a preocupação da difusão da comunicação administrativa e informações junto dos serviços para os quais esses dados e informações são relevantes e pertinentes.

3.5. Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade em vigor no INOVINTER engloba toda a sua estrutura (Sede e 15 Polos).

A atividade do INOVINTER encontra-se estruturada em 9 processos: PDI01 – Planeamento e Gestão do SGQ; PUG02 – Gestão de Recursos; POF03 – Diagnóstico e Conceção; POF04 – Relação com o Cliente; POF05 – Gestão da Formação; POF06 – Gestão de Projetos de Intervenção Social; POF07 – Gestão da Bolsa de Técnicas; PAQ08 – Avaliação e Melhoria e POF09 – Funcionamento do Centro Qualifica.

Os objetivos estratégicos definidos para o ano de 2017 estão diretamente relacionados com a Missão e a Política da Qualidade do INOVINTER. Por cada objetivo estratégico alcançado, o INOVINTER fica mais perto de alcançar a sua Visão.

3.5.1. Política da Qualidade

A Política da Qualidade foi alvo de uma análise crítica pela Direção e pela Gestora da Qualidade, no dia 26 de fevereiro de 2018, tendo sido identificado a necessidade de atualizar a mesma ao contexto atual do INOVINTER.

Após a sua atualização, análise e aprovação pela Direção, no dia 28 de fevereiro de 2018, a Política da Qualidade foi considerada eficaz e integradora em termos organizacionais.

3.5.2. Auditorias Internas e Externas

No ano de 2017 foram realizadas 75% das auditorias programadas, das quais foram identificadas as ocorrências e que se encontram quantificadas na tabela seguinte. As ocorrências foram classificadas como Não Conformidades, Áreas Sensíveis e Oportunidades de Melhoria.

A Auditoria a Processos abrangeu a Sede e os Polos de Lisboa, Coimbra, Moura e Vendas Novas.

A Auditoria Global ao SGQ decorreu nos dias 14, 20 e 21 de novembro de 2017 e englobou todos os processos do SGQ, com incidência na Sede (presencial) e nos Polos de Viana do Castelo, Coimbra, Vendas Novas e Vila Viçosa (Videoconferência).

A Auditoria da Entidade Certificadora, que tinha como objetivo final a Renovação da Certificação, decorreu nos dias 19 e 20 de dezembro de 2017, e foi realizada na Sede presencialmente e por videoconferência com os Polos de Viana do Castelo, Coimbra, Vendas Novas e Vila Viçosa.

Tipo de Auditoria	Nº Não Conformidades	Nº Área Sensível	Nº Oportunidade de Melhoria
Auditoria Interna a Processos	22	0	22
Auditoria Global ao SGQ	2	0	5
Auditoria da Entidade Certificadora	1	5	4
Auditoria de Avaliação das Condições de Trabalho e Segurança	11	0	3
Total	36	5	34

Tabela 2 - Resumo das Não Conformidades e Ações Corretivas registadas em Auditoria no ano de 2017

As ocorrências registadas no âmbito das auditorias a que o SGQ foi submetido, resultaram 36 não conformidades, que após avaliação das causas e impacto das mesmas no SGQ, foram identificadas 25 ações corretivas.

Quanto às Áreas Sensíveis, 5 no total, não foram implementadas ações corretivas, pois foram situações que se encontram controladas e facilmente resolvidas, não colocando em causa a integridade e continuidade do SGQ.

As 34 oportunidades de melhoria identificadas, 19 foram alvo de ações de melhoria.

3.5.3. Satisfação dos Clientes e Partes Interessadas

Para o desenvolvimento da sua atividade o INOVINTER considera pertinente a aferição do grau de satisfação dos seus clientes e demais partes interessadas, para que possa prestar um serviço de qualidade.

3.5.3.1. Potenciais Formandos/as:

A aferição do grau de satisfação dos “Potenciais Formandos” é feita através do Indicador Operacional de Qualidade: “N.º Médio de Inscrições através do Site por Ações de Formação Executadas”. Foram registadas 3612 inscrições no TS através do site do INOVINTER, que se traduz numa média de 9,6 inscrições por curso divulgado. O objetivo definido para o ano era atingir uma média de 9,03 inscrições, que foi alcançado e ultrapassado.

