

Apêndice 1- Contrato de Investigação

Contrato de Investigação

– O contrato de recolha, tratamento e uso de informação tem por base o trabalho de investigação a realizar no âmbito do Mestrado em Educação, Formação, Trabalho e Recursos Humanos, sob o tema “ implementação do sistema de gestão da qualidade da formação numa perspetiva crítica”. Tendo como principais objetivos 1. Implementar o sistema de gestão da qualidade no departamento de formação da FigueiraViva, segundo a Norma 9001:2008 e Portaria nº 851/2010; 2. Proceder a uma análise exploratória do funcionamento, em termos de qualidade, de uma entidade não certificada (FigueiraViva) e de uma entidade certificada. O trabalho de investigação é coordenado pela Prof.^a Dr.^a Esmeraldina Veloso, na qualidade de representante da Universidade do Minho. _____

Cláusula 1

– O estudo assente num conjunto de metodologias quantitativas e qualitativas, partindo de perguntas de investigação, a saber: Qual a importância da certificação nos serviços de formação?, Que significado atribuem as entidades formadoras à certificação?, Que acham os clientes e utilizadores dos serviços?, Qual o impacto da certificação no sistema formal da entidade? e de perguntas informacionais, tais como: Quantos colaboradores tem a organização?, Qual a sua distribuição segundo as variáveis sexo, idade e escolaridade?, Qual a sua distribuição por departamentos?, Quantos utilizadores e clientes internos e externos tem o departamento de formação?, Qual o orçamento anual disponível para o departamento de formação?, Qual o orçamento global da organização?, Qual o nível de execução técnica e financeira do departamento de formação?, Quais as mudanças operadas com a implementação do SGQ na formação? e Qual o impacto do departamento de formação na organização?. Sendo certo que podem sofrer alterações ao longo da investigação, no sentido de perceber a problemática em retrato. _____

Cláusula 2

– As entidades de enquadramento do estudo devem definir um/a técnico/a de acompanhamento e supervisão. _____

Cláusula 3

– Serão utilizadas várias técnicas de investigação, tais como: pesquisa e análise documental, entrevistas, inquéritos, observação direta e artefactos físicos e culturais. As entidades devem disponibilizar documentos de planeamento estratégico, regulamento da formação, dossiers técnico-pedagógicos, normas e procedimentos, acesso a clientes e utilizadores do sistema de formação e informadores chave. -

Cláusula 4

– As entidades enquadradoras, na pessoa designada por esta, acedem à informação produzida pela mestranda, antes de ser integrada no relatório final. _____

Cláusula 5

– A informação produzida e trabalhada será alvo de leituras independentes, Prof.^a Dr.^a Esmeraldina Veloso e outras com experiência na implementação de SGQ na formação. _____

Cláusula 6

– A confidencialidade e anonimato das fontes e informações obtidas no trabalho de investigação. _____

Cláusula 7

– A divulgação dos resultados do trabalho é apresentada antecipadamente às entidades envolvidas no estudo comparativo, numa lógica de transparência e democratização dos dados e informações obtidas. —

Cláusula 8

– O código de prática da investigação, assenta: no anonimato das fontes, na ética na recolha, uso e produção de informação, na democratização dos dados obtidos, no cumprimento e respeito das normas, regras e valores das entidades envolvidas. _____

Cláusula 9

– Qualquer alteração ao presente contrato deve ser previamente negociada entre as partes e reduzido a escrito sob a forma de adenda. _____

Cláusula 10

– As partes comprometem-se a desenvolver um trabalho fidedigno à realidade das entidades envolvidas no estudo. Pelo que vão assinar o documento, em formato duplicado, entrando em vigor a partir da data de assinatura.

A Mestranda

O representante da entidade

Apêndice 2 –Inquérito Cliente

Inquérito - Clientes

A aplicação do presente inquérito por questionário tem como objetivo central perceber a opinião dos clientes do departamento de formação da Organização. Observando a pertinência/importância do sistema de gestão da qualidade na formação, segundo a norma ISO 9001:2008. A sua colaboração é muito importante para o desenvolvimento do processo de certificação da formação.

O inquérito é confidencial!

Selecione o local onde decorreu a formação:

1. Buarcos
2. Arzila
3. Anobra
4. Taveiro
5. Cantanhede
6. Cova Gala – Humanizar
7. Cova Gala – Centro Social Cova Gala
8. Buarcos - Zir
9. Estômbar
10. Tocha
11. Moinhos da Gândara
12. Coimbra - APCC

1. Sexo

Feminino

Masculino

2. Idade

15 – 23

24 – 34

35 – 44

45 – 54

55 – 64

+ 65

3. Escolaridade

- 1º ciclo (4ºano)
- 2º ciclo (6ºano)
- 3º ciclo (9ºano)
- Secundário
- Licenciatura/
- Mestrado
- Doutoramento/Pós-doc

4. Situação Atual

Empregado

Empregado/a conta outrem

Empregado/a conta própria

Desempregado

Longa duração (+12 meses)

Desempregado/a (-12meses)

À procura de 1º emprego

Outras Situações

Estágio profissional

A frequentar formação Especifique _____

Outro Especifique: _____

5. Selecione o tipo de formação que frequenta/ou?

Curso de Educação e Formação de Adultos

Formação contínua de formadores/professores

Formação profissional

Curso de especialização tecnológica

Formação Modular

Transporte Coletivo de Crianças

Curso de Educação e Formação de Jovens

Curso de Aprendizagem

Formação à medida (proposta pela entidade patronal)

Desenvolvimento de Competências sociais, profissionais e pessoais

Outras Especifique: _____

6. Indique para cada item o grau de importância na escolha dos serviços de formação da Organização?

Itens	1. Nd import.	2.Pc Import.	3.Import.	4.Bst Adequadas	5-Totalm. Adequadas
<i>Formação acreditada</i>					
<i>Equipa técnico-pedagógica</i>					
<i>Pertinência das atividades formativas</i>					
<i>Qualidade dos programas formativos</i>					
<i>Empregabilidade</i>					
<i>Preços</i>					
<i>Formação Financiada</i>					
<i>Horários</i>					
<i>Formação de Atualização/reciclagem</i>					
<i>Certificação escolar/profissional</i>					
<i>Procedimentos de avaliação</i>					
<i>Recursos Humanos e Logísticos</i>					
<i>Materiais de apoio (manual, dossier formando/a)</i>					
<i>Outros. Qual?</i>					

7. Como avalia o atendimento prestado pelos serviços?

Inadequado Pc adequado Adequado Bst Adequado Totalm. Adequado

8. Os recursos humanos afetos ao departamento de formação são apropriados ao desenvolvimento dos requisitos inerentes ao processo formativo?

1.Inadequados 2.Pc adequados 3.Adequados 4.Bst Adequados

5.Totalm. Adequados

9. As infraestruturas (edifício, equipamentos, sistema de apoio) da organização correspondem ao trabalho que desenvolve?

1. Inadequadas 2.Pc adequadas 3.Adequadas 4.Bst Adequadas

5.Totalm. Adequadas

10. Classifique as condições de trabalho da organização:

Parâmetros	1. Inadequadas	2.Pc adequadas	3.Adequadas	4.Bst Adequadas	5.Totalm. Adequadas
Ruído					
Temperatura					
Humidade					
Luminosidade					
Higiene					

11. Foram-lhe transmitidos os procedimentos de informação, de gestão da formação, de avaliação e monitorização e das ações corretivas/preventivas da organização?

Sim Explícite: _____ Não p.13 Não sabe p.13

12. Avalie o desempenho da organização nos seguintes parâmetros:

Parâmetros	1. Inadequada	2.Pc adequada	3.Adequada	4.Bst Adequada	5.Totalm. Adequada
Sessão esclarecimento/abertura da formação					
Guia do/a formando/a					
Contratos					
Horários					
Planificações					

Organização e Participação em Atividade (visitas, feiras temáticas, atividades integradoras, fóruns temáticos)
Questionários satisfação
Avaliação
Ações corretivas/preventivas

13. A organização tem a formação certificada pela Norma ISO 9001:2008?

Sim p.14

Não p.15

Não sabe p.15

14. Indique, sucintamente, algumas vantagens e/ou desvantagens do sistema de gestão da qualidade na formação?

15. Gostaríamos de conhecer o seu grau de satisfação global face aos serviços de formação prestados pela organização?

Nd Satisfeito/a

2.Pc Satisfeito/a

3.Satisfeito/a

4.Mt Satisfeito/a

5.Bst

Satisfeito/a

.

16. Por favor, indique-nos as suas sugestões e críticas relativas aos serviços de formação prestados pela Organização?

Muito obrigado pela colaboração!!

Apêndice 3 – Inquérito Utilizador

Inquérito

A aplicação do presente inquérito por questionário tem como objetivo central perceber a opinião dos utilizadores do departamento de formação da Organização. Observando a pertinência/importância do sistema de gestão da qualidade na formação, segundo a norma ISO 9001:2008. A sua colaboração é muito importante para o desenvolvimento do processo de gestão da qualidade na formação.

O inquérito é confidencial! Desde já, agradecemos a colaboração.

Selecione o local onde decorre/u a formação:

1. Buarcos
2. Arzila
3. Anobra
4. Taveiro
5. Cantanhede
6. Cova Gala – Humanizar
7. Cova Gala – Centro Social Cova Gala
8. Buarcos - Zir
9. Estômbar
10. Tocha
11. Moinhos da Gândara
12. Coimbra -APCC

1. Sexo

1. Feminino 2. Masculino

2. Idade

- 15 – 23
24 – 34
35 – 44
45 – 54
55 – 64
+ 65

3. Escolaridade

- 1º ciclo (4ºano)
- 2º ciclo (6ºano)
- 3º ciclo (9ºano)
- Secundário
- Licenciatura
- Mestrado
- Doutoramento/Pós-doc

4. Em sua opinião, indique os motivos pelos quais os clientes (formando/as) escolhem os serviços de formação da Organização

Itens	1. Nd import.	2.Pc Import.	3.Import.	4.Bst Import.	5.Totalm. Import.
<i>Formação acreditada</i>					
<i>Equipa técnico-pedagógica</i>					
<i>Pertinência das atividades formativas</i>					
<i>Qualidade dos programas formativos</i>					
<i>Empregabilidade</i>					
<i>Preços</i>					
<i>Formação Financiada</i>					
<i>Horários</i>					
<i>Atualização/reciclagem</i>					
<i>Certificação escolar/profissional</i>					
<i>Procedimentos de avaliação</i>					
<i>Recursos Humanos e Logísticos</i>					
<i>Materiais de apoio (manual, dossier formando/a)</i>					
<i>Outros. Qual _____</i>					

5. A organização tem a formação certificada pela Norma ISO 9001:2008?

Sim Não p.7 Não sabe p.7

6. Acha que o sistema de gestão da qualidade na formação é pertinente?

Sim Não Não sei responder

Porquê? _____

7. Na qualidade de utilizador (formador/a), como avalia os serviços (formação, gestão, ações de melhoria/preventivas) prestados pela Organização?

1.Inadequados 2.Pc Adequados 3.Adequados 4.Bst Adequados 5.Totalm. Adequados

8. Em sua opinião, os recursos humanos afetos ao departamento de formação têm competências técnicas e profissionais adequadas à prestação de serviços de formação?

1.Inadequadas 2.Pc Adequadas 3.Adequadas 4.Bst Adequadas 5.Totalm. Adequadas

Porquê: _____

9. As infraestruturas (edifício, equipamentos, sistema de apoio) da organização correspondem ao trabalho que desenvolve?

1.Inadequadas 2.Pc adequadas 3.Adequadas 4.Bst Adequadas 5. Totalm. Adequadas

10. Classifique as condições de trabalho da organização quanto:

Parâmetros	1. Inadequadas	2.Pc adequadas	3.Adequadas	4.Bst Adequadas	5.Totalm. Adequadas
Ruído					
Temperatura					
Humidade					
Luminosidade					
Higiene					

11. A organização tem uma política de comunicação definida para atuar com todas as partes que intervêm no processo formativo?

Sim Não p.13 Não sabe p.13

12. A política de comunicação é:

1. Inadequada 2. Pc adequada 3. Adequada 4. Bst Adequada 5. Totalm. Adequadas

13. Considera que os procedimentos de gestão da formação, de avaliação e monitorização são:

Parâmetros	1. Inadequada s	2.Pc adequada s	3.Adequada s	4.Bst Adequada s	5.Totalm. Adequada s
Preparação da formação					
Guia do/a formador/a					
Contratos					
Horários					
Planificações					
Atividades					
Questionários satisfação					
Avaliação					
Acompanhamento da formação					
Reuniões					
Ações corretivas					

14. A organização solicita-lhe opiniões e sugestões de melhoria/correção no âmbito dos serviços de formação:

Sim p.16

Não p.15

15. Dê-nos algumas sugestões que possam contribuir para ajuste/melhoria dos serviços de formação: _____

16. A organização analisa as suas sugestões de melhoria contínua?

Sim

Não

Não sabe

17. A organização desenvolve e aplica ações corretivas e preventivas?

Sim

Não

Não sabe

18. Indique de forma sucinta as vantagens e limites da SGQ na formação.

Apêndice 4 – Guião de Entrevista ACRSS

Guião de entrevista

- 1- Que relevo assume a questão da certificação (qualidade) no planeamento estratégico da organização?
- 2- A organização realizou o processo de certificação do SGQ na formação porquê?
- 3- De que forma se reflete a certificação (SGQ) na cultura organizacional da entidade? Exemplifique?
- 4- A gestão de topo revê-se e está implicada na estratégia de gestão da qualidade na formação? De que forma se compromete e participa?
- 5- Qual o envolvimento dos colaboradores no SGQ na formação? Quais os contributos, exemplifique? E dos utilizadores?
- 6- Qual o impacto da certificação do SGQ na formação na organização? E no exterior (clientes, parceiros, fornecedores)?
- 7- Quais os principais pontos fortes e fracos da certificação do SGQ na formação? Quais os resultados obtidos com a implementação do SGQ na formação?
- 8- Quais as potencialidades e limitações do SGQ na formação?

Apêndice 5 – Guião de Entrevista FigueiraViva

Guião de entrevista

- 1- Que relevo assume a questão da certificação (qualidade) no planeamento estratégico da organização?
- 2- A organização está o processo de certificação do SGQ na formação porquê?
- 3- De que forma se refletirá a certificação (SGQ) na cultura organizacional da entidade? Exemplifique?
- 4- A gestão de topo revê-se e está implicada na estratégia de gestão da qualidade na formação? De que forma se compromete e participa?
- 5- Qual o envolvimento dos colaboradores no processo? Quais os contributos, exemplifique?
- 6- Qual impacto esperado com a certificação do SGQ? E no exterior (clientes, parceiros, fornecedores)?
- 7- Quais os principais pontos fortes e fracos da certificação do SGQ na formação? Quais os resultados que pretende obter com a implementação do SGQ na formação?
- 8- Quais as potencialidades e limitações do SGQ na formação?

Apêndice 6 - Transcrição da Entrevista FigueiraViva

Entrevista FigueiraViva

Entrevistado/a: José Iglésias

Cargo: Presidente da Direção

Duração: 13m36s

Que relevo que assume a questão da certificação (qualidade) no planeamento estratégico da organização?

A certificação assume no planeamento estratégico ... permite-nos a melhoria contínua nos objetivos que a associação traça, portanto a referencia dos seus objetivos há uma melhoria contínua dos objetivos devido à certificação. Isto é, nós quando estamos a planear estratégias, definimos os objetivos que são a referencia para a estratégia, esta certificação implica melhoria contínua, obriga-nos a estar a revê-los constantemente. A certificação vai-nos permitir uma melhoria contínua na definição dos objetivos de referencia que balizam as estratégias.

De que forma se refletirá a certificação (SGQ) na cultura organizacional da entidade?

O processo de certificação obriga a um envolvimento total da organização. E vai-nos permitir que tudo o seja feito, seja registado. A partir do momento que somos certificados, as questões que são fundamentais para a certificação vai haver registo de ocorrências, de anomalias, de várias circunstâncias ... vai alterar um pouco a cultura organizacional isto é a cultura organizacional acaba por ter uma maior preocupação ... no cuidado que tem... para que as coisas corram bem, sem haver protestos.

Dê-me um exemplo?

Um formando que por qualquer motivo chega lá e não tem café, a casa de banho não está limpa ou nem tem papel higiénico. E no processo de certificação as pessoas que o atndem têm que registar todas essas anomalias. De um modo geral não são coisas tão simples ... a não entrega atempada de alteração de horários, de um modo geral essas coisas não são anotadas mas a partir desse momento, toda a organização está preocupada em não haver erros porque tem que registar todas essas coisas têm que ser registadas e vai evitar que essas coisas aconteçam com frequência.

A gestão de topo revê-se e está implicada na estratégia de gestão da qualidade na formação? De que forma se compromete e participa?

Com reuniões. Além das reuniões normais, tem que haver reuniões específicas para a estratégia fundamental da formação, para definir a necessidades de formação, para definir objetivos de melhoria que a associação tenha que implementar para que a formação seja mais eficiente e eficaz. A direção vai ter que reunir com os responsáveis periodicamente fundamentalmente para definir essas duas questões. Uma das coisas fundamentais é a formação dos colaboradores, dos formadores, ... apesar de não ser obrigatória a formação de formadores, toda a gente tem

certificados (CAP), não há necessidade. A associação tem fazer a formação dos colaboradores, dos formadores

Que envolvimento e contributos espera do staff técnico na implementação do SGQ?

Dos formadores, fundamentalmente as suas competências ...a partir do momento em que eles participam num processo de qualidade, eles próprios estão interessados em desenvolver competências para que sejam mais eficientes ... toda a organização fica envolvida... as hierarquias ficam esbatidas ... todos vão participar, todos sabem o que fazem e o que não fazem porque está tudo elaborado, é necessário desenvolver competências específicas nessa área.

E o staff técnico?

Estará motivado, se verificar que com este processo desenvolve novas competências, novas qualidades.

E o que a direção faz para os motivar?

A motivação é dar-lhes responsabilidades e dar-lhes formação. Ao dar-lhes responsabilidades, dá-se mais competências, são mais qualificados, sentem-se mais válidos.

Qual o impacto que espera obter com da certificação do SGQ na formação? E no exterior (clientes, parceiros, fornecedores)?

Primeiro: maior credibilidade junto dos nossos clientes e potenciais clientes. Uma empresa certificada dá-lhes mais garantias de que tudo o que faz e promete é feito porque vai ter uma empresa que vai certificar que nós cumprimos com todos os procedimentos a que nos propomos. E isso permitirá com essa credibilidade alargar o mercado. A certificação dá-nos maior credibilidade e permitir-nos estar permanente a desenvolver e a criar linhas permanentes de investigação para acompanhar ..., rigor, criar objetivos de melhoria.

Quais os principais pontos fortes e fracos da certificação do SGQ na formação?

Pontos fortes: maior uniformização dos programas, dos procedimentos, de regras

Pontos fracos: excesso de registos, burocracia. Fundamentalmente o problema num processo de certificação é a burocracia que é um processo diabólico.

Quais as potencialidades e limitações do SGQ na formação?

Limitações: burocracia. Algumas exigências que nos possam ser exigidas que face às limitações financeiras, por vezes nem sempre são fáceis de cumprir, por exemplo, o caso das salas. Eu sei lá ... tantas coisas

Potencialidades: vai-nos criar aqui uma maior responsabilidade, maior credibilidade, maior rigor. Vai-nos permitir criar ou desenvolver grupos de investigação, vai-nos permitir estar permanente preocupados com a formação/qualificação dos nossos colaboradores. Alargar o mercado e etc.

Sou a favor dos processos de certificação, acho que sim.

Apêndice 7 – Transcrição da Entrevista ACRSS

Entrevista ACRSS

Entrevistado/a: Teresa Pedrosa

Cargo: Secretária-Geral

Duração: 29m49s

Que relevo que assume a questão da certificação (qualidade) no planeamento estratégico da organização?