3.5.3.2. Formandos/as:

A satisfação dos/as Formandos/as é aferida em dois momentos: num primeiro momento é aplicado um inquérito por questionário (OF32) aos/às formandos/as, na última sessão da ação, e tem como objetivo aferir a sua satisfação face à ação de formação e aos recursos utilizados para a sua realização. Num segundo momento de avaliação é feita uma análise do impacto da frequência da ação de formação, após 3 meses do término da mesma: ao nível dos contributos e da utilidade da formação, assim como da aplicabilidade, em contexto laboral, dos conhecimentos adquiridos e das competências desenvolvidas.

Os dados que se apresentam de seguida traduzem a opinião dos/as formandos/as que concluíram as ações de formação selecionadas em amostra (formandos de 46 ações de formação de curta duração e que preencheram o OF32).

Relativamente ao grau de satisfação com a formação frequentada, 68.8% revela estar “Totalmente satisfeito/a” com a formação frequentada (valor que supera o registado no 1º semestre de 2017). A percentagem de “Nada satisfeitos/as” (0.1%) representa uma resposta.

Analisando o grau de satisfação por região, verifica-se que a percentagem de respondentes “Totalmente Satisfeitos/as” se situa acima dos 65% em todas as regiões, atingindo em Lisboa o maior valor, 76.2%. A região Centro regista a única percentagem de “Nada Satisfeitos” (0.5%, correspondente a uma resposta).

A análise ao 2º momento de avaliação - Avaliação Pós-formação (realizada por formandos/as) – permite concluir que cerca de 78% dos/as formandos/as voltaria a frequentar formação na mesma área, fruto da participação nesta formação.

3.5.3.3. Entidades Parceiras:

No início do ano de 2018 foi enviado um questionário às entidades que formalizaram parcerias com o INOVINTER, com o objetivo de conhecer a avaliação feita à parceria formalizada com o INOVINTER.

O inquérito, aplicado por questionário, foi enviado aos 218 parceiros que colaboraram com o Inovinter em 2017, tendo-se obtido um retorno de 65 (número de respostas válidas), o que representa uma taxa de resposta de 29.8%.

Os resultados do inquérito aplicado aos parceiros a avaliação à intervenção do Inovinter na parceria é positiva, com um registo de respostas acima dos 50% na categoria “Bom”, em questões como: a promoção da participação no planeamento das atividades, o cumprimento dos objetivos, a acessibilidade/disponibilidade dos recursos humanos do Inovinter e a informação sobre as atividades.

Quando questionados acerca da continuidade do trabalho em parceria, as opiniões são praticamente unânimes em prosseguir o trabalho realizado, com exceção de uma entidade parceira que considera que a parceria não deve ter continuidade.

3.5.3.4. Órgãos Sociais:

O Conselho de Administração (CA) do INOVINTER acompanha, monitoriza e dá a conhecer a sua satisfação para com o Sistema de Gestão da Qualidade, quer nas suas reuniões mensais, quer através do Diretor do INOVINTER, que embora não faça parte do CA, assiste às reuniões e reporta a atividade desenvolvida e os principais constrangimentos no âmbito do SGQ.

O CA e a Direção assumem a Qualidade como um ponto de diferenciação, que permite ao INOVINTER, atingir a excelência nos serviços que presta e nas relações que tem com os seus clientes e partes interessadas.

Embora não existam dados quantitativos que demonstrem o grau de satisfação dos órgãos sociais, existem dados qualitativos, que se encontram evidenciados nas atas de reunião do CA.

3.5.3.5. Parceiros Institucionais:

Os parceiros institucionais integram os órgãos sociais, que dão a conhecer a sua satisfação para com o SGQ do INOVINTER.

Os parceiros institucionais têm conhecimento da Política da Qualidade, da estrutura e funcionamento do SGQ que se encontra implementado no INOVINTER, tendo acesso a toda a documentação e impressos do sistema.

3.5.3.6. Trabalhadores/as e Colaboradores/as:

Em janeiro de 2018 foi aplicado o questionário de satisfação dos/as trabalhadores/as e colaboradores/as (UG56), com o intuito de aferir os níveis/graus de motivação e satisfação atingidos no exercício de 2017.

A auscultação aos trabalhadores/as e colaboradores/as incidiu nas diversas dimensões que o INOVINTER comporta que são: A organização; A gestão e a administração do INOVINTER; Os sistemas de gestão e avaliação; A chefia direta; As condições de trabalho; O desenvolvimento da carreira; O sistema de gestão da qualidade; O nível de motivação; As condições de higiene, saúde e segurança; e Os equipamentos e serviços.

O questionário foi enviado a 56 elementos tendo-se registado uma taxa de participação na ordem dos 63% (35 respostas aos questionários).

Globalmente, todos os indicadores médios de satisfação/motivação verificaram um aumento no processo de auscultação dos recursos humanos relativamente ao exercício de 2017, com exceção para o grupo de questões referentes a “Satisfação com a gestão e a administração do INOVINTER e com os sistemas de gestão e avaliação implementados”, que recuaram 1,31%, e a satisfação face ao sistema de gestão da qualidade que não registou qualquer variação comparativamente ao processo anterior.

3.5.3.7. Fornecedores de Bens e Serviços:

No dia 8 de janeiro de 2018 iniciou-se o processo de envio dos questionários aos Fornecedores de Bens e Serviços, que no ano de 2017, efetivaram uma relação comercial com o INOVINTER (37), com o objetivo de aferir o seu grau de satisfação a um conjunto de parâmetros, nomeadamente: Relacionamento entre instituições/entidades; Especificações/definições dos equipamentos e materiais e/ou Serviços, aquando da abertura do processo de compra; Comunicação/troca de informações ao longo do(s) processo(s); Prazos colocados para a obtenção dos equipamentos e materiais e/ou Serviços aquando do processo de compra; Tempo de espera aquando da entrega

de equipamentos e/ou materiais; e Prazo de pagamento dos equipamentos e materiais e/ou serviço adquiridos.

A taxa de retorno dos questionários foi de 37,8%, e o grau de satisfação centrou-se maioritariamente no “Totalmente Satisfeito” (70,2%) e o “Satisfeito” (22,6%) para a média dos parâmetros do questionário, não havendo registo no Grau de Satisfação “Nada Satisfeito”.

3.5.3.8. Formadores/as:

Ao longo do ano de 2017, o INOVINTER, foi recolhendo informação sobre o grau de satisfação, tendo como base um conjunto de itens presentes no inquérito “Relatório do/a Formador/a_OF34”, aos formadores/as que ministraram as ações de formação.

Tendo por base as ações da amostra, foi possível aferir o seu grau de satisfação, quer em relação à organização da formação, quer no que se refere aos resultados alcançados. As questões com melhor avaliação obtida são o “Apoio administrativo” e a “Coordenação Técnico-Pedagógica” (100% e 93.2% respetivamente, de respostas na categoria “Bom”), isto para além da “Avaliação global” das ações de formação que obtém 97.8% de respostas na categoria “Bom”.

As avaliações insatisfatórias são residuais, encontrando-se, ainda assim, em maior número, na avaliação feita ao “Cronograma” da ação de formação (4.4%, equivalente a 2 respostas).

A questão da “Articulação com outros/as formadores/as” recebe a maior percentagem de respostas de “NS/NR” (57.8%) devido ao facto de se tratar apenas de um/a formador/a por ação em praticamente todas as ações de formação.

3.5.4. Não Conformidades, Reclamações e Ações Corretivas

No ano de 2017 assistiu-se a uma redução de 50% do número de reclamações e 2,4% no número de não conformidades. Foram identificadas 41 não conformidade identificadas em auditorias internas ao SGQ (processos e global), auditorias de Segurança e Higiene no Trabalho e auditorias externas de certificação e, uma reclamação registada no Livro de Reclamações.

A reclamação foi alvo de análise interna e posteriormente enviada à entidade tutelar (IEFP, IP) para análise e decisão. O IEFP, IP, perante a explanação feita pelo INOVINTER, a carta enviada ao reclamante, enviada juntamente com a Reclamação, considerou o caso encerrado.

Em resumo, as não conformidades identificadas, no âmbito das auditorias realizadas ao longo do ano de 2017, foram alvo de uma análise cuidada, tendo sido identificadas as causas que deram origem à ocorrência, o que permitiu definir ações corretivas para 25 das 41 não conformidades.

Instrumentos de Monitorização do SGQ	Nº Não Conformidades	Nº Ações Corretivas Implementadas no Imediato	Nº de Ações Corretivas Implementadas para Eliminar as Causas
Auditoria Interna a Processos do SGQ	26	25	22
Auditoria Interna Global ao SGQ	2	2	0
Auditoria de Certificação	1	1	1
Auditoria de Segurança e Higiene no Trabalho	11	11	2
(AQ10) Impresso para o Registo de Não Conformidades e Sugestões de Melhoria	1	1	0

Tabela 3 - Resumo das Não Conformidades e Ações Corretivas registadas no ano de 2017

3.5.5. Indicadores de Desempenho do Processo

Os processos foram monitorizados, medidos e avaliados através das Auditorias de Qualidade e Auditorias de Avaliação das Condições de Segurança e Higiene no Trabalho, realizadas ao longo do ano. Como também através dos indicadores de desempenho definidos para cada processo.