É fundamental porque acima de tudo disciplina-nos, o planeamento estratégico é um instrumento fundamental para qualquer organização porque se nós não soubermos para onde vamos caminhar, dificilmente encontraremos porque caminho seguir. Em muitas organizações acontece ainda isso, a estratégia existe na cabeça dos diretores mas depois não é transmitida aos colaboradores. Ora os colaboradores não comungando da mesma estratégia da direção dificilmente caminham no mesmo sentido, não é. Se essas coisas não são explicadas todas aos colaboradores todos e se a instituição não está toda motivada para avançar no sentido daquela estratégia definida dificilmente conseguirá alcançar as metas que estão na cabeça não sei de quem, não é ... a ISO, no nosso caso, disciplinou-nos nesse sentido a partir do momento em que nós tivemos a noção que tínhamos que ter um planeamento estratégico, um documento onde estivessem os nossos objetivos estratégicos para um horizonte temporal e quais eram as ações que tínhamos que desenvolver para cada objetivo estratégico, foi fundamental para toda a organização porque disciplinamo-nos de outra forma, conseguimos as coisas de outra forma. Devo dizer que não foi fácil passar por esse... chegar ao conhecimento que nós temos hoje, ainda não temos o conhecimento todo ... estamos sempre aprender ...o 1º plano estratégico que nós fizemos devia ter para aí umas 100 páginas, e de estratégia 1 ou 2 parágrafos. Nenhum de nós tinha formação específica na área, eramos todos das ciências humanas e sociais (assistentes sociais, direito, psicólogos, sociólogos, ...) na nossa área de formação não havia nada que nos ensinasse a pensar estrategicamente numa organização ou da gestão organizacional, tivemos que fazer muita formação, e foi o que fizemos, fizemos muita formação! Começamos por aplicar aquilo que aprendíamos na formação com os instrumentos que tínhamos, sempre em estreita colaboração com a direção, a direção ia sempre dando as linhas orientadoras e nós traduzíamos isso para um documento. Fizemos o diagnóstico por todos os colaboradores, todos participaram numa análise swot, tiveram oportunidade de dizer o que entendiam ser fragilidades, potencialidades, oportunidades, fraquezas da instituição depois nós a partir daí, construímos aquilo que entendemos que é a estratégia. Depois a questão formal do documento foi sendo revista. Hoje percebemos que um documento de 2 páginas para uma organização desta dimensão, dá perfeitamente para ter lá a estratégia toda.

A organização realizou o processo de certificação do SGQ na formação porquê?

O 1º passo foi para a implementação do SGQ, certificado ou não para a organização, o 1º passo foi esse. Logicamente como a formação é uma área de negócio da instituição, não fazia sentido as outras áreas todas estarem a seguir determinados procedimentos e envolvidas no SGQ e a formação ficar de fora. Uma das coisas que a implementação de um SGQ nos permite, nos facilita é ver a organização como um todo! Portanto, foi uma coisa natural, fazia todo o sentido a formação estar incluída no SQG. Imagina, nós não temos um processo de gestão de RH só para a formação, nós não temos um processo de manutenção só para os edifícios da formação, não! Existe um processo de gestão de RH, um processo de gestão estratégica para toda a organização. Ora se a formação é uma parte tem que estar também dentro.

De que forma se reflete a certificação (SGQ) na cultura organizacional da entidade? Exemplifique?

É um processo gradual...É um processo gradual. Em termos, por exemplo, da gestão do RH ajuda-nos a ter uma outra visão que anteriormente não tínhamos. Nós hoje em dia quando vamos contratar um colaborador, já sabemos exatamente à partida o perfil definido da pessoa a contratar, que características é que ela tem que ter, ao nível das competências transversais, funcionais, ... sabemos isso. Torna-se muito mais fácil o processo. O colaborador quando entra, segundo esse processo que nós temos definido, passa por um período de socialização de acordo com instrumentos que temos previstos, fica mais inserido na organização. Agora temos as coisas descritas, fazemos para todos da mesma forma, e antes se calhar não! Se calhar um que entrava num dia pior, com mais movimento, andava mais tempo às aranhas porque se esquecia de apresentar aquela pessoa, aquele espaço, ... isso depois tem implicações na organização e até no clima organizacional... quem é esta pessoa nova? O que anda a fazer? A partir do momento em que há procedimentos para o fazer e é igual para todos, não corre riscos. E a organização ganha com isso.

E os colaboradores mais antigos? Como foi?

Uma das coisas que a direção sempre tentou incutir em todos os colaboradores, é o espírito de melhoria contínua desde sempre, mesmo antes de se falar em SGQ, o espírito de motivação e pioneirismo. Nós fomos a 1ª entidade e a St.ª Casa Misericórdia a implementar SAD no país. E isso é um fator de orgulho para os nossos colaboradores, nós fomos os primeiros a fazer isto! Se conseguirmos tirar esses aspetos positivos das ações que fazemos, conseguimos ter as pessoas mais motivadas. Nós podemos avançar, vamos todos trabalhar para fazer melhor, todos podemos fazer melhor. A certificação SGQ veio como o reconhecimento do trabalho que andámos a fazer. É bom para nós internamente porque é um motivo de compensação do trabalho que se faz, ver o trabalho reconhecido por uma entidade externa. E depois também é bom em termos de imagem da instituição. Isto tem impacto.

E os colaboradores sentem-se como parte do processo?

Sentem-se como parte do processo porque foram envolvidos no processo desde o início. Por exemplo, no sistema de avaliação de desempenho estão envolvidos desde o início, na construção. Isto dá trabalho porque muito do trabalho é feito fora de horas. Nós trabalhamos com pessoas, não é como uma fábrica em que se desliga a máquina e agora vamos trabalhar

nisto e avançamos. Isto dá trabalho, muitas sessões de trabalho fora de horas, horas do nosso tempo mas as pessoas fazem-no porque sentem que o nosso trabalho vai ser reconhecido de alguma forma. E o reforço positivo é sempre gratificante.

A gestão de topo revê-se e está implicada na estratégia de gestão da qualidade na formação? De que forma se compromete e participa?

A GT é uma gestão presente. Todos os dias estão elementos da direção na instituição para acompanhar as atividades. Os diretores de departamento e serviços fazem regularmente pontos de situação sobre o que está acontecer. Há um entrosamento muito forte, há um envolvimento máximo da direção que é eleita, são todos voluntários... mas que manifestam uma disponibilidade fora do normal.

Sendo uma organização de uma área em que maioritariamente a Gestão é voluntária, como se faz esse interface?

Nós se calhar somos uma exceção a esse nível. Há muitos elementos que estão na direção desde a fundação. Eles foram sabendo envolver outras pessoas da comunidade nos corpos sociais e na direção. Há esse acompanhamento efetivo.

Qual o envolvimento dos clientes no SGQ na formação? Quais os contributos, exemplifique? E dos utilizadores?

Os clientes são naturalmente envolvidos no SGQ. Participam regularmente na avaliação dos nossos serviços, convidamo-los a colocar sugestões nas nossas caixas de sugestões espalhadas na instituição, e funciona. Há coisas que fazemos hoje de forma diferente ou inovadora por sugestão dos nossos clientes. E damos sempre feedback à opinião deles, seja positiva ou negativa.

Fazem-no de que forma?

Pessoalmente ou por escrito, está definido em procedimento. Se recebermos uma reclamação de um cliente, é impensável não lhe darmos resposta. Se recebemos uma sugestão de um cliente, é impensável não lhe darmos resposta ainda que a sugestão que ele faz não seja exequível. Mas é importante dizer-lhe: agradecemos que nos tenha contactado e dado essa sugestão mas por este e por aquele motivo não lhe podemos executar. E as pessoas percebem! O importante é não deixar as pessoas no ar. E como nós lhe damos esse feedback, elas sentem-se envolvidas e sentem que a opinião delas tem valor, então sentem-se mais livres em dar a sua opinião ... o que é bom!

Como conseguiram introduzir essa dinâmica de sugestão nos vossos clientes dado o vosso âmbito de intervenção (pessoas que não sabem ler nem escrever). Como envolveram os clientes?

Nós damos liberdade às pessoas e, deixamos isso bem claro, se elas não conseguirem fazê-lo pessoalmente, alguém fazer por elas, familiares, vizinhos, uma pessoa mais próxima. Se uma pessoa não consegue ler nem escrever mas ela tem direito à sua opinião, ela tem o direito de fazer por outra pessoa, como é óbvio, pede alguém que o faça.

– olha, faz-me aí, acho que eles devem fazer assim e assim.

E as pessoas fazem, cada vez fazem mais. Nos inquéritos de satisfação, alguns do SAD, não são respondidos pelo próprio cliente porque ele não tem capacidade para o fazer. São preenchidos

por um familiar. E o nº de respostas a esses questionários de satisfação tem vindo a aumentar porque no início era mais um papel.

- Agora vou dizer isto e aquilo.

Até poderia haver algum receio.

- No atendimento até fazia um reparo.

Essas coisas estão a ser ultrapassadas e a avaliação começa a ser cada vez mais normal. E todos os portugueses têm medo de serem avaliados. Este processo todo não foi fácil, até para os nossos colaboradores, no início não foi fácil. Não estavam habituadas a ser avaliadas. Mas hoje em dia, as colaboradoras, percebem que um aspeto menos positivo é uma forma de melhoria e não como um aspeto negativo. Há que ter sempre essa visão da direção, de que se há um sector que os clientes dizem que funciona menos bem, vou ter que ver isso como um aspeto positivo e ter que impulsionar os nossos esforços para ali, se o vemos de forma negativa não vamos a lado nenhum.

Qual o impacto da certificação do SGQ na formação na organização? E no exterior (clientes, parceiros, fornecedores)?

O que verdadeiramente mudou foi nós termos a certificação. Porque nós não mudámos os nossos processos para a formação pelo facto de serem abrangidos pelo SGQ. A formação sempre teve regras muito específicas, já está tudo definido pela legislação aplicável: planos de sessão, relatórios de formação, folhas de sumário, folhas de presença. ... Posso fazer um modelo que seja indicado para a minha organização e de acordo com os objetivos da organização e da tipologia de ação, posso controlar os documentos. Mas nas formas de atuação não veio trazer nada de novo. Porque as pessoas acham que quando vão implementar um SGQ têm que mudar a organização toda. Se já fazem bem, têm que descrever aquilo que fazem. E depois têm que verificar se agem em conformidade com aquilo que descrevem. Há determinadas áreas que nos obrigam a agir de acordo com a legislação quer seja respostas sociais, formação, seja o que for. Nós temos que limar arestas mas não temos que mudar a organização pelo facto de implementar um SGQ.

Quais os principais pontos fortes e fracos da certificação do SGQ na formação? Quais os resultados obtidos com a implementação do SGQ na formação?

Ponto forte: internamente ter os procedimentos descritos e seguir os procedimentos, e não esquecer os passos, melhor organização. É bom para a organização

Externo: o reconhecimento. À partida se somos uma entidade certificada, estamos aplicar corretamente aquilo que nos obrigam aplicar. Se vem uma entidade externa que atesta isso, para nós é sempre um motivo de orgulho.

Pontos fracos: a carga burocrática. Nós temos sempre a tendência para no início construirmos sistemas muito complicados, muito descritivos e que nos sufocam. Com o passar do tempo sente-se a necessidade de simplificar as coisas. A nível de registos, estes sistemas implicam sempre registos. Mas com o passar do tempo observamos quais os registos que são pertinentes.

Quais os resultados que apuraram antes e depois da certificação da formação?

A formação é uma das áreas mais difíceis porque nós já agíamos de acordo com os procedimentos de cada medida a que nos candidatávamos, da dgerT dos referenciais das entidades formadoras.

E a formação não financiada?

A partir do momento em que temos um referencial de uma entidade de tutela, que nos diz que o procedimento é assim e assim, nós fizemos adaptações à nossa realidade e seguimos esse referencial. A formação não financiada não é tratada de forma diferente da financiada. Para nós as regras são as mesmas. A única coisa que não há é processo de reembolso. De resto é tudo tratado da mesma forma.

Em termos operacionais, conseguiram reduzir custos, operacionalizar determinar questões, ter uma visão integradora global?

Nós estamos agora a entrar na fase de avaliação dessas questões. A fase inicial de implementação do SGQ exige muito investimento em recursos humanos, financeiros. Estamos agora a percebermos do retorno. São mais os custos da não qualidade do que os da qualidade. Se a nossa estrutura não for eficiente e organizada, perdemos mais recursos, estão dispersos, entregamos documentos fora de prazo, repetimos coisas, pagamos multas, acontece-nos isso tudo. Se nós tivermos as coisas organizadas e procedimentadas, não corremos esse risco. Isso também são custos da qualidade. Se soubermos disciplinar-nos a esse nível ...

Quais as potencialidades e limitações do SGQ na formação?

Limitações: não podemos sair dali mas a legislação já nos espartilha, (legislação) obriga-nos a cumprir esses procedimentos. Maior carga burocrática, nós vamos desburocratizando e conseguindo simplificar o sistema de forma a obter os mesmos resultados.

Potencialidades: as instituições ficam todas ao mesmo nível. Nos CNO houve necessidade de criar uma carta da qualidade, a ANQ criou uma carta da qualidade porque sentiu que cada centro fazia a coisa da sua forma. A partir do momento em que há uma carta da qualidade, todas as organizações têm metodologias diferentes de trabalho mas há passos que são comuns, respeitando a diversidade de cada entidade, há coisas que são comuns. Isso é uma potencialidade. Todas as entidades estarem certificadas e também é bom para o clientes. Eu vou para aquela por dá melhor formação do que a outra.

A implementação do SGQ foi algo natural, como o próximo passo a dar. E como se reveem na forma de gestão, isto é entre uma empresa e uma ipss?

Não, as associações têm que ter uma gestão controlada. Nós somos 80 colaboradores, as coisas têm que ser controladas, há ensinamentos que podemos ir buscar ao sector empresarial. O SGQ ISO 9001:2008 pelo qual iniciamos a certificação, certifica uma organização independentemente da sua área de atuação (empresa, ipss, ...) mas a visão da estratégia e da organização tem que ser diferente do que era tradicionalmente neste sector. Tem que haver uma motivação e preocupação diferente das direções, isto já não se compadece com ir lá uma vez

por mês assinar uns papéis porque já começa a ser uma coisa muito séria. O 3º sector no nosso país representa uma fatia já significativa. As instituições têm que perceber que não podem ficar toda a vida dependentes dos acordos que fizeram com a segurança social que são cada vez menos e mais controlados. Têm que enveredar por outros sectores, que nunca perdendo o seu cariz de ipss, possam ajudar a desenvolver a e organização e têm que ser empreendedoras, têm que ser empreendedoras. Têm que ir para outros sectores, nunca perdendo o cariz e nunca saindo do objetivo para o qual foram criadas, podem diversificar o seu ramo de atuação, têm que estar sempre em contacto com as comunidades, não podem fechar-se à comunidade, tem que perceber as necessidades da comunidade e de que forma inovadora podem dar resposta. Essa forma inovadora tem que ser pensada em termos de custos, eu não vou criar só uma resposta porque a minha comunidade precisa, mas depois não tenho sustentabilidade para ela. É muito complicado ... isso tem ser muito refletido.

O SGQ ajuda a aprimorar a parte de reflexão?

A partir do momento em que uma organização cresce, há necessidade de nos organizarmos de outra forma. Isto não pode ser como quando tínhamos uma resposta social, agora temos várias respostas sociais, vários técnicos, vários colaboradores, uma logística muito grande ... a própria organização sentiu necessidade de definir as coisas de outra forma, temos que nos organizar porque isto tem que ser tratado de outra forma. Mas há falhas, é claro que há.

Apêndice 8 – Plano de Intervenção para Implementação do SGQ

Refª ação	Requisito ISO 9001:2008 Portaria nº 851/2010	e	Descrição da ação requerida	Resp.		Datas		Implementação	Observações
				FV	CE	Início	Fim		
1	Requisitos gerais		Estatutos; situação regularizada na seg. social e finanças; não dívida a entidades nacionais que gerem programas de financiamento; acreditação dgert; Plano/sinalização de sht						
2	Organograma e Descrição de funções		Elaborar um organograma e para cada função fazer a descrição de funções. Para cada função incluir a descrição da função e requisitos mínimos para a função (Formação de base, formação profissional, experiência profissional, perfil). Elaborar Matriz de qualificação.						
3	Definir os processos da MaGamoldes		Definir quais os processos existentes, efetuar o mapa dos processos e sua interação						
4	Controlo dos documentos e Registos		Elaborar Procedimento de Controlo de documentos e registos; Elaborar Lista de impressos e Registos; Elaborar Lista de Controlo dos Documentos. Elaborar lista da Legislação aplicável. Codificar todos os documentos existentes. Elaborar todos os documentos associados ao Sistema de gestão da Qualidade.						

5	Política da Qualidade	Definir a Política da Qualidade, Objetivos da Qualidade, Ações para alcançar os objetivos. Definir para cada processo os objetivos e indicadores de monitorização. Definir o Programa de gestão						
6	Representante da Gestão	Definir o Representante da Gestão da Qualidade						
7	Revisão pela Gestão	Definir tipo de relatório. Descrever o Processo de Gestão Realizar a Revisão do SGQ antes da Auditoria Interna						
8	Recursos Humanos	Descrever o Processo de recursos Humanos Elaborar fichas de colaborador Efetuar levantamento de necessidades de formação Efetuar Plano de formação. Realizar ação de formação de sensibilização para a qualidade para todos os colaboradores. Fazer modelo de Registo de sumários. Fazer modelo de avaliação de eficácia. Realizar avaliação de eficácia						
9	Infraestruturas	Descrever o Processo de Infraestruras Elaborar Planos de manutenção para todas as Infraestruturas						
10	Processo de Prospeção de Novos Formandos e Serviços	Descrever o Processo Elaborar todos os modelos/ impressos associados processo						
11	Compras	Descrever o Processo Compras Elaborar todos os modelos/ impressos do processo Compras. Subcontratação de Serviços e Formadores Avaliação de Fornecedores. Lista de Fornecedores						

12	Processo de Realização	Descrever o Processo Realização (incluir todas as Atividades Formativas Elaborar todos os modelos/ impressos associadas aos do processos. Instruções de trabalho associadas se necessário Identificação e rastreabilidade. Propriedade do cliente Validação de processos						
13	Controlo dos Equipamentos de Medida (EMM)	Não Aplicável						
14	Medir a Satisfação dos clientes	Realizar inquéritos Enviar para o cliente (formandos) Efetuar análise e tomada de ações. Completar com outras ações (fidelização,)						
15	Auditoria Interna	Fazer procedimento Fazer Programa, plano e Relatório. Definir requisitos mínimos para ser auditor interno						
16	Monitorização e Medição dos processos e Serviços	Realizar planos de Inspeção e ensaio						
17	Produto não conforme	Fazer procedimento Fazer modelo de relatório de NC Efetuar registos						
18	Ações Corretivas	Fazer procedimento Fazer modelo de relatório de AC Efetuar registos						
19	Ações Preventivas	Fazer procedimento Fazer modelo de relatório de AP Efetuar registos						
20	4.2.2 Manual da Qualidade	Elaborar Documento final com a Política da Qualidade o organograma, os processos e descrição da empresa						
21	1ª Auditoria Interna	a definir data						
22	Auditoria 1ª fase	a definir data						
23	Auditoria de Concessão	a definir data						

Apêndice 9 – Relatório do Levantamento de Necessidades Formativas

Relatório de Identificação/Levantamento de Necessidades Formativas

No dia 6 de Abril de 2011, foi enviado aos colaboradores, formadores e parceiros formais e informais o documento de identificação/levantamento de necessidades formativas por email. Foi solicitado às várias equipas pedagógicas em ação a passagem deste instrumento pelo/as formando/as pelo que responderam diretamente formando/as integrados nos seguintes itinerários: formação para a inclusão, EFA e modulares. No sentido de um maior aprofundamento e conhecimento das necessidades formativas, o instrumento foi enviado, via email, a todo/as o/as formando/as que frequentaram atividades formativas na FigueiraViva e entidades externas a quem presta ou prestou serviços de formação bem como a todos os interessados que procuram o departamento de formação da FigueiraViva. O documento foi, ainda, colocado online na página Web da organização bem como remetido para as Redes Sociais de Coimbra e Figueira da Foz com o objetivo de delinear uma proposta mais integrada, abrangente e de cariz intermunicipal e nacional. A análise das respostas concentra-se nos dados apurados a 30 de Abril de 2011.

Dos respondentes ao levantamento/diagnóstico de necessidades formativas lançado a formadores e formando/as internos e externos da FigueiraViva e aos demais parceiros que integram as Redes Sociais de Figueira da Foz e Coimbra, obtivemos **85** respostas, 72 mulheres e 13 homens, dos quais 49 empregados e 31 desempregados e 5 não responderam.

Gráfico 1 - Sexo

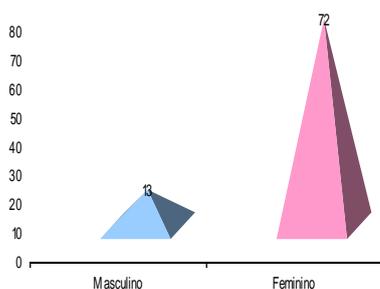
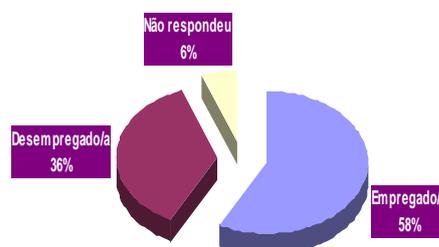


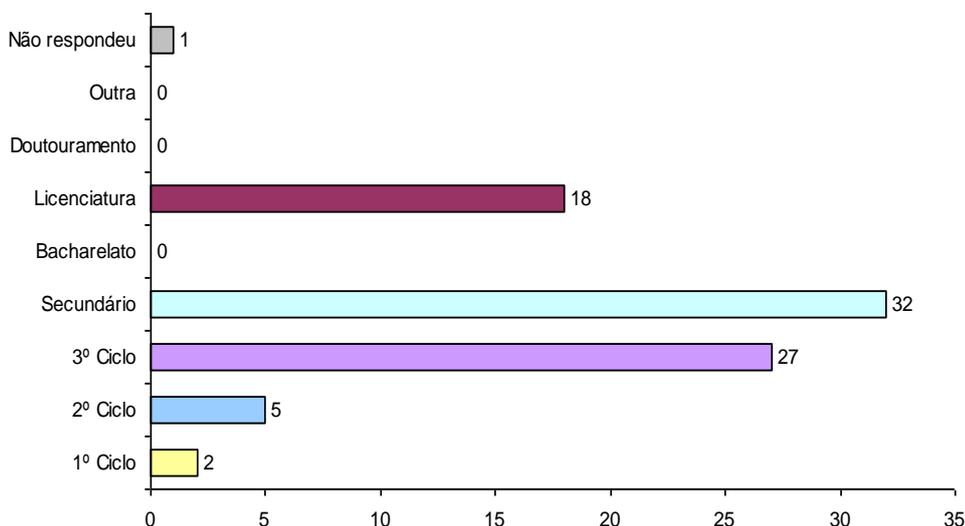
Gráfico 2 – Situação Face ao Emprego



Fonte: Identificação/Levantamento de Necessidades Formativas, Abril de 2011

Quanto às **habilitações literárias**, 32 detêm ensino secundário, 27 3º ciclo, 18 ensino superior, 5 2º ciclo, 2 1º ciclo e 1 não respondeu.

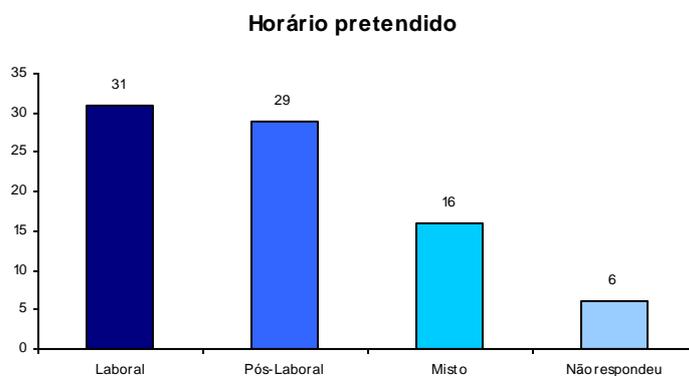
Gráfico 3 - Escolaridade



Fonte: Identificação/Levantamento de Necessidades Formativas, abril de 2011

No que concerne ao **horário da formação** pretendido, não há um horário que assuma maior destaque uma vez que dos 85 respondentes, 31 mencionam que preferem formação em horário laboral e 29 em horário pós-laboral. Apenas 16 indicam a opção horário misto (laboral e pós-laboral) e 6 não indicaram qualquer opção.

Gráfico 4 – Horário Pretendido

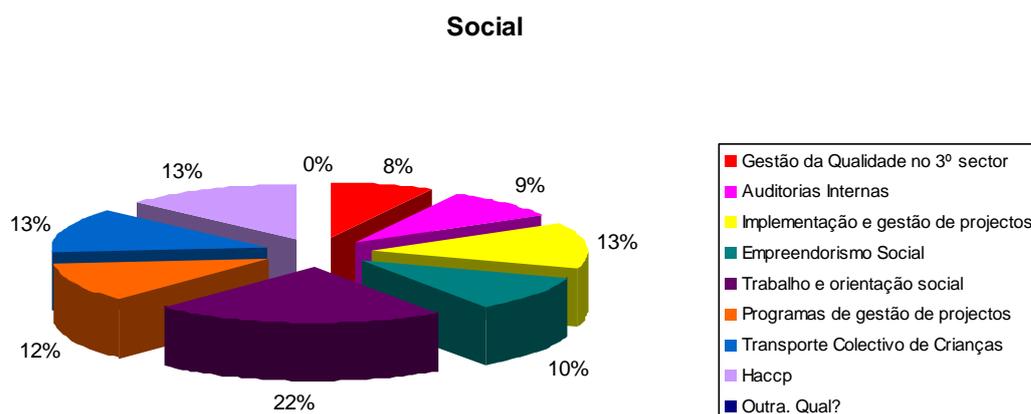


Fonte: Identificação/Levantamento de Necessidades Formativas, abril de 2011

No documento de levantamento de necessidades foram elencadas 10 áreas de formação, todas com a possibilidade de indicar outras temáticas não apresentadas em cada área, passamos a enunciar as áreas: 1. Social; 2. Recursos Humanos; 3. Informática, 4. Contabilidade e Gestão; 5. Línguas; 6. Hotelaria e Restauração; 7. Ambiente e Energia; 8. Agricultura, Jardinagem e Pescas; 9. Marketing e Vendas; 10. Associativismo.

Na área Social há uma clara predominância do **trabalho e orientação social** com 28% de interessados (**28** indivíduos), seguida de implementação e gestão de projeto (17 indivíduos), HACCP (17 indivíduos) e transporte coletivo de crianças (16 indivíduos) com 13% cada, ainda com expressão apresentam-se as temáticas de programas de gestão de projetos representa 12%, (15 indivíduos) e empreendedorismo social (13 indivíduos), 10%.

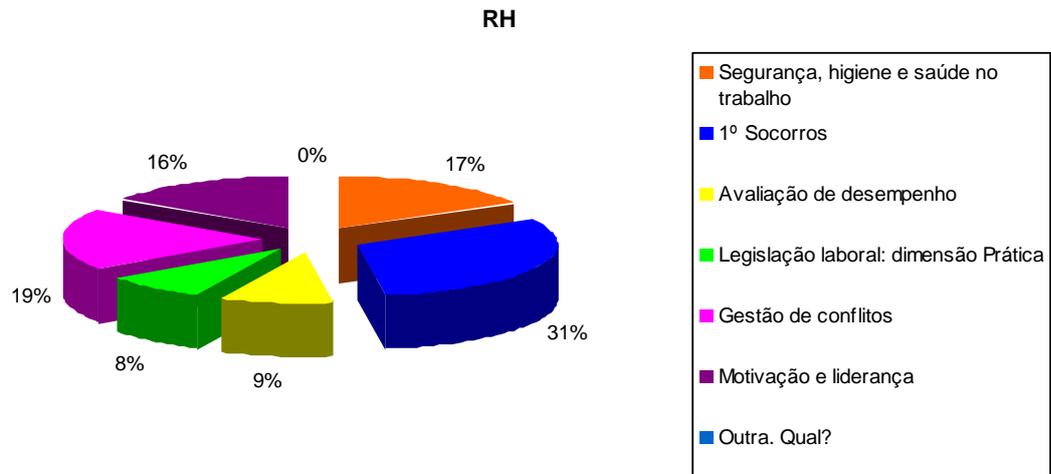
Gráfico 5 – Área Social



Fonte: Identificação/Levantamento de Necessidades Formativas, abril de 2011

Na área **Recursos Humanos** destaca-se a temática dos **1º Socorros** com 31% (**47** indivíduos) a indicarem como uma iniciativa que pretendem/gostariam de obter formação. A **gestão de conflitos** também assume relevo, com 29 pessoas que gostariam de realizar formação. A segurança, saúde e higiene no trabalho e a motivação e liderança obtêm também interesse por parte dos respondentes, respectivamente com 26 e 24 respostas. As restantes opções situam-se entre os 13-14 interessados, valores ainda significativos.

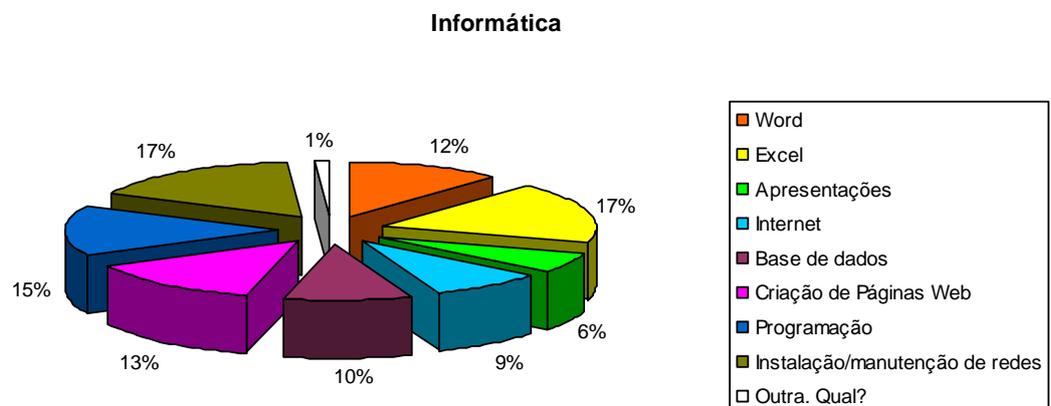
Gráfico 6 – Área Recursos Humanos



Fonte: Identificação/Levantamento de Necessidades Formativas, abril de 2011

Na [área Informática](#) o programa **Excel e a Instalação e Manutenção de Redes** são os itens que mais se destacam, respetivamente com 29 (17%) e 27 (17%) opções de resposta. Também, ainda, com relevo estão os itens relacionados com a programação (15%; 22 respostas), criação de páginas Web (13%; 22 respostas) e programa Word (12%; 19 respostas). Os restantes itens situam-se entre os 10% e 6%, como sejam: base de dados (16 respostas); internet (14 respostas) e apresentações (10 respostas). Importa referir que 2 indivíduos referiram que gostariam de fazer formação em CAD.

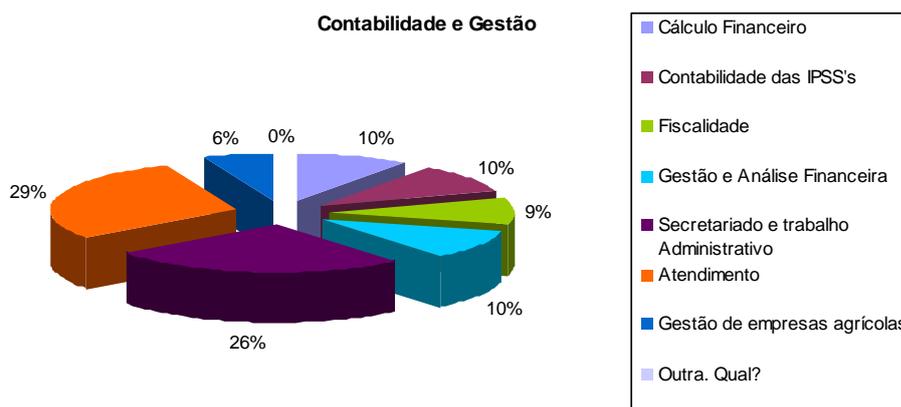
Gráfico 7 – Área de Informática



Fonte: Identificação/Levantamento de Necessidades Formativas, abril de 2011

Na **área Contabilidade e Gestão** prevalece uma tendência bastante clara, destacam-se o **Atendimento** com 29% e o **Secretariado e Trabalho Administrativo** com 26%. Para os restantes itens as respostas centram-se no 8 e 5 indivíduos interessados em fazer formação nas restantes áreas elencadas no instrumento de diagnóstico.

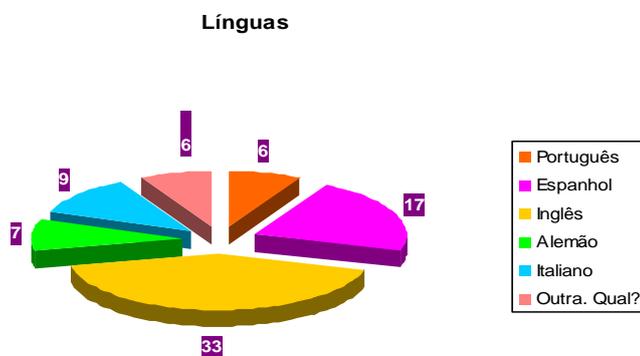
Gráfico 8 – Área de Contabilidade e Gestão



Fonte: Identificação/Levantamento de Necessidades Formativas, abril de 2011

Na **área Línguas** a oferta formativa de inglês foi a que obteve mais respostas, com 33 indivíduos a referirem que necessitam de realizar formação nessa componente. Frisamos também o interesse pela realização de formação em Espanhol com 17 indivíduos. Os restantes itens Italiano (9), Alemão (7), Português (6) situam-se entre os 9 e 6 pessoas interessadas em realizar formação nessas vertentes. Houve 6 pessoas que destacaram outras áreas de formação em línguas nas quais gostariam de realizar formação, passamos a mencionar: 2 – mandarim; 1 – francês e latim; 1- russo e ucraniano e 2 – francês.

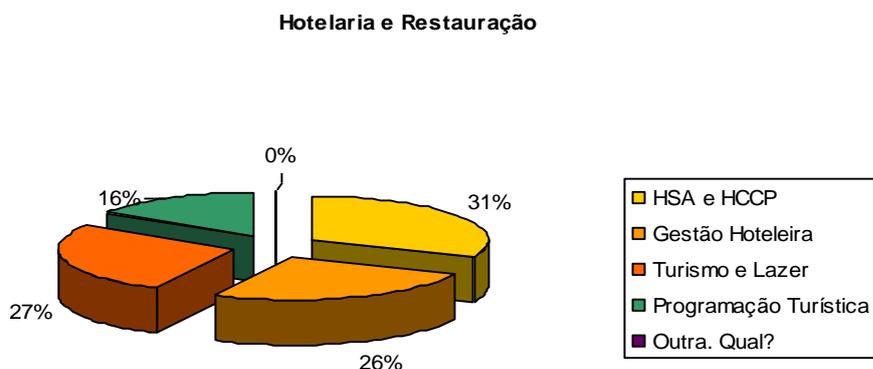
Gráfico 9 – Área de Línguas



Fonte: Identificação/Levantamento de Necessidades Formativas, abril de 2011

Na área **Hotelaria e Restauração** os respondentes destacaram como necessidades de formação a Higiene e Segurança Alimentar e Higiene e (31%; 22), o Turismo e Lazer (27%; 19) e a Gestão Hoteleira (26%; 18). A programação turística obteve 11 interessados.

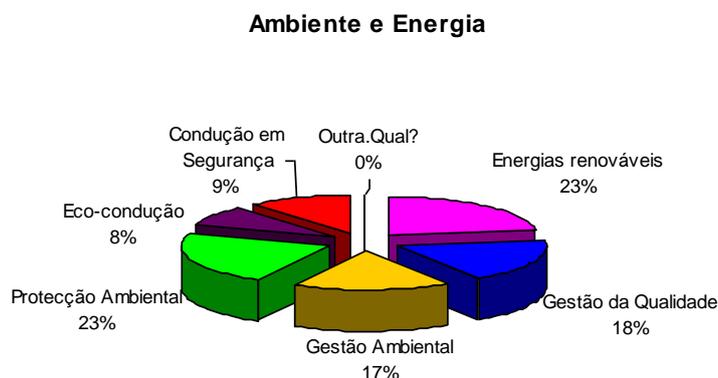
Gráfico 10 – Área de Hotelaria e Restauração



Fonte: Identificação/Levantamento de Necessidades Formativas, abril de 2011

Na área **Ambiente e Energia** destacam-se as atividades formativas a desenvolver em Energias Renováveis (23%; 20) e Protecção Ambiental (23%; 20). A Gestão da Qualidade (18%; 16) e Gestão Ambiental (17%; 15) reúnem também um número significativo de interessados para a realização de formação.

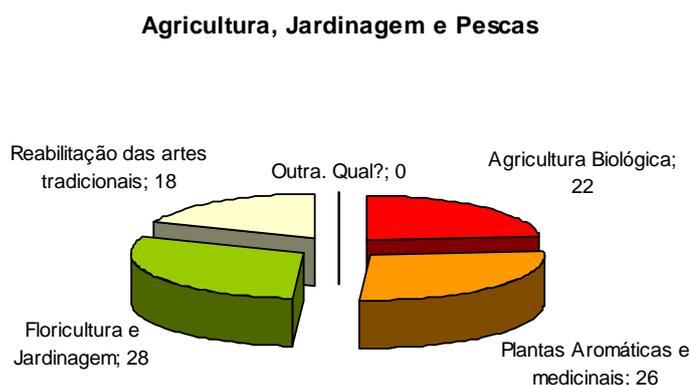
Gráfico 11 – Área de Ambiente e Energia



Fonte: Identificação/Levantamento de Necessidades Formativas, Abril de 2011

Na área [Agricultura, Jardinagem e Pescas](#) a floricultura e jardinagem e as plantas aromáticas (28) e Plantas medicinais e aromáticas (26) são os itens que mais focados pelos inquiridos. No entanto, as temáticas relacionadas com a agricultura biológica (22) e reabilitação das artes tradicionais (18) são alvo de necessidade de formação, conforme explicita o gráfico seguinte.

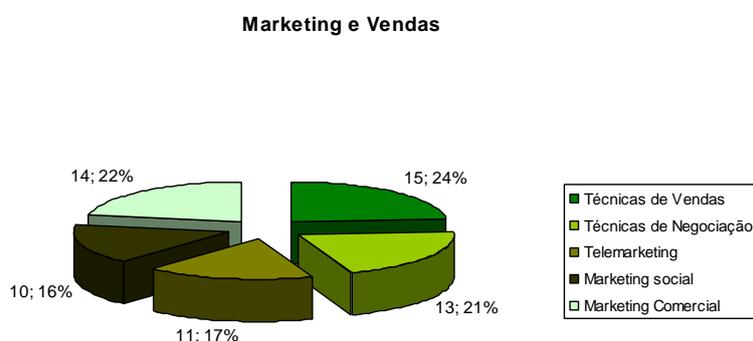
Gráfico 12 – Área de Agricultura, Jardinagem e Pescas



Fonte: Identificação/Levantamento de Necessidades Formativas, Abril de 2011

Na área [Marketing e Vendas](#) os interessados em realizar formação neste domínio apresentam valores muito similares em todas as categorias, oscilando entre os 15 -10 interessados, assim temos: técnicas de vendas com 15 indivíduos, marketing comercial com 14, técnicas de negociação com 13, telemarketing com 11 e marketing social com 10.

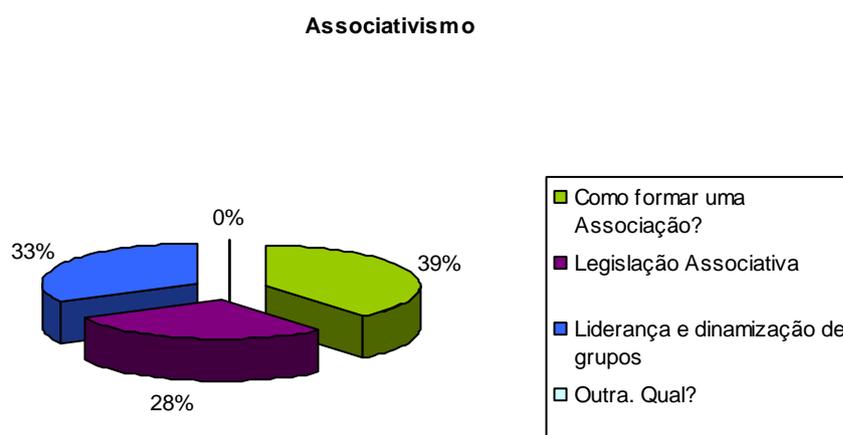
Gráfico 13 – Área de Marketing e Vendas



Fonte: Identificação/Levantamento de Necessidades Formativas, abril de 2011

Na área **Associativismo** o domínio com maior relevo é: como formar uma Associação) com 39%, representa 25 interessados, precedido da liderança e dinamização de grupos com 33% (21) e legislação associativa com 28% (18). É uma temática que interessa a um público transversal.