Os Indicadores de Desempenho identificados nas Fichas de Processos encontram-se agregados no documento “Plano de Análise de Dados 2017_Operacionais”.

A Comissão da Qualidade reuniu nos meses de maio, setembro, dezembro de 2017 e fevereiro de 2018, com o objetivo de avaliar a concretização das metas definidas e registadas no ficheiro “Plano de Análise de Dados 2017_Operacionais”.

Salienta-se os seguintes indicadores:

I. No Processo **Planeamento e Gestão do SGQ – PDI01** os indicadores atingiram os seguintes resultados:

a) Taxa de Execução Financeira: Despesa (85,06%) e Receita (87,32%)

- A execução da despesa reflete algum efeito do início da formação, registando-se um aumento significativo de setembro a dezembro, de quase 30%.
- Também a receita registou um aumento significativo 21% do terceiro para o quarto trimestre. A receita é superior à despesa, tendo ficado por gastar 35.000€;

Tanto a despesa como a receita não atingiram os 95% de execução, fato associado à cativação de verbas, que fez com que o orçamento disponível fosse de 75%, em relação ao orçamento inicial.

b) Taxa de Execução Física (103,08%) – a execução do plano, no final do ano de 2017 foi superior à meta definida (100%). No entanto, ressalva-se que estes dados foram calculados tendo por base o Plano de Formação ajustado ao orçamento disponível e não ao Plano Inicial enviado ao IEFPP, IP. Se considerarmos o Plano de Formação Inicial aprovado pelo IEFPP, IP, a execução dos indicadores horas e volume de formação ficaram abaixo dos objetivos.

A tabela seguinte permite a análise o comportamento do indicador execução financeira em análise de 2014 a 2017.

	Indicador	Meta	Resultado/Execução	
			Despesa	Receita
2014	Taxa de Execução Financeira	95%	93,02%	90,63%
2015			89,68%	89,73%
2016			89,58%	90,32%
2017			85,06%	87,32%

Tabela 4 - Taxa de execução financeira de 2014 a 2017

II. O processo **Gestão de Recursos – PUG02** da responsabilidade da UG:

a) % Recursos Humanos com 1 hora de formação – no ano de 2017, 93,33% dos trabalhadores do INOVINTER tiveram pelo menos uma hora de formação, não cumprindo assim a meta dos 100%. Esta execução está associada a 3 trabalhadores/as, que não frequentaram formação por se encontrarem ausentes por baixa prolongada e por incompatibilidade de horário da formação com o horário do trabalhador/a.

- b) Nº de avarias (gerais) – a meta de não ter mais que 5 avarias por mês registadas no helpdesk foi alcançada. No último trimestre do ano de 2017 o número máximo de avarias registadas foi de 4 no mês de novembro.
 - c) Nº de avarias (Informática) – no ano de 2017 houve menos 53 avarias informáticas registadas no helpdesk, que em termos percentuais equivale a uma redução de 62,35%, tendo sido alcançada a meta de reduzir em 10% o número de avarias em relação ao ano anterior.
 - d) Número de chamadas por fechar no helpdesk – não ter mais que 2 chamadas no helpdesk por fechar foi alcançada, tendo acabado o ano de 2017 com 0 chamadas abertas.
 - e) % de recursos humanos com horas de formação – a meta de que pelo menos 11% dos/as trabalhadores/as devia ter no mínimo 35 horas de formação foi alcançado e ultrapassado em 4,56% .
- III. No processo **Diagnóstico e Conceção – POF03** o resultado das metas definidas para os indicadores foi a seguinte:**
- a) Nº de Parcerias em Vigor – o número de parcerias realizadas no ano de 2017 (4,8%) ficou muito perto dos 5% definidos como objetivo a atingir. O aumento mais significativo foi na efetivação de protocolos no âmbito da formação (47,1%) e do Centro Qualifica (16,2%). Verificou-se uma redução significativa de parcerias no âmbito da FPCT, associada essencialmente à redução do número de percursos “Vida Ativa” com FPCT e ao facto dos cursos EFA terem iniciado, na sua maioria, no ultimo trimestre do ano, transitando para o ano de 2018 a componente de FPCT.
- IV. Os objetivos definidos para os indicadores do processo **Relação com o Cliente – POF04** tiveram o seguinte comportamento:**
- a) % de propostas de formação em regime de prestação de serviços adjudicadas – das 30 propostas de formação em regime de prestação de serviços apresentadas às entidades, 53,33% foram adjudicadas. O resultado obtido foi superior à meta de 33% definida para o ano de 2017.
 - b) % de ações de formação em plano não executadas – em termos gerais a meta definida para este indicador, que era de não ter mais do que 20% do Plano não executado, foi alcançado, tendo sido executado mais do que o planeado.
 - c) A meta de não ter mais do que 50% de ocorrências, definida para o indicador “% de ações de formação em plano executado com alterações de datas / locais” foi alcançada, tendo-se registado 39% de ações com alterações de local de realização e data superiores a 1 mês. Estas alterações estão associadas à instabilidade da execução do Plano no início do ano de 2017 e à necessidade de responder às solicitações das entidades parceiras.
 - d) O objetivo para o ano de 2017 era que 33% da formação realizada fosse feita em parceria, para o indicador “% de Horas de Formação realizadas em Parceria”. O objetivo foi alcançado, verificando-se que 34,47% da formação realizada pelo INOVINTER foi em parceria com outra entidade.
 - e) % de candidatos/as selecionados/as sem o perfil requerido para a ação de formação – o objetivo do INOVINTER é que estas situações sejam cada vez menos, tendo definido como meta não ter mais do 0,5% de inconformidades, meta que não foi alcançada, uma vez que ano de 2017 foram registadas 1,19% de ocorrências.