Gráfico 14 – Associativismo



Fonte: Identificação/Levantamento de Necessidades Formativas, Abril de 2011

Apêndice 10 – Perfil Profissional

	PERFIL PROFISSIONAL
DESIGNAÇÃO	
Formador/a	
Código	Área/domínio de atividade
	Formação
Superior Hierárquico:	
Descrição sumária da função	
Descrição detalhada da função	
Equipamento e material utilizado:	

Requisitos
Responsabilidade
Condições de Trabalho
Matriz de Substituição

Processo Chave

Os processos Chave/ Realização identificados na FigueiraViva são: *Formação para Ativos, Formação para Reintegração, Formação Empresas /Organizações.*

Para cada um dos processos aplica-se os Sub- processos:

1. Candidatura/Recrutamento
2. Aceitação
3. Desenvolvimento/Acompanhamento
4. Avaliação

1. Candidatura / Recrutamento

Objetivo

Definir as regras gerais de atendimento, análise, recrutamento e seleção de candidato/as e gestão dos candidato/as a formação (formandos e formadores)

Entradas	Tipologia de formação	
	Critérios de seleção	
	Legislação aplicável	
	Nº de vagas	
Atividades	Responsável	Documentos /Impressos
Atendimento	AF	- Ficha de inscrição
Seleção	GF/CP	- Guião de entrevista - Dinâmicas de grupo -Testes psicotécnicos
Admissão	GF/CP	- SMS -Email - Carta de admissão - Carta de não admissão

Indicadores	Nº de inscrições
	Taxa de procura
	Nº de entrevistados
	Nº de clientes em espera
Saída	Clientes admitidos
	Cumprimento da legislação
Gestor/a do processo	Tipologia de formação

Fluxograma

Descrição	Responsável
1. Receção do cliente	Serviços administrativos
2. Prestação de informação	Serviços administrativos
3. Receção e análise da inscrição/candidatura a formador/a e/ou formando/a	Serviços administrativos
4. Avaliação dos requisitos de entrada	Gestor/a de formação
5. Decisão	Gestor/a de formação (formadores)
6. Selecção	Coordenador/a pedagógico/ e equipa técnico-pedagógica (formandos)
7. Aceitação	Gestor/a de formação e Serviços administrativos



1. Receção do cliente

O cliente é recebido pelo/s serviços administrativos, em horário e local estabelecidos e afixado para o efeito. O perfil de entrada e condições de admissão estão previamente definidas para formando/as (condições de acesso) e formadores (perfil de formador/a de acordo com a definição de funções).

2. Prestação de Informação

O cliente recebe informação sobre condições de funcionamento do curso e da organização.

3. Receção e análise da inscrição/ candidatura a formador/a

O cliente preenche uma ficha de inscrição e entrega a documentação base obrigatória que consta da ficha inscrição. A ficha de inscrição é associada à pasta do curso. O candidato a formador/a entrega toda a documentação base (CV, CAP, Certificado de habilitações, BI ou CC, NIF, comprovativo bancário).

4. Avaliação dos requisitos de entrada

O/a gestor/a de formação analisa a ficha de inscrição de acordo com os critérios da tipologia de curso e requisitos obrigatórios definidos por lei ou/e pela organização.

O/a gestor/a de formação analisa o CV e demais documentos, verifica o cumprimento dos requisitos obrigatórios para o desempenho da função de formador/a e/ou mediador/a.

5. Decisão

Após avaliação inicial, e verificado os requisitos para admissão o cliente é informado via sms ou email para comparecer em processo de seleção. Caso não reúna os requisitos é informado via sms ou email da não admissão.

Após avaliação inicial dos requisitos e experiência formativa, quando aplicável, e quando observados todos os requisitos para admissão, o/a candidato/a a formador/a e/ou mediador/a é convocado para entrevista de seleção via sms ou email.

6. Seleção

O/a candidato/a a formação é sujeito a um processo de seleção suportado por vários métodos e/instrumentos de acordo com a tipologia de intervenção formativa: sessão de esclarecimento geral, entrevista/s de seleção, dinâmicas de grupo e testes psicotécnicos.

O/a candidato/a a formador/a e/ou mediador/a é sujeito a entrevista de seleção e/ou outros métodos de acordo com os critérios definidos no perfil de funções e tipologia de intervenção formativa.

7. Aceitação

O/as candidato/as admitido/as são informado/as da aceitação através de sms ou carta, com indicação do dia em que se devem apresentar na organização. O/as candidato/as não admitidos são informados via sms ou carta da sua não aceitação, podendo alguns deles ficar com suplente para caso de desistências.

O/a candidato/a a formador/a e/ou medidor/a é informado/a via sms, ou email da sua aceitação com indicação do dia em que se deve apresentar na organização para formalização da admissão. O/a candidato/a a formador/a e/ou medidor/a não admitido é informado via sms ou email, ficando a integrar a nossa base de recrutamento de formadores.

2. Aceitação

Objetivo

Estabelecer as regras gerais de funcionamento da organização e do curso, abertura do dossier individual do/a formando/a, acolhimento e integração inicial

Input	Nº de vagas	
	Critérios de seleção	
	Disponibilidade de horários	
	Flexibilidade	
Atividades	Responsável	Documentos Impressos
Dossier formando/a e contrato e/ou dossier do/a formador/a	AF	<ul style="list-style-type: none"> - Guia do/a formando/a - Guia do/a formador/a -Regulamento da formação - Contrato - Plano curricular -Cronograma - Resenha histórica - Ficha de identificação
Acolhimento e integração	CP e ETP	
Avaliação inicial formando/a	CP	
Indicadores	Nº de inscrições	



	Taxa de procura
	Nº de entrevistados
	Nº de clientes em espera
Saída	Cientes admitidos
	Cumprimento da legislação
Gestor/a do processo	CP

Fluxograma

Descrição	Responsável
1. Dossier individual formando/a e/ou formador/a	Coordenador/a pedagógico/a
2. Contratos	Coordenador/a pedagógico/a
3. Acolhimento e Integração	Coordenador/a pedagógico/a
4. Avaliação inicial formando/a e/ou formador/a	Coordenador/a pedagógico/a
5. Rescisão do contrato	Gestor/a de formação

1. Abertura de dossier individual do/a formando/a e do/a formador/a

É criado um dossier individual do formando/a com todos os elementos obrigatórios de acordo com tipologia formativa. Sendo que todo o/a formando/a deve entregar cópia de BI ou CC, cópia de NIF, cópia de certificado de habilitações e ficha de identificação. Os demais documentos de acordo com a tipologia formativa (declaração face ao emprego, declaração de transporte, apoios sociais, entre outros).

Abertura do dossier individual do/a formador/a, acolhimento e integração inicial, do formando/a e/ou formador/a

2. Contratos

Define as condições, duração, regras, normas, direitos, obrigações e deveres das partes intervenientes.

3. Acolhimento e integração

O/a formando/a conhece e visita as instalações, conhece as normas e regras da organização e de funcionamento da atividade formativa. Recebe um dossier que contém ficha de identificação, plano curricular, cronograma, guia de procedimentos do/a formando/a, resenha histórica da FigueiraViva. É apresentado o regulamento da formação, o dossier de sala e os vários separados e os elementos que compõem a equipa técnico-pedagógica.

4. Avaliação inicial do/a formando/a e/ou formador/a

O/a formando/a é avaliado sobre vários aspetos cumprimento de horários, assiduidade, regras e normas, o saber-estar, o saber-ser, o respeito pelos vários intervenientes no processo formativo, desempenho pedagógico, zelo do bom nome da organização.

O/a formador/a é avaliado sobre vários aspetos cumprimento de horários, assiduidade, regras e normas, participação nas reuniões pedagógicas e atividades extralectivas, flexibilidade e iniciativa, desempenho pedagógico, disponibilidade de horários, relacionamento interpessoal, o respeito pelos vários intervenientes no processo formativo, zelo do bom nome da organização.

5. Rescisão do contrato

Quando não se verifique o cumprimento do contrato e regras do regulamento interno.

3. Desenvolvimento e Acompanhamento

Objetivo

Estabelecer as regras gerais de funcionamento da organização e do curso, desenvolvimento da atividade formativa e acompanhamento mensal ou bimensal das atividades.

Input	Formandos
--------------	-----------



	Formadores	
	Responsável financeiro/a	
	Gestor/a de formação	
Atividades	Responsável	Documentos / Impressos
Funcionamento da entidade	CP	<ul style="list-style-type: none"> - Guia do/a formando/a - Guia do/a formador/a -Regulamento da formação - Contrato - Plano curricular - Cronograma - Resenha histórica - Ficha de identificação formando/a - Ficha identificação formador/a
Desenvolvimento da Formação	CP	<ul style="list-style-type: none"> -Referencial -Template - Plano de formação - Modelo de folha -Planificação de Atividade Integradora - Pedido de visita/saída - Relatório de visita/saída -Avaliação desempenho formando/a e formadora/a - Avaliação desempenho organização
Acompanhamento e Monitorização	CP/RF/GF	<ul style="list-style-type: none"> - Legislação - Atualizações das plataformas - Agenda da reunião - Acta de reunião - Controlo de assiduidade formandos -controlo de assiduidade formadores - Bolsas - Registos de acompanhamento

		- Ficha de Acompanhamento individual do/a formando/a
Indicadores	Nº processos formando/a e formador/a concluídos	
	Nº presenças nas reuniões de acompanhamento – formador/a	
	Nº de Faltas Justificadas e Injustificadas – formando/a	
	Cumprimento dos prazos definidos para entrega dos materiais	
Saída	Execução técnico-pedagógico e financeira mensal/bimensal	
	Relatórios execução	
Gestor/a do processo	CP	

Fluxograma

Descrição	Responsável
1. Regras de funcionamento	Coordenador/a pedagógico/a
2. Desenvolvimento	Equipa Técnico-Pedagógica
3. Acompanhamento, monitorização técnico-pedagógica e financeira	Coordenador/a pedagógico/a
4. Relatório técnico-pedagógico e financeiro	Coordenador/a pedagógico/a e Responsável Financeiro

1. Regras de funcionamento da ação

É dado a conhecer e explicado aos formandos e formadores as regras de funcionamento da ação, apresentado o regulamento interno da formação, o guia de procedimentos do/a formando/a, guia de procedimentos do/a formador/a, os horários, cronograma geral, plano curricular, resenha histórica da FigueiraViva.

2. Desenvolvimento dos módulos



A equipa formativa planifica e desenvolve os módulos atribuídos conforme referencial, quando aplicável, disponibilizando em suporte digital o manual, fichas, slides e outros materiais de suporte à atividade.

3. Acompanhamento e monitorização técnico-pedagógica e financeira

O/a gestor/a de formação e/ ou mediador/a em articulação com a equipa pedagógica acompanha o desenvolvimento da atividade formativa (elaboração de horários, reuniões pedagógicas, atas, programação de atividades integradoras, entre outras) e faz a monitorização individual de formandos e formadores (controlo de assiduidade de formandos e formadores, feedback de desempenho de formandos e formadores, envio de controlo de horas à contabilidade para processamento de honorários, quando aplicável, entre outros).

4. Relatórios técnico-pedagógicos e financeiros mensais ou bimensal

O coordenador/a pedagógico/a faz o controlo mensal/bimensal das horas executadas de formandos e formadores, re-calendarização ou reajuste quando necessário, lançamento de informação física nas plataformas, quando aplicável, presta informação regular e solicita previamente parecer para proceder às alterações. O responsável financeiro procede à execução e acompanhamento financeiro, em estreita articulação com a execução técnica - CP, dando informação regular mensal ao gestor/a de formação, sob forma documental.

4. Avaliação

Objetivo

Avaliar a execução da atividade formativa (técnico e financeira) de acordo com os critérios definidos e grau de satisfação dos intervenientes no processo.

Input	Formandos	
	Formadores	
	Coordenador/a Pedagógico/a	
	Responsável financeiro	
Atividades	Responsável	Documentos / Impressos
Avaliação	ETP	- Avaliação da formação – formando/a
	CP	- Avaliação da formação – formador/a - Avaliação de desempenho – formando/a - Avaliação descritiva

Encerramento e emissão de certificados	CP e AF	-Check-list - Modelo de certificados
Relatório	CP/ RF	- Modelo de relatório
Indicadores	Nº	
	Taxa de procura	
	Nº de entrevistados	
	Nº de clientes em espera	
Saída	Clientes certificados/aprovados	
	Nível de satisfação	
Gestor/a do processo	CP	

Fluxograma

Descrição	Responsável
1. Avaliação formando/a e formador/a	Equipa técnico pedagógica e Coordenador/a pedagógico/a
2. Acções de melhoria / corretivas e preventivas	Gestor/a de formação
3. Encerramento e Emissão	Coordenador/a pedagógico/a Responsável Financeiro
4. Relatório	Coordenador/a pedagógico/a e Responsável Financeiro

1. Avaliação do módulo/curso – formando/a e formador/a

No final de cada módulo ou curso é aplicado a formandos e formadores instrumentos de avaliação do processo de avaliação, nas dimensões: autoavaliação (formando/a e formador/a), heteroavaliação (formando/a e formador/a) e da formação (instalações e serviços).



O/a formador/a regista a apreciação final de cada formando/a em modelos próprios para o feito. O/a coordenador/a pedagógico/a em articulação com a equipa pedagógica enceta os procedimentos para avaliação final do formando/a e da formação.

2. Acções de melhoria/correção e preventivas

Da análise das sugestões de melhoria/correção propostas nos documentos, nas reuniões com equipa pedagógica, formandos, direcção, parceiros e/ou de reclamações serão encetadas medidas de correção e/ou preventivas.

3. Encerramento do curso/ação e Emissão de documentos finais

O/a coordenador/a pedagógico/a faz o encerramento do curso/ação verificando toda a documentação inerente ao curso/ação, se observados todos os requisitos procede ao seu encerramento e dá ordens aos ser serviços administrativos para emissão dos certificados, articula diretamente com o responsável financeiro as questões de honorários e/ou subsídios, quando aplicável e demais documentação obrigatória.

4. Relatório

O/a coordenador/a pedagógico/a e responsável financeiro elaboram o relatório final da ação/cursos tendo em conta o itinerário de formação, as horas executadas de formandos e formadores, avaliação do/a formador/a, avaliação do/a formando/a, avaliação da formação, a execução financeira, ações de melhoria/correção e considerações finais.

Os processos de Gestão identificados na FigueiraViva são: *Gestão do SGQ.*

5. Gestão do SGQ

Objetivo

Elaborar, Propor e Desenvolver propostas formativas na vertente económico-financeira, acompanhar, monitorizar e avaliar e a execução de financeira de acordo com os critérios definidos e objetivos estabelecidos. Definir, implementar e manter um Sistema de Gestão da Qualidade adequado às atividades da FigueiraViva.

Input	Candidaturas
	Orçamentos
	Propostas financeiras
	Clientes externos

	Resultados dos processos	
Atividades	Responsável	Documentos / Impressos
Propostas financeiras contabilístico-	RF	- Propostas de orçamento
Execução	RF/GF	- Balanços - Dados de Encerramento
Relatório	RF	- Modelo de relatório financeiro
Relatório de Revisão do SGQ	GQ	Relatório de Revisão
Indicadores	Taxa de execução	
	Nº de novos clientes	
	Nº reclamações	
Saída	Novos contratos formalizados	
	Relatório final em articulação com a execução técnica	
Gestor/a do processo	RF / Representante da Gestão	

Fluxograma

Descrição	Responsável
1. Elaboração Proposta financeira; Definição de Objetivos	Responsável Financeiro / Representante da Gestão
2. Execução e Acompanhamento financeiro	Responsável Financeiro
3. Balanços intermédios e Encerramento	Gestor/a de formação / Responsável Financeiro
4. Relatório	Responsável Financeiro
5. Revisão do SGQ	



	Representante da Gestão /Gestor do SGQ
--	--

1.Elaboração de propostas financeiras; Definição de Objetivos Gerais

Elaborar a componente contabilístico-financeira de orçamentos e de projetos formativos e de consultoria, fazendo levantamento das necessidades previstas e existentes, formas de sustentabilidade, procura de parceiros estratégicos, orçamentos.

Definição de Objetivos Gerais associados aos processos;

2.Execução e acompanhamento financeiro, em articulação com a vertente técnica

Execução de todos os procedimentos financeiros e contabilísticos inerentes ao desenvolvimento de projetos formativos e de consultoria (faturas, recibos, retificações, lançamentos, recebimentos, pagamentos, mapas de execução financeira, articulação com entidades gestoras e clientes), tendo em conta a legislação em vigor, de acordo com a área de intervenção.

3. Balanços intermédios e Encerramento contabilístico e financeiro

Proceder aos balanços de execução e reportar à gestão de topo e direção técnica, dando conta dos desvios e melhorias a introduzir. Encerrar todos os procedimentos inerentes ao processo formativo e de consultoria.

4.Relatório

Fazer relatório financeiro e contabilístico no final de cada processo ou projeto de formação e consultoria, observando a execução técnica.

5.Revisão do SGQ

Anualmente ou sempre que se justificar, é feita a Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade na qual é elaborado o “Relatório de Revisão do SGQ” e é elaborado pelos Gestores dos Processos com a coordenação do Gestor da Qualidade.

O conteúdo do Relatório corresponde às entradas para a Revisão do SGQ pela Gestão e são a seguintes:

Análise da adequação da Política da Qualidade;

Seguimento dos Objetivos da Qualidade;

Desempenho dos Processos (seguimento de indicadores);

Análise da concretização do Plano de Auditorias e Resultados das mesmas;

Seguimento das Sugestões/Reclamações.

Estado de implementação das ações corretivas e preventivas e avaliação da sua eficácia;

Recomendações para Melhoria;

Resultados da avaliação da satisfação dos clientes;

Seguimento de ações resultantes de revisões anteriores;

Necessidades de Recursos;

Alterações que possam afetar o SGQ

Outros assuntos relacionados com a eficácia e eficiência do SGQ.

Definição / Aprovação de Novos Objetivos.

Os resultados da Revisão do SGQ são divulgados aos Responsáveis e colaboradores de forma a serem tomadas as ações necessárias;

Os processos de Suporte identificados na FigueiraViva são: *Gestão de Recursos Humanos, Gestão de Infraestrutura e Gestão da Melhoria*

6. Gestão de Recursos Humanos

Objetivo

Observar e perceber o desempenho dos colaboradores, da gestão e da organização no seu todo, numa lógica de partilha e de evolução interna dos RH.

Gerir e manter competências dos colaboradores de acordo com as atividades que desempenham

Input	Colaboradores	
	Gestão de Topo	
	Necessidades de Formação	
Atividades	Responsável	Documentos / Impressos



Apoio técnico-financeiro e logístico	RF/AF	Levantamento de necessidades de formação Internas Plano de Formação
Avaliação	Formador/a, GF	
Democratização	GF	
Ações de formação para colaboradores		
Indicadores	Nº colaboradores	
	Nº Nivel satisfação	
	Nº de ações / eventos formativos que participaram/promoveram	
	Nº reclamações	
Saída	Nível de satisfação global dos colaboradores	
	Divulgação dos resultados	
Gestor/a do processo	Gestão Topo	

Fluxograma

Descrição	Responsável
-----------	-------------

1. Apoio RH / Necessidades de Formação.	Administrativo-financeiro
2. Realização de Ações de formação	Responsável Financeiro
3. Infraestruturas e meios	Gestão de topo
4. Avaliação dos colaboradores	Gestor/a de formação
5. Democratização dos resultados	Gestor/a de formação
6. Avaliação da Eficácia	

1. Apoio técnico-logístico e financeiro dos RH

Desenvolvimento dos RH pelo apoio logístico, técnico e financeiro nas atividades formativas e de consultoria, apoio na formação e qualificação dos RH pela participação em ações/eventos que promovam o seu desenvolvimento pessoal, profissional, técnico e social.

No início de cada ano, na Revisão do SGQ ou sempre que se justifique é efetuado um levantamento de necessidades de formação, para averiguar as necessidades por colaborador de forma a que possam ser melhoradas as competências.

O levantamento de necessidades juntamente com a avaliação dos colaboradores, vai permitir identificar as formações a incluir no Plano de formação para os colaboradores, que será aprovado pela Direção.

2. Realização de Ações de formação

As ações de formação serão realizadas em Entidades Externas, ou na FigueiraViva.



Os registos a incluir no Processo do Colaborador, no caso de Formação em Entidade Externa, é o Certificado de formação.

No caso de formação ministrada na FigueiraViva, esta segue a metodologia usada para a formação de clientes.