- f) Nº de reclamações – no ano de 2017 registou-se uma Reclamação, no primeiro trimestre, registada no Livro de Reclamações, mas terminou o ano com 0 reclamações, cumprindo-se a meta de não ter mais do que 2 reclamações por trimestre.

	Indicador	Meta	Resultado/Execução
2014	% de propostas de formação em regime de prestação de serviços adjudicadas	>= 75%	56%
2015		>= 33%	25%
2016		>= 33%	50%
2017		>= 33%	53%

Tabela 5 - Evolução do indicador “% de propostas de formação em regime de prestação de serviços adjudicadas” desde o ano 2014 até ao ano de 2017

- V. As metas definidas para os indicadores que monitorizam o processo **Gestão da Formação – POF05** foram, na sua maioria, alcançadas:

- a) Taxa de execução do Plano (Geral e Polo): Ações/Formandos/Horas/Volume – de uma forma geral a execução do Plano ultrapassou os 100% definidos como meta, com exceção para o indicador volume, que registou uma execução de 92%, que se deve essencialmente às desistências e faltas, maioritariamente nas ações de Longa Duração. Para o ano de 2018 as metas vão ser avaliadas, por forma adequa-las a realidade que tem sido evidenciada ao longo destes últimos 3 anos.
- b) % de formandos/as desistentes – Geral – o número de desistências (7,7%) continua a ser uma problemática, que embora tenha ficado muito perto da meta definida, continua a ser superior aos 7% definidos como aceitáveis. O motivo das desistências é na sua maioria associado a “Outras Questões Pessoais” (1,63%), “Não Justificou Nem Esteve Contactável” (1,51%), “Proposta de Trabalho” (1,41%) e outros.
- c) Avaliação da Satisfação – Formandos/as – no ano de 2017 a satisfação dos/as formandos/as com os serviços prestados pelo INOVINTER situou-se nos 98,3%, superior aos 95% definida como meta;
- d) A % de ações com certificados emitidos do SIGO ficou abaixo dos 80% definidos como meta para o ano de 2017. Em dezembro de 2017 só 50% das ações realizadas têm certificados emitidos do SIGO.

- VI. No processo **POF06 – Gestão dos PIS** as metas definidas para os indicadores que monitorizam este processo tiveram os seguintes resultados:

- a) Nº de PIS realizados – durante o ano estiveram ativos 2 Projetos de Intervenção Social em que o INOVINTER foi parceiro. Estes projetos são geridos através do Polo de Coimbra.

Sobre a gestão do Polo de Braga estava previsto iniciar 2 projetos, que não iniciaram por dificuldade das parcerias em constituir o grupo para iniciar o curso EFA B3. Este objetivo transita para o ano de 2018.

- b) Taxa de satisfação do Projeto sobre a intervenção do INOVINTER – Taxa de execução dos objetivos definidos no PIS:

→ Trampolim – os objetivos definidos foram alcançados.