3. Disponibilização de meios e infraestruturas para desenvolvimento atividade de formação e consultoria

Meios necessários para o desenvolvimento das atividades inerentes ao processo de formação e consultoria (materiais, viatura, espaços, equipamentos, entre outros).

4. Avaliação da satisfação dos colaboradores

No final de cada momento módulo ou etapa de formação e consultoria os colaboradores fazem avaliação de desempenho (auto e heteroavaliação), a avaliação dos superiores hierárquicos, dos meios e infraestruturas e outros tidos pertinentes e necessários.

5. Democratização dos resultados

Os resultados da avaliação dos colaboradores são divulgados na organização em suporte digital.

6. Avaliação de Eficácia

Para as ações de formação para colaboradores da FigueiraViva são definidos objetivos da formação. A avaliação da eficácia é efetuada na revisão do SGQ, avaliando se os objetivos definidos foram ou não alcançados.

7. Gestão de Infraestruturas

Objetivo

Gerir eficazmente as infraestruturas de forma a mantê-las adequadas às atividades e Serviços Prestados.

Input	Colaboradores	
	Gestão de Topo	
	Equipamentos e infraestruturas	
Atividades	Responsável	Documentos / Impressos
Inventário de Equipamento	RF/GQ	Lista de Equipamentos
Contratos	GQ	
Verificação Interna de Equipamentos/ Infraestrutura	GQ/ Colaboradores	Registo de Verificação Interna
Indicadores	Nº reclamações por falha de Equipamento	
Saída	Nível de satisfação global dos colaboradores	
	Divulgação dos resultados	
Gestor/a do processo	Gestão Topo	

Fluxograma

Descrição	Responsável
1. Inventário de Equipamentos	Responsável Financeiro /GQ
2. Contratos	GQ / Colaboradores
3. Verificação Interna	GQ / Colaboradores



1. Inventário de Equipamentos

Todos os equipamentos e infraestruturas que influenciam a prestação de serviços, são identificados na Lista de equipamentos e Infraestruturas, pelo GQ ou Responsável Financeiro ou colaborador administrativo.

Se for adquirido um novo equipamento, este será adicionado na listagem.

Para cada equipamento é definido o plano de verificação / manutenção, quando aplicável.

2. Contratos

No caso de atividades subcontratadas (Limpeza, manutenção de extintores), é verificado se o serviço foi ou não realizado.

Estes serviços são avaliados, na avaliação dos fornecedores.

3. Verificação Interna de Equipamentos

De acordo com a periodicidade definida na Listagem de Equipamentos / Plano de Manutenção, os equipamentos são verificados.

Quando se deteta uma avaria, o fornecedor selecionado, é contactado e a reparação é efetuada, conforme aprovado pelo resp. Financeiro / Gestor de Formação / Direção.

8. Gestão da Melhoria

Objetivo

Gerir eficazmente os processos de comunicação e informação no seio da organização, e gerir adequadamente as ferramentas de melhoria do SGQ

Input	Colaboradores
	Gestão de Topo

Atividades	Responsável	Documentos Impressos
Satisfação do Cliente	RF/ GQ	
AC/AP/Melhoria e Reclamações	RF/ GQ	
Auditorias Internas	RF/ GQ	
Avaliação de Fornecedores	RF/ GQ	
Indicadores	Satisfação de Clientes	
	Cumprimento do Plano de auditorias	
	Fornecedores Nível A	
Saída	Nível de Satisfação dos Clientes	
	Ações Corretivas, Preventivas e Melhoria Tratadas	
	Resultados de Auditorias	
	Fornecedores Avaliados	
	Dados do SGQ para a Revisão	
Gestor/a do processo	Gestão Qualidade	

Fluxograma

Descrição	Responsável
------------------	--------------------



1. Avaliação da satisfação do cliente	Coordenador/a Pedagógico/a GQ
2. AC / AP/ Ações de Melhoria	Coordenador/a Pedagógico/a GQ / Colaboradores Envolvidos
3. Auditorias Internas	Coordenador/a Pedagógico/a GQ / Colaboradores Envolvidos
4. Avaliação de Fornecedores	Coordenador/a Pedagógico/a GQ / Colaboradores Envolvidos

1. Avaliação da satisfação do cliente

O cliente avalia a equipa envolvida nos processos de formação e consultoria e a organização no seu todo.

Além dos inquéritos realizados por ação de formação, a FigueiraViva disponibiliza inquéritos online, no Site para que o cliente avalie de forma global o desempenho da FigueiraViva.

Os clientes são contactados no sentido de procederem à avaliação.

Os inquéritos são posteriormente tratados e tomadas as ações corretivas necessárias.

2. AC / AP/ Ações de Melhoria

A metodologia de tratamento de Não Conformidades, Ações Corretivas, Preventivas e Ações de Melhoria está descrita no Procedimento PQ 02- Não Conformidades Ações Corretivas Ações Preventivas e Melhoria.

3. Auditorias Internas

A metodologia de Auditorias internas está suportada no Procedimento PQ 03 – Auditorias Internas.

4. Avaliação de Fornecedores

Consideram-se como fornecedores qualificados, todos os fornecedores que até à data de entrada em vigor deste procedimento, são fornecedores da FigueiraViva.

É considerado como novo Fornecedor uma empresa que nunca estabeleceu essa ligação com a FigueiraViva.

A seleção de potenciais fornecedores é efetuada pela Área Financeira com a aprovação da Direção.

A seleção de potenciais fornecedores é efetuada com base nos seguintes critérios:

- Avaliação dos produtos, equipamentos ou serviços face ao mercado
- Qualidade dos produtos ou serviços
- Capacidade de Oferta
- Preços
- Prazos de Entrega
- Conformidade do Produto com o nome de Encomenda

Nota: Os critérios de seleção de potenciais fornecedores poderão ser dispensados na totalidade ou parcialmente, por decisão da Direção.

A avaliação dos fornecedores é anual. São avaliados todos os fornecedores a quem foram efetuadas compras durante esse ano e que fornecem equipamentos ou serviços relevantes para o SGQ.

A avaliação de fornecedora é feita tendo por base uma folha de cálculo em que são contabilizadas as penalizações decorrentes da avaliação de receção associada aos fornecimentos em que estão definidas as penalizações a efetuar conforme o impacto que estas causem.

O cálculo do resultado da avaliação atribui a cada fornecedor as seguintes categorias:

Categoria A – Avaliação entre >=80% a 100%

Categoria B – Avaliação entre >=60% a <79%

Categoria C – Avaliação entre >= 40% a <59%

Categoria D – Avaliação entre >= 0% a <39%

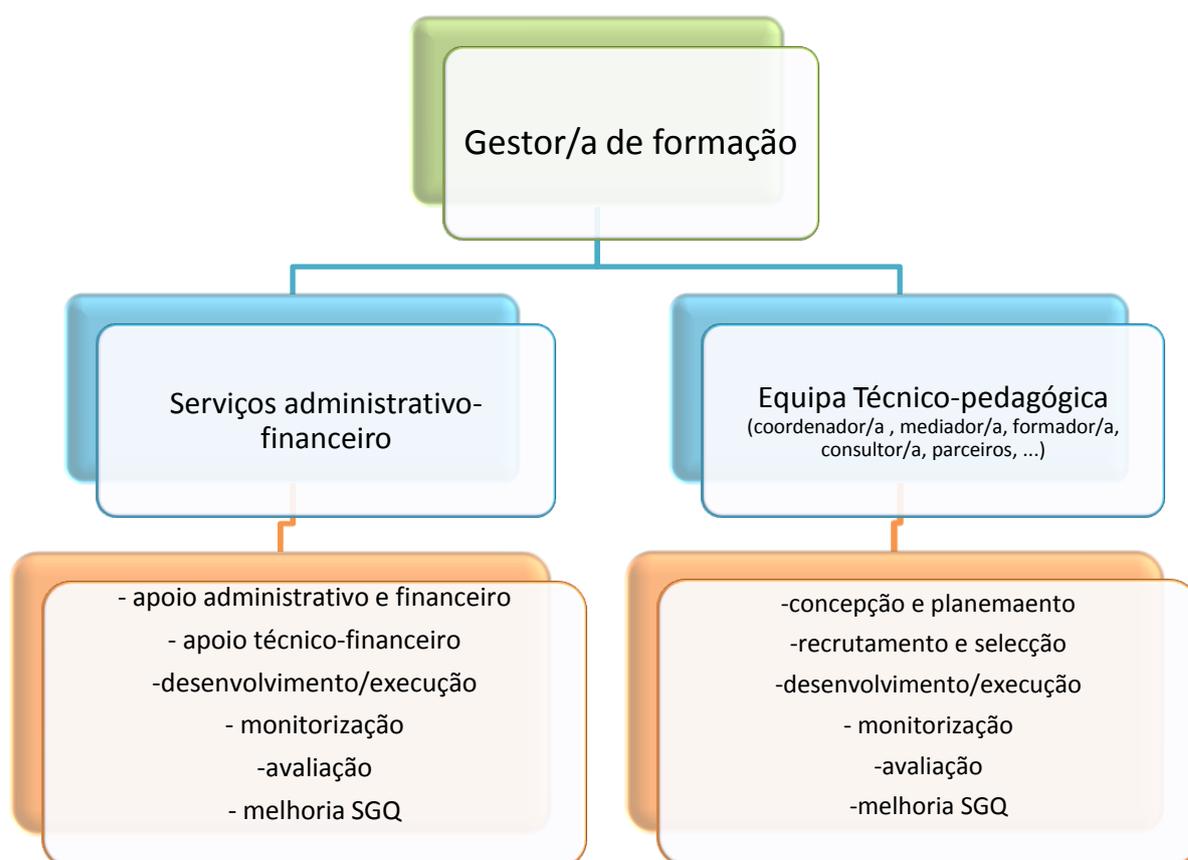
No caso da avaliação de entidades de Serviços prestados à FigueiraViva., esta avaliação poderá ser efetuada pelo Responsável da área que requereu esse serviço.



A avaliação dos fornecedores pode ser revista fora deste prazo, caso hajam reclamações sistemáticas imputadas ao fornecedor, que assim o exijam. A FigueiraViva, considera como fornecedores qualificados os que obtêm a categoria A e B. Aos fornecedores com Categoria C poderão ser efetuadas compras quando validadas/aprovadas pela Direção.

Organograma

Departamento de Educação/Formação





ASSOCIAÇÃO



Manual da Qualidade

FIGUEIRAVIVA

Edição: 00	Elaborado: Vânia Duarte	Aprovado:
Data:		

Índice

1. Promulgação

2. Campo de Aplicação

3. Referências e Definições

4. Identificação da Organização

4.1. Designação Social

4.2. Localização e contactos

4.3. Lógica Evolutiva

5. Principais Atividades e População Alvo ("clientes")

5.1. Ofertas Formativas

5.2. Evolução de Recursos

5.3. Tipo de Ofertas Formativas

5.4. Estrutura Organizacional

5.4.1 Organograma Geral

5.4.2 Organograma da Formação

5.4.3 Descrição de Funções

5.5. Gestão do SGQ

5.5.1 Planeamento da Qualidade

5.5.2 Comunicação

5.5.3 Revisão do SGQ

5.6. Política da Qualidade

5.6.1 Missão, Visão e Valores

5.6.2 Política Qualidade

6. Sistema de Gestão da Qualidade

6.1. Abordagem à Gestão por Processos

6.2. Interacção dos Processos

6.3. Processos / Normas

7. Estrutura Documental

7.1. Elaboração do Manual de gestão

7.2. Edição do Manual da qualidade

8. Lista de Alterações



1. Promulgação

O presente Manual da Qualidade tem por objetivo definir as atividades da FigueiraViva – Associação de Cooperação e Solidariedade para o Desenvolvimento – Departamento de Formação/Educação no âmbito de:

Conceção, Desenvolvimento e Avaliação de Formação para Ativos, Reintegração e Empresas / Organizações;

O Sistema de Gestão da Qualidade adiante designado por SGQ, tem como referência a Norma NP EN ISO 9001.

A FigueiraViva exclui a cláusula 7.6 – Controlo dos Equipamentos de Monitorização e Medição, dado que na sua atividade não são utilizados quaisquer tipo de equipamentos.

A Qualidade dos serviços disponibilizados, deve ser sempre uma preocupação constante de todos os colaboradores.

A cada um dos colaboradores compete assegurar que o serviço prestado está conforme os procedimentos internos, especificações de carácter regulamentar e especificações do “clientes” a que se destinam.

A Política da Qualidade reflete o compromisso da Direção, relativamente à Gestão da Qualidade e Melhoria contínua do Departamento de Formação/Educação da FigueiraViva.

A Direção representada por Pedro Jorge, nomeou como Gestora da Qualidade (GQ): Dr.^a Vânia, que fica com a responsabilidade de coordenar a implementação e manutenção da operacionalidade do SGQ.

Com a aprovação do Manual da Qualidade, a Direção da FigueiraViva – Departamento de Formação/Educação garante que as informações e declarações contidas neste documento correspondem à realidade da Organização.

2. Campo de Aplicação

O Sistema de Gestão da Qualidade implementado visa a prevenção de não conformidades nos serviços prestados, de forma a garantir a melhoria contínua e promover a satisfação de todos os colaboradores, fornecedores e clientes. Aplica-se à **Formação de Ativos, Reintegração e Empresas / Organizações;**

3. Referências e Definições

As principais referências utilizadas no Sistema de Gestão são as seguintes:

- NP EN ISO 9001 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos
- NP EN ISO 9000 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Vocabulário
- NP EN ISO 19011 – Linhas de Orientação para Auditorias de Sistemas de Gestão da Qualidade e/ou Gestão Ambiental

Das definições mais pertinentes no seio da organização destacam-se as seguintes:

Ação Corretiva: Ação para eliminar a causa de uma não conformidade detetada ou de outra situação indesejável.

Ação Preventiva: Ação para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou de outra potencial situação indesejável.

Ações de Melhoria: Ações levadas a efeito em toda a organização a fim de aumentar a eficácia (relação entre os resultados obtidos e os recursos utilizados) e a eficiência (extensão com que as atividades planeadas são cumpridas e os resultados planeados são atingidos) das atividades e dos processos para proporcionar benefícios acrescidos tanto à organização como aos seus clientes e fornecedores.

Derrogações: Autorização para utilizar ou liberar um produto que não esteja conforme com os requisitos especificados.

Descrição de Funções: Definição das atividades, grau de responsabilidade e autonomia e ainda as relações hierárquicas e funcionais dos colaboradores. Constitui um sumário e um retractor fiel das tarefas, objetivos e responsabilidades de uma determinada função.

Processo: Conjunto de atividades interrelacionadas e interagentes que transformam entradas em saídas.

PQ (Procedimento de Qualidade): Definem quem e como são realizadas as funções decorrentes da Norma NP EN ISO 9001.



4. Identificação da Organização

4.1 Designação Social

A FigueiraViva – Associação de Cooperação e Solidariedade para o Desenvolvimento, criada pela escritura pública em 3 de Novembro de 1998 e publicitada no *Diário da República nº 299, III Série* (Suplemento) de 29 de Dezembro de 1998, registada como Instituição Particular de Solidariedade Social na Direção Geral de Ação Social desde Novembro de 2006.

CAE (rev3): 91333

NIF: 504 619 322

4.2 Localização e Contactos

A FigueiraViva está localizada na freguesia de Buarcos, na Rua Flores da Beira Mar, n.º20 r/c, concelho de Figueira da Foz.

☎ 233 413043 / 233 413053 / 93 9017043

📠 233 413056

✉ geral@figueiraviva.pt

🌐 www.figueiraviva.pt

4.3 Lógica Evolutiva

A FigueiraViva – Associação de Cooperação e Solidariedade para o Desenvolvimento da Figueira da Foz, foi fundada através de escritura pública em 3 de Novembro de 1998 e publicada no Diário da República nº 299, em 29 de Dezembro do mesmo ano, tem como objetivos principais a cooperação, apoio, concessão de bens e a prestação de serviços de segurança social e atividades socioculturais, podendo ainda desenvolver outras atividades de natureza formativa, cultural, educativa, recreativa, reforço da participação democrática dos cidadãos no estabelecimento das políticas locais e regionais, defesa do ambiente, desporto e atividades de tempos livres, educação especial e reabilitação de deficientes, apoio à integração social e comunitária, resolução dos problemas habitacionais das populações, promoção e proteção da saúde, apoio à infância, família, juventude e terceira idade, que visem a promoção do bem estar e desenvolvimento harmonioso na área da sua implantação, com vista à progressiva melhoria da qualidade de vida dos cidadãos.

Para a concretização destes objetivos a Associação procurou criar, manter e apoiar, entre outras as seguintes atividades: Promover Seminários, Palestras, Debates, Conferências, Cursos, Publicações e outras iniciativas no âmbito dos seus objetivos; Formação Profissional e Promoção do Emprego; Inserção e Reinserção Social; Atividades de Tempos Livres; Centros de Dia; Jardins de Infância; Lares de Terceira Idade; Creches; Defesa e Proteção do Meio Ambiente; Educação Especial e Reabilitação de Deficientes; e, Promoção dos Direitos e das Igualdades.

No âmbito destes objetivos a Comissão Instaladora em conjunto com os restantes membros da Associação deliberou elaborar um programa de médio-longo prazo que visasse conseguir estes desideratos.

Assim estabeleceu três fases: afirmação da Associação através de atividades socioculturais que promovam o reforço da participação democrática dos cidadãos; atividades sociais de formação e apoio à integração social e comunitária no âmbito do apoio às populações; e, criação de centros e estruturas de apoio para grupos sociais com necessidades de apoios específicos.

Em Novembro de 1999, no âmbito da defesa do ambiente e património local, apoiou a iniciativa de um grupo de cidadãos e em conjunto com outra associação local "Serra Verde" e uma associação de arquitetos, dois abaixo assinados contra a eventual demolição do atual Estádio José Bento Pessoa e da Piscina do Grande Hotel, com larga participação de cidadãos.



Durante o ano de 2000 e 2001 foi decidido promover um conjunto de intervenções, através de conferências dirigidas a grupos de cidadãos com intervenção em áreas de decisão nas políticas de urbanismo, consumidores e ambiente.

Durante o ano de 2002, a Associação promoveu vários encontros e “workshops” com os associados sobre associativismo e desenvolvimento local, no sentido de dinamizar e preparar quadros que possam intervir no apoio das populações mais carenciadas na área sociocultural.

Durante o ano de 2003, em Lavos, iniciou-se um conjunto de encontros com personalidades convidadas sob o tema geral “Pensar a Região – Pensar Portugal”. Estas ações, tiveram como destinatários os quadros locais de decisão nas diversas áreas ligadas ao terceiro sector com o objetivo de os sensibilizar para a reflexão dos vários problemas económicos, éticos, socioculturais da região e do país na área da sua intervenção.

Durante o ano de 2003, foi decidido elaborar três candidaturas na área da solidariedade e assistência social que visasse cumprir a segunda fase do seu programa de médio-longo prazo, desenvolvendo atividades de apoio à formação e reintegração social das populações carenciadas do nosso concelho ao abrigo do Eixo 5 – Promoção do Desenvolvimento Social, Medida 5.1 – Apoio ao Desenvolvimento Social e Comunitário e Medida 5.3 – Promoção da Inserção Social e Profissional de Grupos Desfavorecidos.

Em 2004, após a aprovação de duas das candidaturas do Projeto “Educação & Formação, Cidadania & Empregabilidade”, a associação, e a partir de Maio, promoveu um plano de trabalho que partiu dos recursos locais como pilares estratégicos do desenvolvimento e competitividade, tomando como prioridade os públicos socialmente desfavorecidos, como sejam os beneficiários do rendimento social de inserção e os desempregados de longa duração do Centro de Emprego da Figueira da Foz, e que terminou em Dezembro de 2005.

A construção de estratégias de desenvolvimento local consistentes parte da articulação entre agentes económicos, culturais, sociais, políticos, entre outros. E nessa medida a cultura de trabalho em rede e o conhecimento interinstitucional são elementos cruciais para a implementação de um projeto de valorização e desenvolvimento dos recursos endógenos de um determinado território.

O projeto “Dinamizar”, teve início em 22 de Agosto de 2005 e terminou em 23 de Outubro de 2006. Pretendia qualificar escolarmente e profissionalmente um conjunto de indivíduos ativos desempregados (12) e contribuir para a sua empregabilidade com um curso

EFA (Educação e Formação de Adultos) - Serviço de Andares em Hotelaria, de que terminaram com aproveitamento 9 dos participantes.

A FigueiraViva, durante 2006, estabeleceu parcerias de trabalho com a DREC - Direção Regional de Educação do Centro, a ACIFF - Associação Comercial e Industrial da Figueira da Foz, a CMFF - Câmara Municipal da Figueira da Foz e o IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional – delegação de Coimbra. Criou uma resposta social no âmbito da imigração e diálogo intercultural dirigida aos imigrantes e minorias étnicas - Centro Local de Apoio à Integração de Imigrantes - em parceria com o Grupo de Instrução e Sport e a Associação Viver em Alegria e protocolado com o ACIDI - Alto Comissariado para a Imigração Dialogo Intercultural.

Em Dezembro de 2006 foi aprovado o Regulamento Interno para a Formação da Associação.

Em 2007, na concretização do plano de ação estratégico, a FigueiraViva tem vindo a desenvolver parcerias e protocolos com outras entidades locais, regionais e internacionais e a integrar redes de trabalho regionais – REAPN (Rede Europeia Anti- Pobreza) e locais – Rede Social da Figueira da Foz, Rede de Social de Coimbra, Comissão Social de Freguesia de Buarcos e Taveiro, Centro de Novas Oportunidades da Escola Dr. Joaquim de Carvalho, Centro de Novas Oportunidades da Associação Fernão Mendes Pinto, Junta de Freguesia de Taveiro – Coimbra, Associação Viver em Alegria, Grupo de Instrução e Sport, Associação ZIR – Associação de Intervenção Social e Formação.

Durante 2008 iniciámos a atividade de formação a empresas: Soplacas, na Tocha, e Carnes da Gândara, em Moinhos da Gândara, nas áreas de Higiene e Segurança no Trabalho, Informática e manobradores de máquinas.

Foram feitas várias candidaturas para formação em parceria com diversas associações, das quais foram aprovadas as seguintes: ZIR para Buarcos (2 ações de inclusão – 14 formandos) e Estômbar (1 curso EFA- cozinha/9º ano – 15 formandos), Centro Social Cova/Gala (1 modular para 30 trabalhadores, 5 ações de inclusão) e Humanizar (2 cursos EFA – agente em geriatria e animação sociocultural/9º ano – 15 formandos) em S. Pedro, Prodeco (1 curso EFA- cozinha/9º ano – 15 formandos) nos Covões.

A FigueiraViva candidatou-se à realização de vários cursos dos quais foram aprovados: Buarcos (1 curso EFA- técnico de qualidade/12º ano – 15 formandos e 1 ação de inclusão – 12 formandos) e Taveiro (1 ação de inclusão – 12 formandos e 1 curso pós-laboral)



A FigueiraViva tem atualmente 75 associados, com uma média de idades entre os 50 anos.

Em resposta aos desafios da *Qualidade e Certificação pela DGERT*, a *FigueiraViva* está a implementar um Sistema de Gestão da Qualidade com vista a uma certificação.

5.Principais Atividades e População Alvo (“clientes”)

O Departamento de Formação/Educação da FigueiraViva atualmente presta serviços nas seguintes áreas:

- Desenvolvimento Pessoal
- Formação de professores/formadores e ciências de educação
- Línguas e Literaturas Estrangeiras
- Ciências Empresariais
- Informática
- Saúde
- Serviços Sociais
- Hotelaria e Restauração
- Segurança e Higiene no Trabalho

5.1 Ofertas Formativas

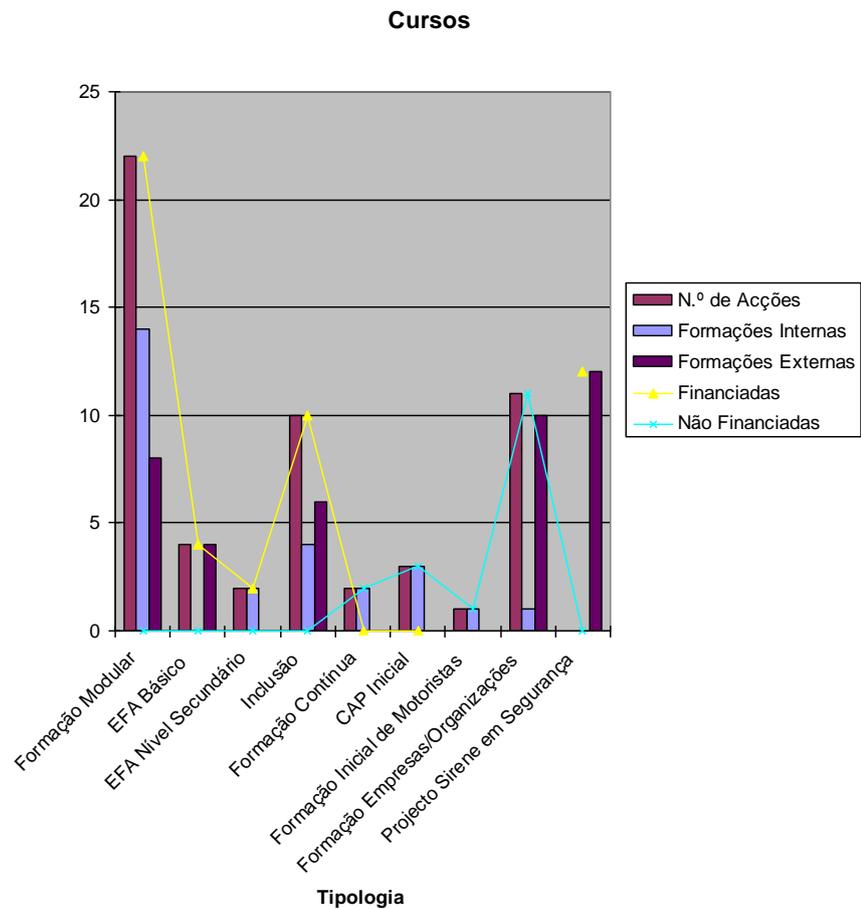


Fig. 1 -Evolução do nº cursos nos últimos 3 anos



5.2 Evolução de Recursos

A estratégia de crescimento e de desenvolvimento tem sido conseguida através do reforço do quadro de colaboradores e no aumento das suas competências através do acompanhamento diário do trabalho e formação contínua no posto de trabalho. Neste momento a FigueiraViva dispõe de 5 colaboradores.

5.3 Tipo de Ofertas Formativas

Formação para Ativos:

- Formação Modular Certificada (Interna/Externa)
- Transporte Coletivo de Crianças
- Formação Pedagógica Inicial de Formadores
- Formação Contínua

Formação para Reintegração

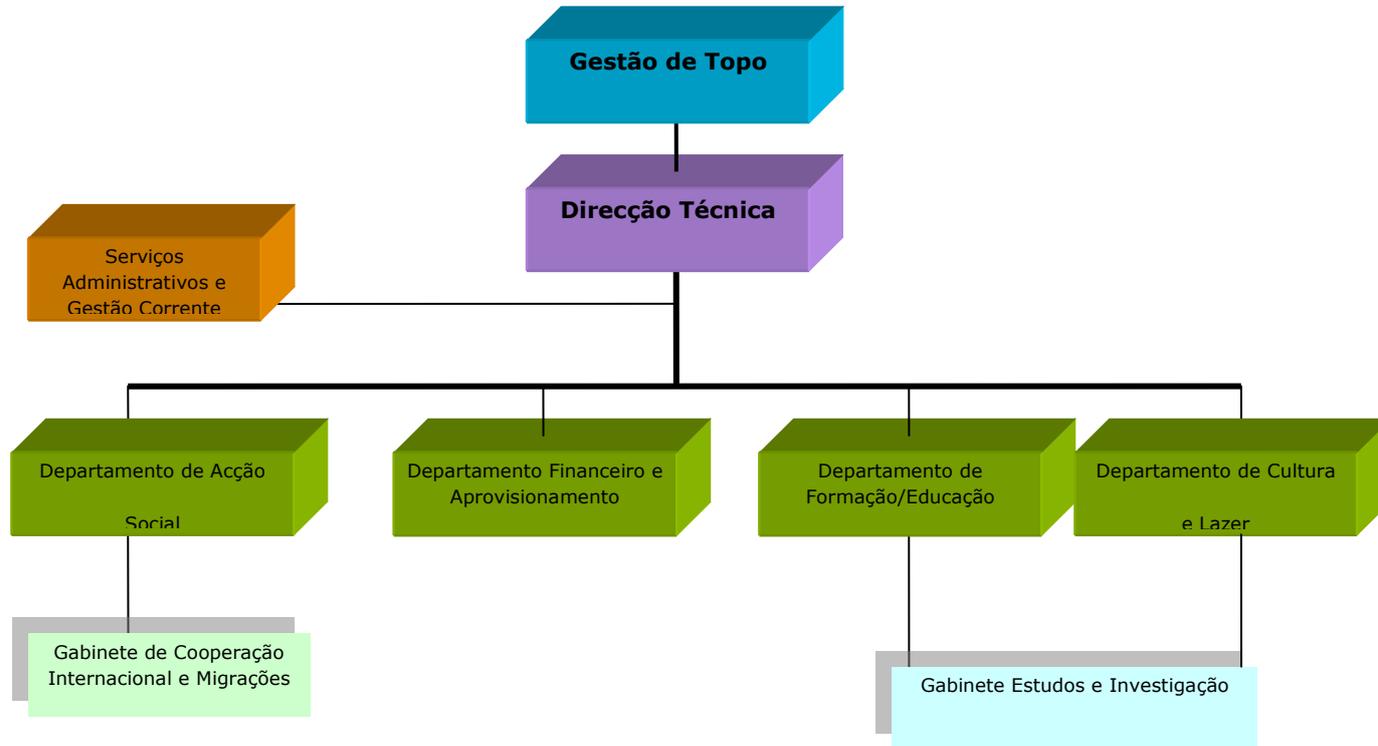
- Cursos de Educação e Formação de Adultos
- Formação para a Inclusão

Formação Empresas / Organizações

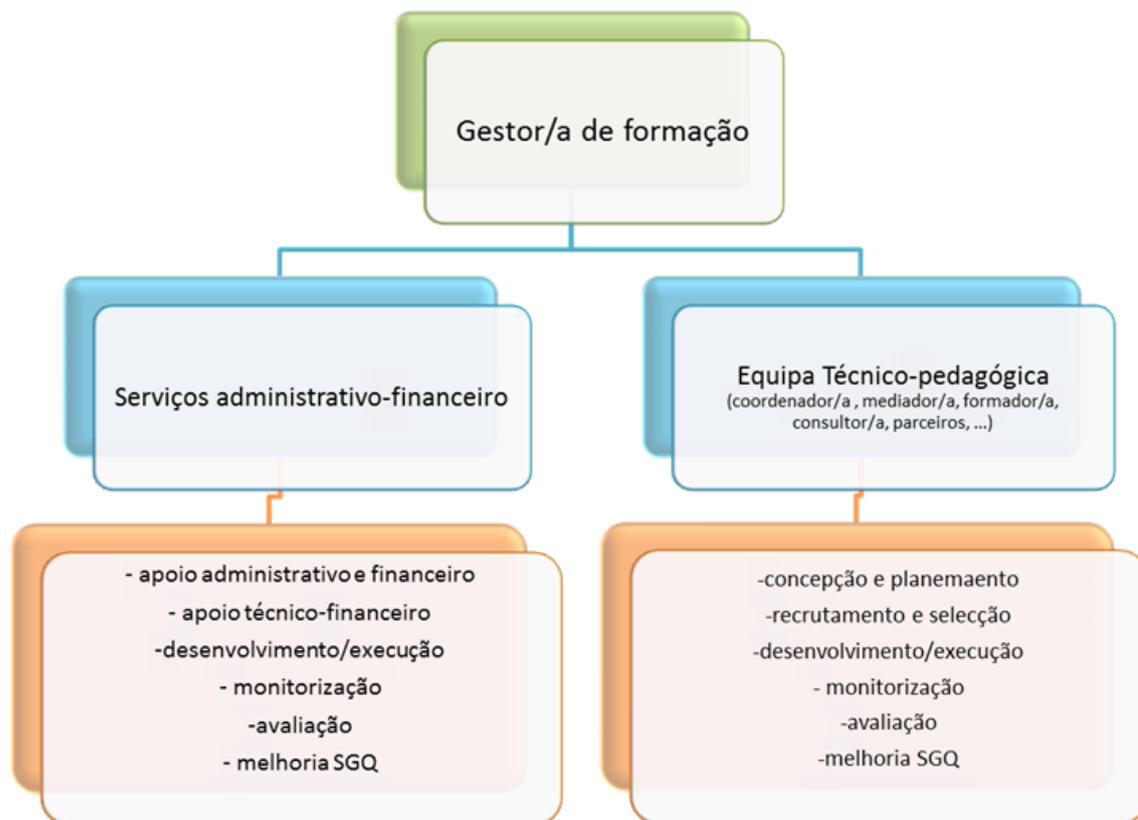
- Projeto Sirene em Segurança
- Atividades ExtraLetivas
- Formação à Medida

5.4 Estrutura Organizacional

5.4.1 Organograma Geral



5.4.2 Organograma Departamento de Formação/Educação



5.4.3 Descrição de Funções

A responsabilidade pela realização do conjunto de atribuições inerentes à Gestão da Qualidade é partilhada por todos os colaboradores.

A descrição das funções e requisitos mínimos para o exercício das mesmas estão definidas para cada função no Manual de Funções/ Perfil Profissional.

5.5 Gestão do SGQ

5.5.1 Planeamento da Qualidade

São estabelecidos anualmente objetivos da qualidade, assim como o desdobramento dos mesmos. Os objetivos são coerentes com a Política da Qualidade e com o compromisso de melhoria contínua. É efetuada a identificação e planeamento das atividades e dos recursos necessários para alcançar os objetivos definidos. Assegura-se ainda o planeamento dos objetivos da Qualidade e das alterações organizacionais consideradas relevantes para o Sistema de Gestão da Qualidade.

5.5.2 Comunicação

A hierarquia definida e as funções genéricas e operacionais são complementadas com uma atitude de comunicação global que visa “envolver” os colaboradores a atingir os objetivos definidos e assim ajudar na melhoria do desempenho da organização. Exemplos de formas de comunicação utilizadas são:

- Afixação da Política de Gestão
- Transmissão da informação via hierárquica, quando aplicável, no seguimento das reuniões de gestão.
- Comunicação orientada pelas chefias nos locais de trabalho
- Informação/Formação na admissão
- Comunicações internas (distribuídas via correio eletrónico)
- Divulgação de resultados atingidos (distribuídas via correio eletrónico)

5.5.3 Revisão do SGQ

A revisão do Sistema de Gestão da Qualidade é efetuada pelo menos uma vez por ano pela Direção Geral.

A responsabilidade por coordenar e registar as revisões efetuadas ao Sistema de Gestão da Qualidade é atribuição do RQ – Responsável de Qualidade. Os registos emitidos são considerados como Registos do Sistema, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade.

5.6 Política da Qualidade

5.6.1 Missão, Visão e Valores

Missão: promover a coesão e desenvolvimento social através da intervenção cívica, da prestação de serviços sociais, do debate e análise, da qualificação dos recursos e organizações (desenvolvimento de competências), da articulação entre entidades públicas e privadas, da



intervenção junto das populações mais desfavorecidas, da cidadania ativa e pela prestação de serviços de qualidade.

Visão: pretende ser uma associação de referência no apoio ao desenvolvimento sustentável, no apoio social e defesa dos direitos cívicos das comunidades e dos seus associados, na sua qualificação e valorização.

Valores: espírito de equipa, qualidade, solidariedade, responsabilidade, autonomia, respeito pelo outro, cooperação, transparência, flexibilidade e iniciativa.

5.6.2 Política da Qualidade

- 1- Compromisso com a melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão de Qualidade
- 2- Motivar e incentivar os clientes para serem parceiros ativos na defesa dos seus direitos
- 3- Desenvolver ações de formação tendo em conta as necessidades do cliente e da comunidade envolvente
- 4- Procura contínua de satisfação do cliente e outras partes interessadas
- 5- Investir de forma contínua no desenvolvimento de competências dos colaboradores e na melhoria dos níveis de motivação e satisfação
- 6 - Alargar a oferta formativa abrangendo a novas áreas e grupos de clientes
- 7- Divulgação pública das atividades de forma a envolver a comunidade
- 8- Cumprimento dos requisitos legais e regulamentares

A Direção

6. Sistema de Gestão da Qualidade

6.1 Abordagem à gestão por processos

A FigueiraViva – Departamento de Formação/Educação identificou os processos cujo desempenho influencia os resultados ao nível dos fatores de competitividade, bem como as suas interações. Para cada processo foi identificada toda a informação considerada relevante para a sua adequada operação: Objetivo, entradas, saídas, elementos/indicadores de monitorização, gestor, procedimentos /documentos aplicáveis.

Os processos identificados foram subdivididos em Processos de Gestão, Processos Chave e Processos de Suporte.

Os processos da FigueiraViva – Departamento de Formação/Educação são:

- **Gestão do SGQ**
- **Formação para Ativos**
- **Formação para Reintegração**
- **Formação Empresas / Organizações**
- **Gestão de Infraestruturas**
- **Gestão de Recursos Humanos**
- **Gestão da Melhoria**

Têm um suporte documental que reúne toda a informação necessária às atividades de operação e controlo, permitindo desta forma assegurar sua eficácia. A descrição da interação entre estes processos encontra-se definida no ponto 0.

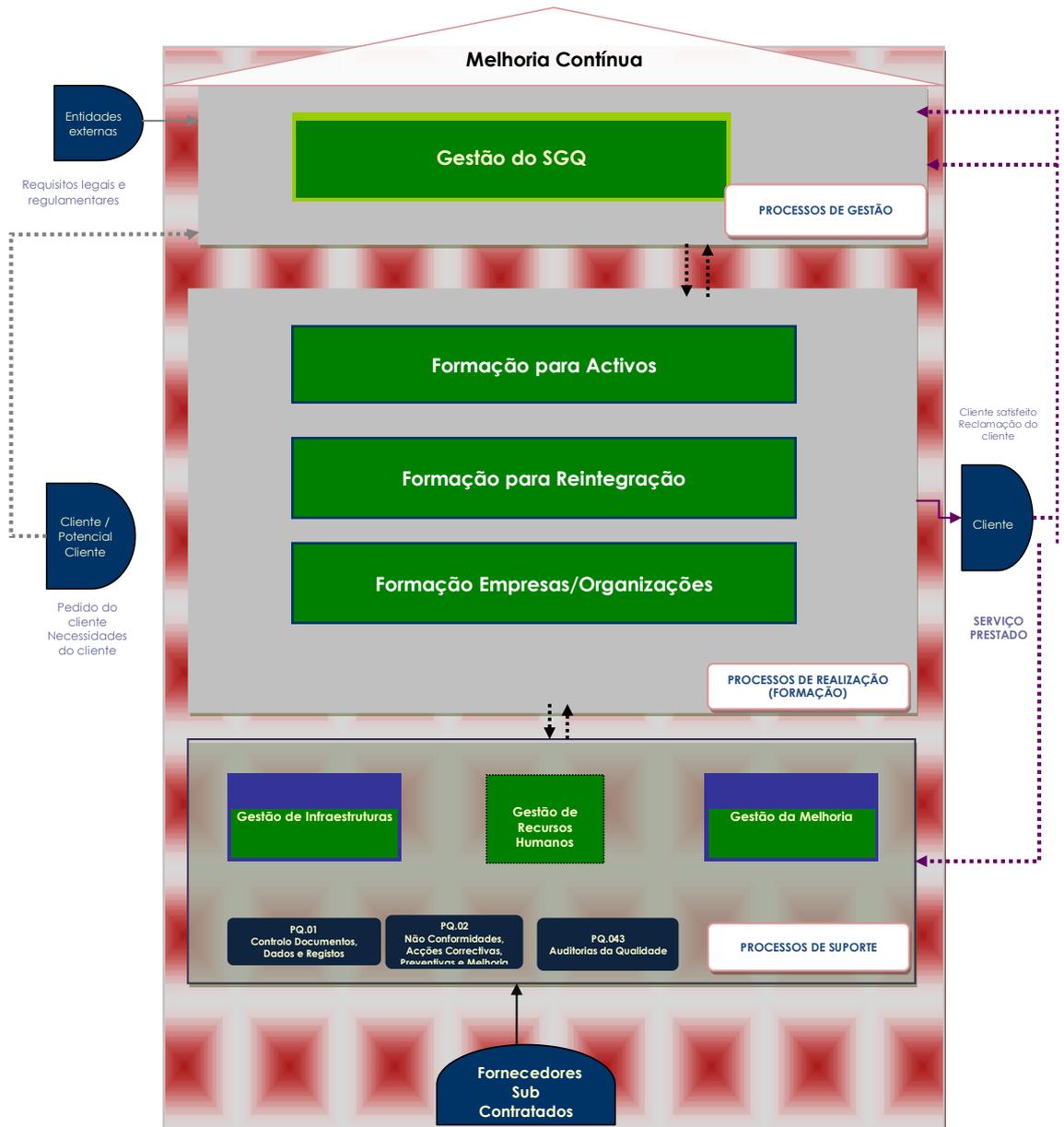
Os critérios e métodos necessários à definição, implementação, funcionamento e controlo/monitorização dos processos estão definidos no sistema documental em procedimentos, instruções, planos de controlo e modelos.