- NLI – as metas definidas para este indicador foram alcançadas e ultrapassadas.
 - Geração Tecla E6G – a taxa de execução dos objetivos definidos para este projeto não foi alcançado, por o projeto, na área em que o INOVINTER intervém, não ter desenvolvido qualquer atividade e o curso EFA que estava previsto iniciar este ano, não ter iniciado por dificuldade da entidade parceira em constituir o grupo com elementos suficientes, tendo-se passado o mesmo com o projeto T3tris E6G.
- VII.** Os indicadores do processo **POF07 – Gestão da Bolsa de Técnicos** tiveram o seguinte comportamento ao longo do ano de 2017:
- a) % de técnicos/as "ativos" com avaliação positiva – 99,3% foi a percentagem de técnicos ativos que obtiveram uma avaliação positiva, ultrapassando a meta dos 95% definidas para o ano.
- VIII.** No que diz respeito ao processo **PAQ08 – Avaliação e Melhoria**, os indicadores que monitorizam este processo tiveram o seguinte comportamento:
- a) % de auditorias realizadas face ao programado – o programa das auditorias previa inicialmente 11 auditorias, mas por orientação da direção o programa foi reduzido para 10, tendo-se registado 70% das auditorias programadas, ficando abaixo da meta definida para o ano. Esta execução está associada a transição do SGQ para a versão 2015 da norma ISO 9001, que absorveu um grande volume de horas de trabalho e à ausência prolongada por parte da Auditora Interna. Ficaram por realizar as auditorias ao Centro Qualifica de Lisboa - POF09, POF03 e PUG02 na Sede.
 - b) Nº de Reuniões de Análise de Dados – No ano de 2017 a Comissão da Qualidade reuniu 5 vezes para análise dos dados do SGQ, ultrapassando em 25% a meta dos 100%.
 - c) Nº de ações de melhoria implementadas – estava previsto para o ano de 2017 a implementação de 17 ações de melhoria, quer ao nível do SGQ, quer ao nível da responsabilidade ambiental, o que não se veio a concretizar, tendo sido implementadas 76,47% dessas ações, ficando abaixo dos 80% definidos como meta. As ações não foram implementadas porque após análise causa e efeito, se verificou que o gasto seria superior ao desejável, uma vez que a implementação de sensores de movimento para acender as luzes, nos corredores do 1º andar da sede do INOVINTER, iria contribuir para que estas estivessem maior parte do tempo ligadas, pelo fluxo de movimento existente, ao contrário do que sucede atualmente, que essas luzes passam a maior parte do dia desligadas, devido à luz natural existente.
 - d) Tendência global de não conformidades e reclamações – no ano de 2017 assistiu-se a uma redução de 50% do número de reclamações e 2,4% no número de não conformidades. Ao nível das reclamações verificou-se o cumprimento da meta definida, o mesmo não acontecendo com as não conformidades.
- IX.** Os indicadores que monitorizaram o processo POF09 – Funcionamento do Centro Qualifica no ano de 2017 atingiram resultados muito abaixo dos objetivos definidos. No entanto, no quarto trimestre do ano verificou-se um aumento significativo do número de inscrições, encaminhamentos e certificados, fruto de novas parcerias que foram formalizadas e da divulgação do Centro nas aberturas das ações de formação e nas redes sociais.

3.5.6. Concretização dos Objetivos Definidos

A Direção do INOVINTER aprovou para o ano de 2017 os objetivos estratégicos definidos no Plano de Atividades de 2017, os indicadores e metas para o ano de 2017, tendo como ponto de orientação a Política da Qualidade já aprovada e divulgada.

A concretização dos objetivos estratégicos, face ao definido, encontra-se relatada no Plano de Análise de Dados – Objetivos Estratégicos – 2017 e no Plano de Análise Dados – Operacionais – 2017.

3.5.7. Ações de Melhoria

Na revisão pela gestão realizada no ano de 2016 foram definidas 14 ações de melhoria a implementar no ano de 2017, tendo como objetivo a melhoria do SGQ. As ações definidas para o ano de 2017 encontram-se na seguinte fase de implementação: 10 foram concluídas, embora 1 tenha sido concluída no ano de 2018, 2 encontram-se em fase de conclusão, enquanto 1 não foi realizada, por motivos que se devem à transição do SGQ para a versão 2015 da norma ISO 9001 e à renovação da certificação no âmbito da nova versão da norma.