Os recursos necessários à implementação e manutenção do Sistema Integrado de Gestão são disponibilizados de acordo com as necessidades e após aprovação da Gerência. No ponto 6.3 é feita caracterização de cada processo.

As ações necessárias para atingir os objetivos e a estratégia estabelecida, são definidas nas reuniões de revisão pela gestão ou outras reuniões com os responsáveis das Áreas funcionais.

6.2 Interação dos processos

A interação dos processos representa-se conforme figura seguinte:

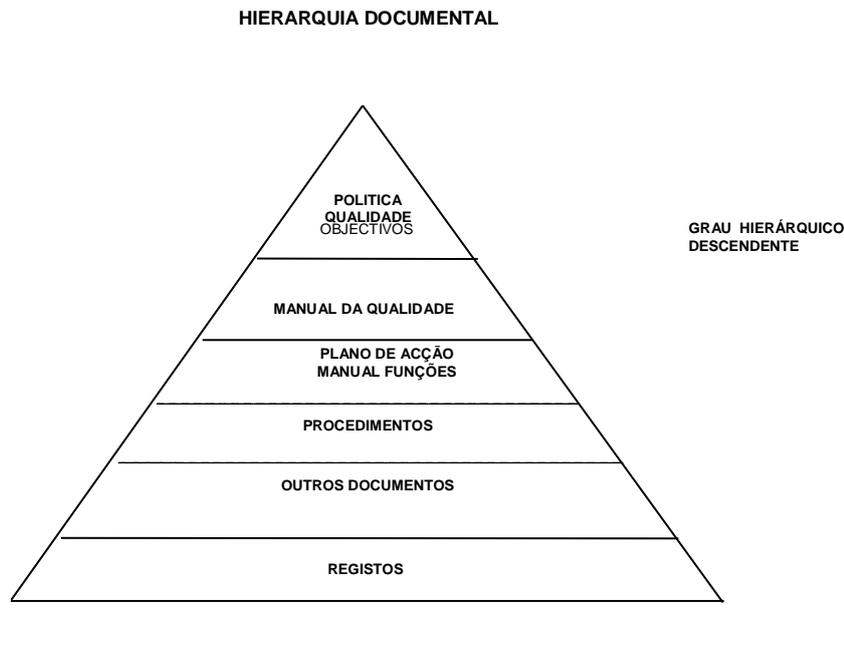


6.3 Processos / Normas

PROCESSO	CLÁUSULAS DA NORMAS
	NP EN ISO 9001
Formação para Activos	7.1; 7.2; 7.3; 7.5
Formação para a Inclusão/ Reintegração	

Formação Empresas / organizações	
Gestão de Infraestruturas	6.3, 6.4; 7.4;
Gestão de recursos Humanos	6.1; 6.2
Gestão da Melhoria	4.2, 8.1; 8.2; 8.3; 8.4; 8.5;
Gestão do SGQ	4.1; 5.1; 5.2; 5.3; 5.4; 5.5; 5.6; 7.4

O Sistema de gestão da Qualidade encontra-se suportado por uma estrutura documental com a seguinte configuração:



- Política da Qualidade e Objectivos – define as linhas estratégicas da Organização
- Manual da Qualidade – descreve globalmente o sistema de Gestão (SGQ), a organização, identifica e caracteriza os processos.
- Plano de Ação e Manual de Funções/Perfil profissional – Ações decorrentes das orientações estratégicas e definição de responsabilidades
- Procedimentos – descrevem e especificam as atividades e processos do SGQ e os procedimentos documentados aplicáveis.
- Outros Documentos – instruções de trabalho, de controlo, impressos, documentos técnicos de origem externa, certificados de qualificação, especificações.
- Registos – expressam os resultados dos processos e atividades realizadas e constituem as evidências da operacionalidade e implementação do SGQ.

7.1 Elaboração Do Manual de Gestão

O Manual de Gestão está estruturado do seguinte modo:

- Canto superior esquerdo, logotipo
- Espaço central do topo da folha, o título "MANUAL DA QUALIDADE"
- Canto superior direito, espaços destinados à Edição e data de Emissão.
- No rodapé a paginação.

7.2 Edição Do Manual da Qualidade

A nova edição deste Manual da Qualidade é realizada sempre que tal se justifique, de modo a refletir o Sistema de Gestão da Qualidade. Na sua revisão poderão ser considerados a Revisão do Sistema da Qualidade, os Relatórios das Auditorias, Relatórios de Ações Corretivas e as eventuais alterações resultantes do processo evolutivo da Empresa.

A responsabilidade pela revisão do Manual de Gestão é do GQ (Gestora da Qualidade), conjuntamente com os restantes Responsáveis das Áreas sendo posteriormente submetida à Direção para aprovação.

Qualquer revisão a este Manual de Gestão dá origem a uma nova Edição com as respetivas indicações do número sequencial de edição e data. A alteração fica registada no capítulo 8, identificação das páginas alteradas e descrição da revisão.

As edições são numeradas consecutivamente a partir de "00" – 1ª Edição.

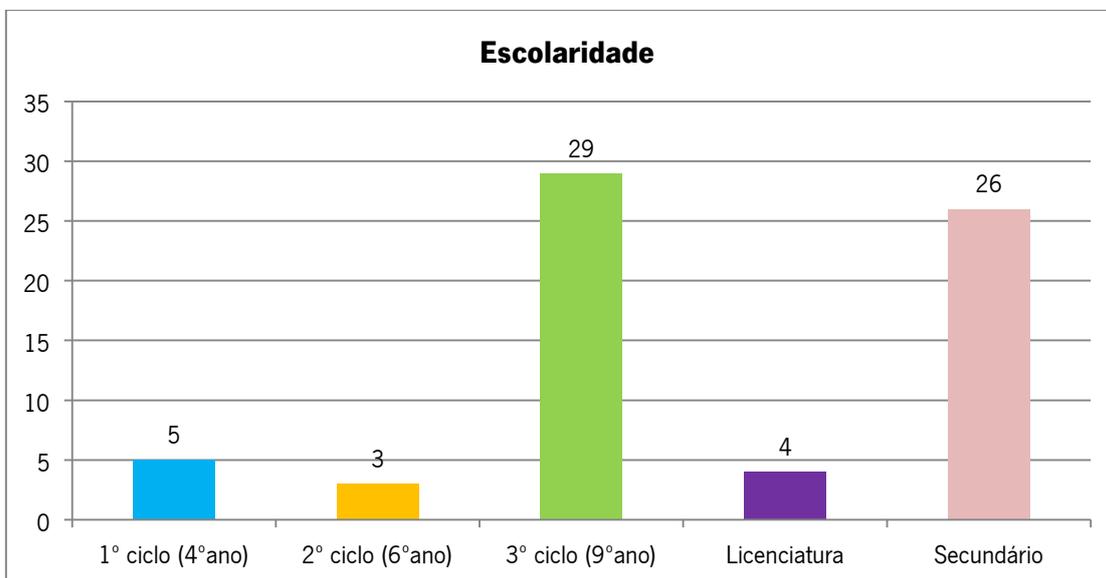
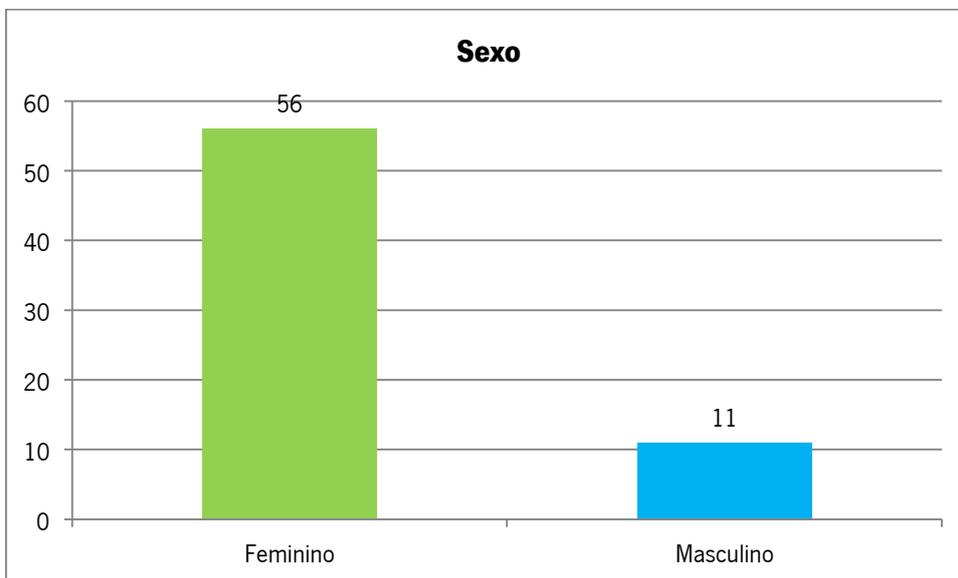
O Manual do SGQ atualizado é disponibilizado para os colaboradores com terminais informáticos, via Sistema Informático e em formato papel por consulta dos documentos do SGQ em formato papel.

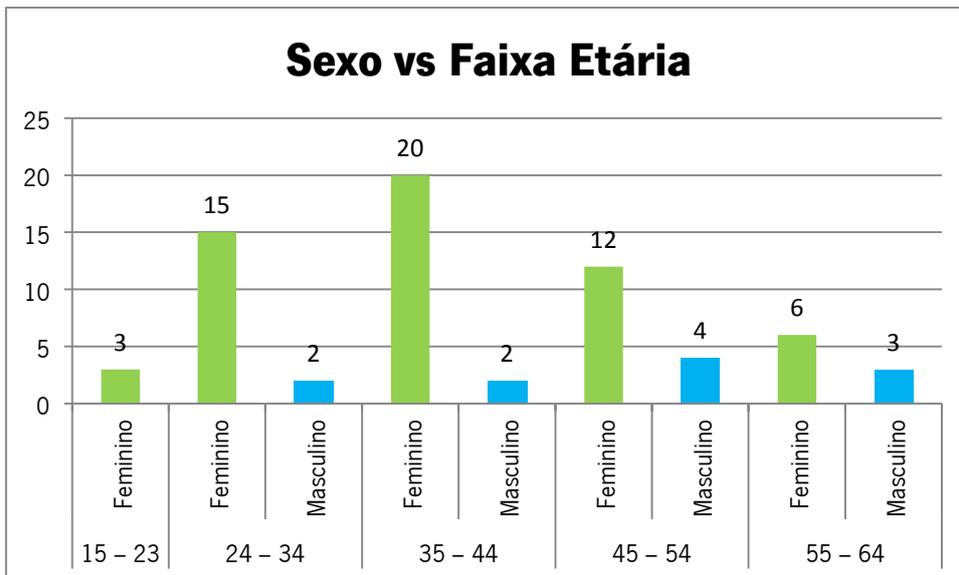
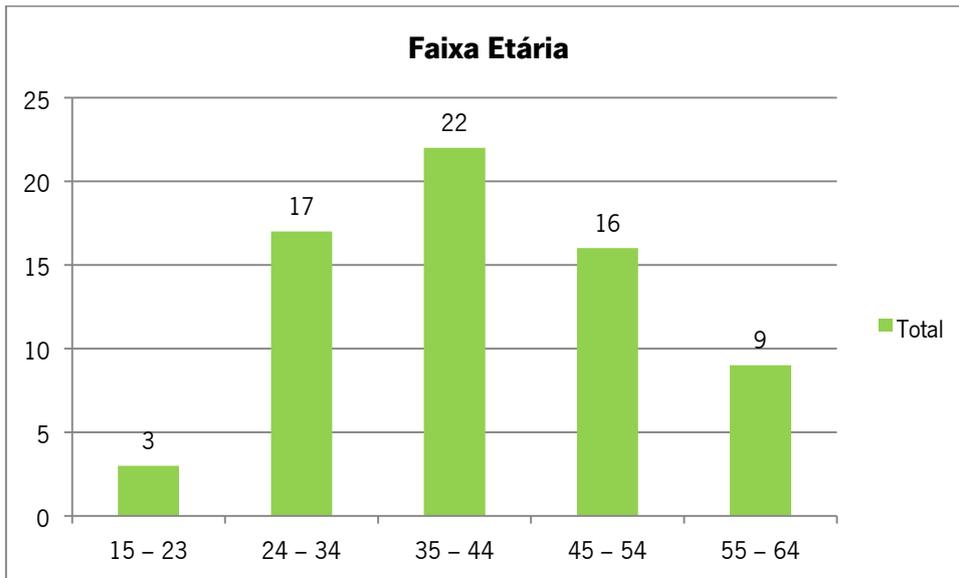
8. Lista de Alterações

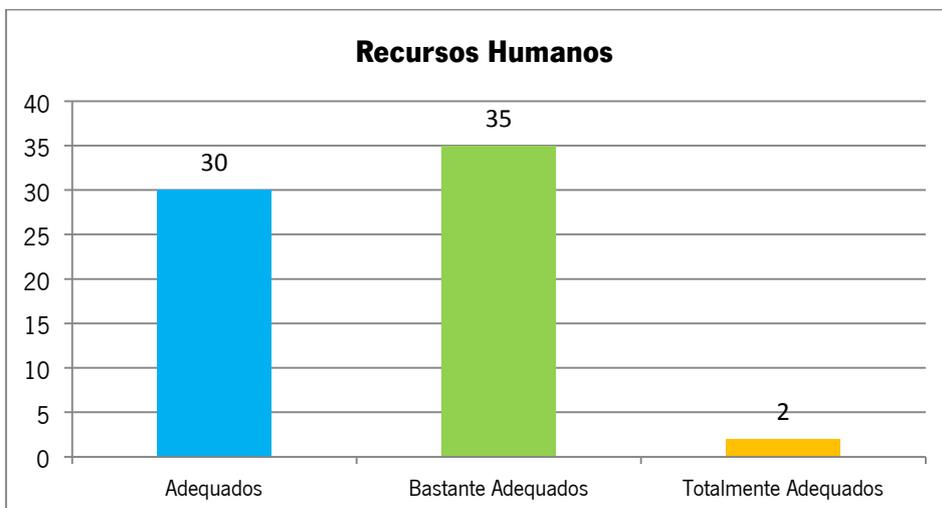
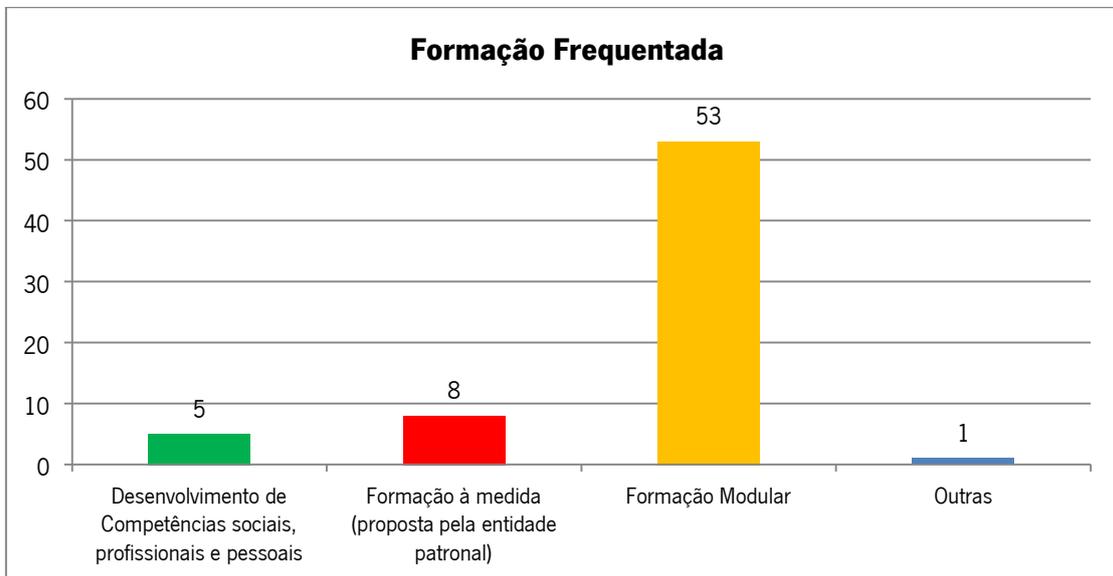
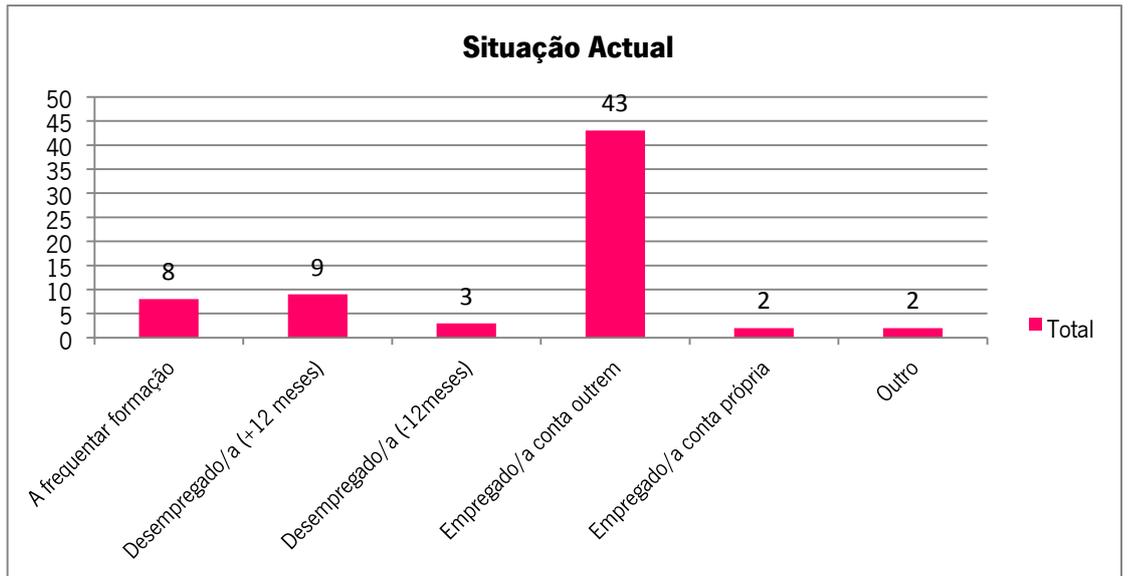
EDIÇÃO	DATA	ALTERAÇÃO (páginas alteradas)
00	xxxx	1ª Edição

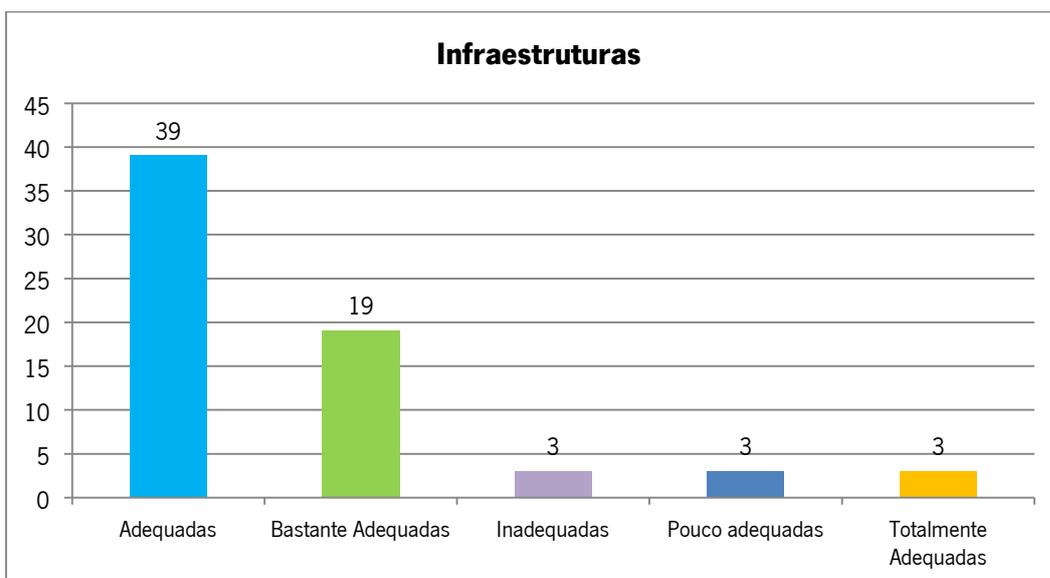
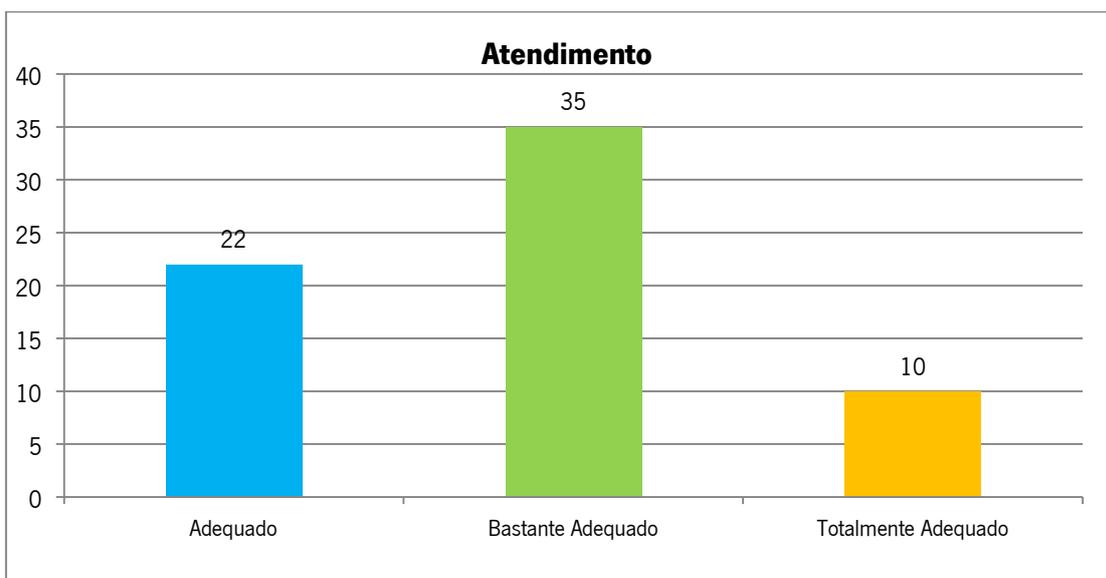
Apêndice 15 – Output Inquéritos Clientes

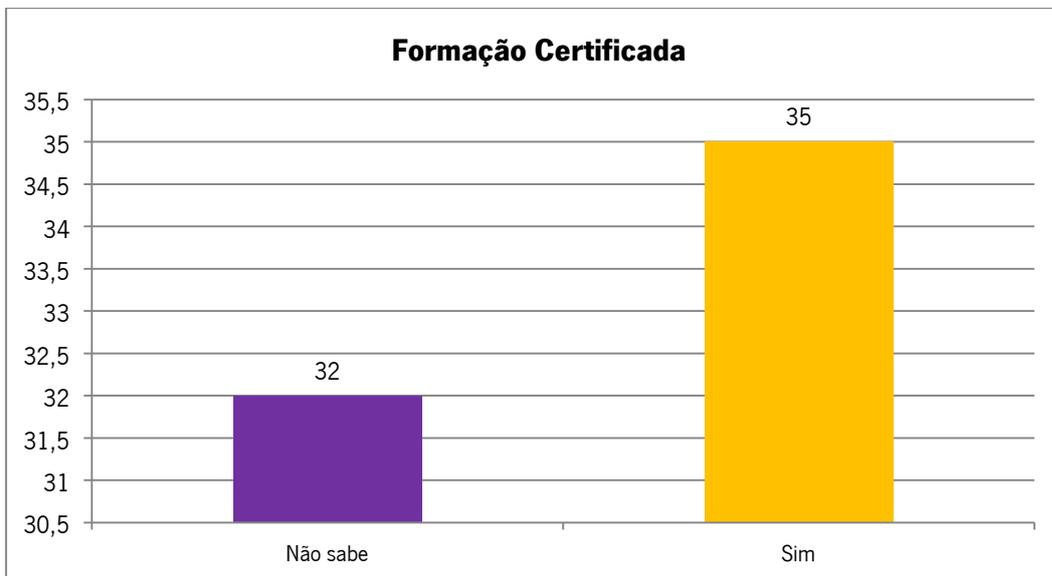
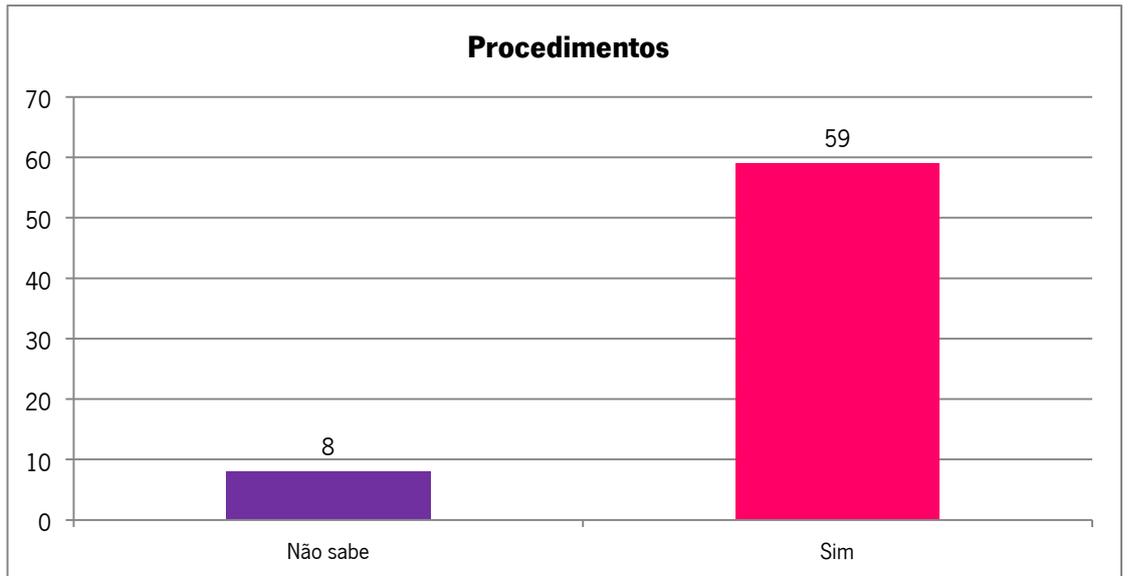
Outputs FViva - Clientes

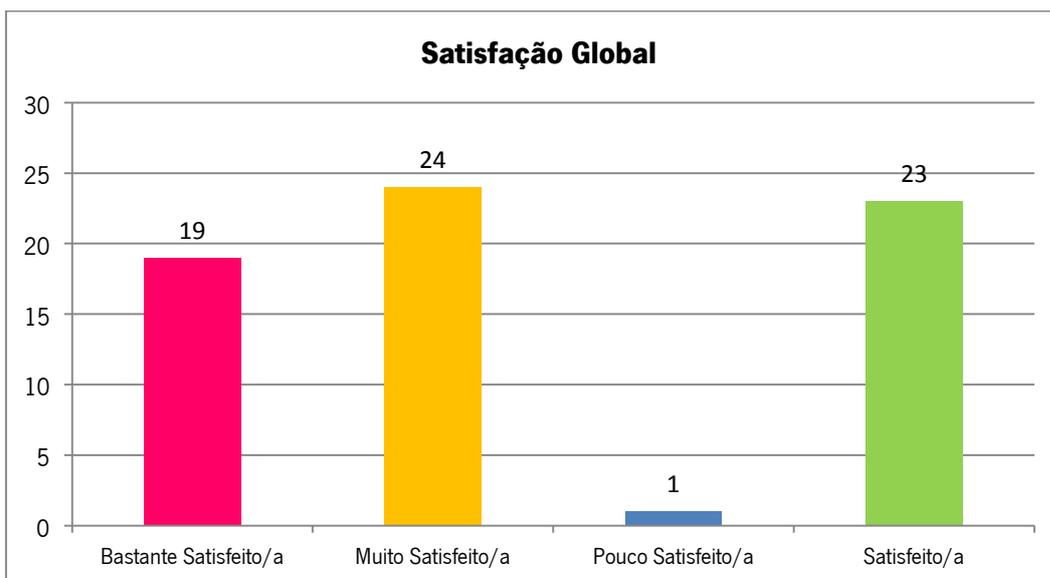












Itens	1. Nd	2.Pc	3.Import.	4.Bst	5.Totalm					
	import.	Import.		Import	Import.					
Formação acreditada			33	26	8	0,0%	0,0%	49,3%	38,8%	11,9%
Equipa técnico-pedagógica			25	37	5	0,0%	0,0%	37,3%	55,2%	7,5%
Pertinência das actividades formativas			26	34	7	0,0%	0,0%	38,8%	50,7%	10,4%
Qualidade dos programas formativos			28	32	7	0,0%	0,0%	41,8%	47,8%	10,4%
Empregabilidade		2	28	32	5	0,0%	3,0%	41,8%	47,8%	7,5%
Preços		3	20	31	13	0,0%	4,5%	29,9%	46,3%	19,4%
Formação Financiada		1	25	26	15	0,0%	1,5%	37,3%	38,8%	22,4%
Horários	1	4	20	38	4	1,5%	6,0%	29,9%	56,7%	6,0%
Actualização/reciclagem			31	30	6	0,0%	0,0%	46,3%	44,8%	9,0%
Certificação escolar/profissional			25	30	12	0,0%	0,0%	37,3%	44,8%	17,9%
Procedimentos de avaliação			31	31	5	0,0%	0,0%	46,3%	46,3%	7,5%
Recursos Humanos e Logísticos			33	32	2	0,0%	0,0%	49,3%	47,8%	3,0%
Materiais de apoio (manual, dossier formando/a)		1	31	29	6	1,5%	0,0%	46,3%	43,3%	9,0%
Outros. Qual?*						0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
67										

Parâmetros	1. Inadequadas	2.Pc adequadas	3.Adequadas	4.Bst Adequadas	5.Totalm. Adequadas					
Sessão esclarecimento	2	1	24	36	4	3,0%	1,5%	35,8%	53,7%	6,0%
Guia do/a formando/a		1	27	33	6	0,0%	1,5%	40,3%	49,3%	9,0%
Contratos			31	31	5	0,0%	0,0%	46,3%	46,3%	7,5%
Horários	1	1	34	28	3	1,5%	1,5%	50,7%	41,8%	4,5%
Planificações			34	30	3	0,0%	0,0%	50,7%	44,8%	4,5%
Actividades		1	30	29	7	0,0%	1,5%	44,8%	43,3%	10,4%
Questionários satisfação		2	22	37	6	0,0%	3,0%	32,8%	55,2%	9,0%
Avaliação		2	24	34	7	0,0%	3,0%	35,8%	50,7%	10,4%
Ações correctivas	1		42	20	4	1,5%	0,0%	62,7%	29,9%	6,0%



sugestões e críticas relativas aos serviços de formação prestados pela Organização?
A sala de formação poderia ser maior.
O local de formação de informática é muito importante que tenha equipamento a funcionar bem. A escolha desses espaços é muito importante.
Ter em atenção o grau de aprendizagem
A única crítica prende-se com o facto do material que nos foi disponibilizado não corresponder às nossas necessidades.
Os computadores limitaram-nos a realização de alguns trabalhos solicitados pelo formador.
Os computadores muitas das vezes bloqueavam e não deixavam praticar os conhecimentos adquiridos. Não haviam computadores suficientes para cada um dos formandos o que por vezes dificultava ainda mais o trabalho.
Falhas a nível material, os computadores nem sempre funcionavam, impedindo os formandos de aplicarem os conhecimentos adquiridos.
Não existia computadores para todos.
Na minha opinião acho que no âmbito da disciplina de mediação de conflitos deveríamos ter tido mais algumas horas para poder abordar com mais tempo as matérias e os temas dados que foram de grande interesse.
Sugiro que se façam mais cursos do género deste, sempre que possível e também de outras áreas, como por exemplo, inglês, francês, espanhol, entre outros. E deveriam ser divulgados para que mais pessoas possam inscrever-se. E penso que também poderiam ser criados acordos com as empresas, de diversos ramos, para as incentivar a apostar na formação dos seus trabalhadores.
Nada a criticar. Esta associação deveria ter um espaço maior, para outras actividades. Muito já fizeram os seus fundadores. bem haja
devia ter umas salas maiores
As salas são pequenas e a casa de banho, costuma estar pouco asseada (poderá ser culpa dos utilizadores).
Na formação que frequentei apenas acho que foi de curta durabilidade o que não permitiu um grande aprofundamento dos conteúdos.

Vantagens SGQ

- Mais qualidade do serviço
- nível exigência serviços prestados face a outras organizações
- Valorização do trabalho
- Prevenção de riscos
- Garantia de qualidade
- Credibilidade
- Contacto e apoio ao formando
- Adequação de procedimentos

Desvantagens SGQ

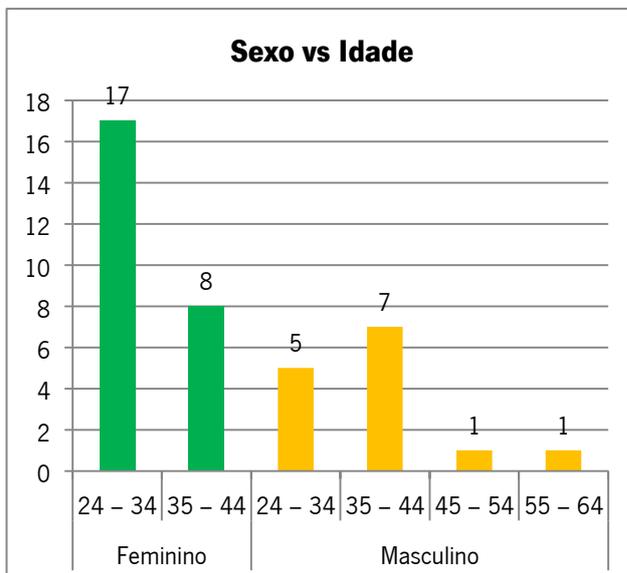
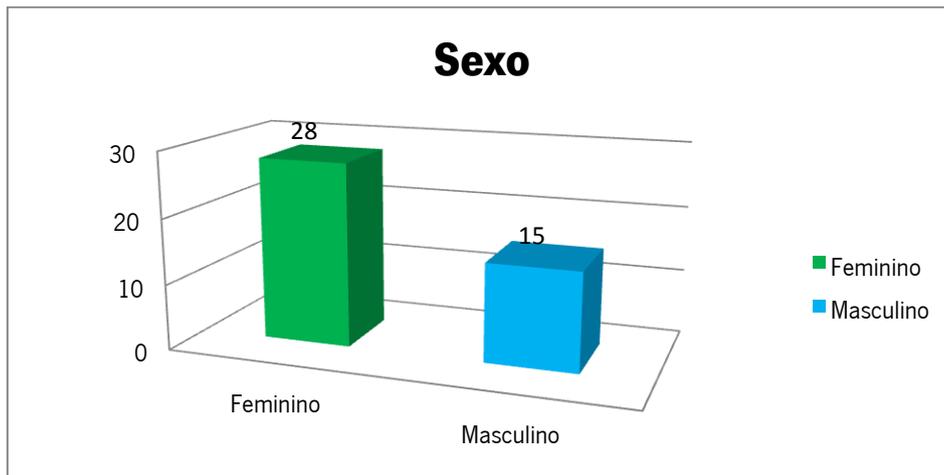
- Burocracia
- A sala de formação poderia ser maior.
- O local de formação de informática é muito importante que tenha equipamento a funcionar bem. A escolha desses espaços é muito importante.
- Ter em atenção o grau de aprendizagem
- Os computadores limitaram-nos a realização de alguns trabalhos solicitados pelo formador.
- Falhas a nível material, os computadores nem sempre funcionavam, impedindo os formandos de aplicarem os conhecimentos adquiridos.
- Na minha opinião acho que no âmbito da disciplina de mediação de conflitos deveria ter tido mais algumas horas para poder abordar com mais tempo as matérias e os temas dados que foram de grande interesse.
- Sugiro que se façam mais cursos do género deste, sempre que possível e também de outras áreas, como por exemplo, inglês, francês, espanhol, entre outros. E deveriam ser divulgados para que mais pessoas possam inscrever-se. E penso que também poderiam ser criados acordos com as empresas, de diversos ramos, para as

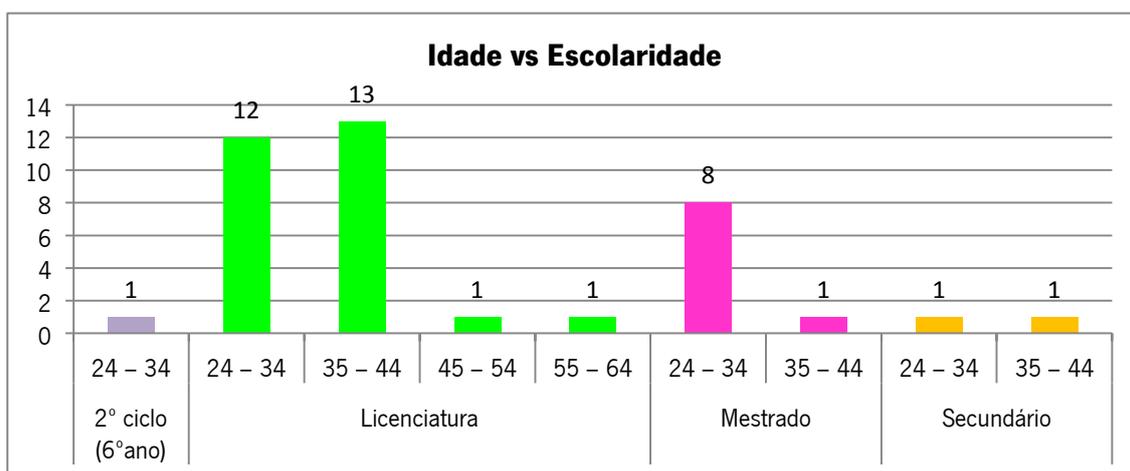
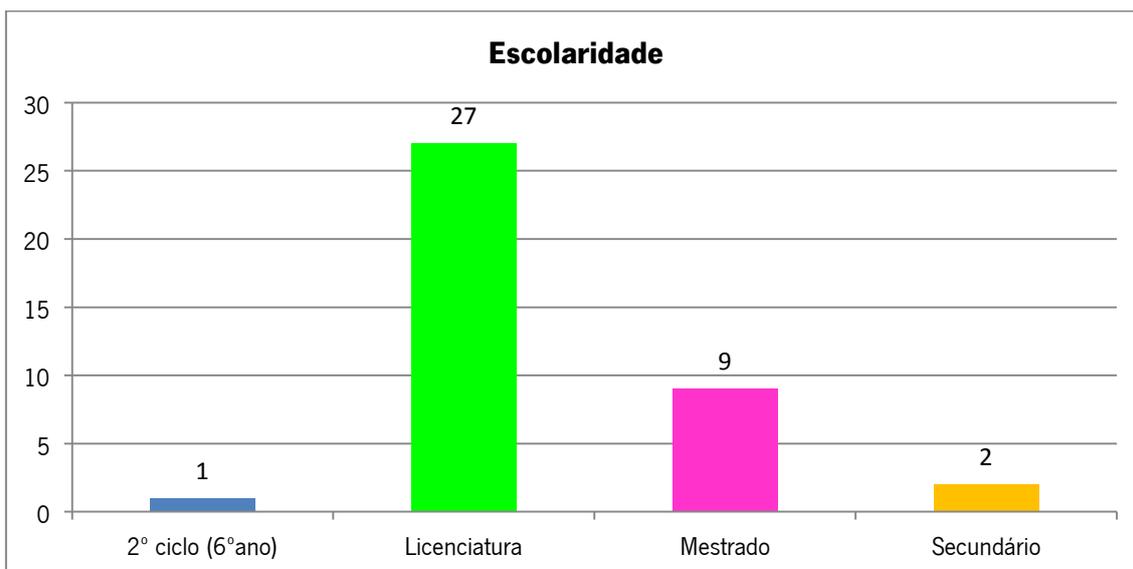
incentivar a apostar na formação dos seus trabalhadores.

- Nada a criticar. Esta associação deveria ter um espaço maior, para outras actividades. Muito já fizeram os seus fundadores. Bem haja
- Devia ter umas salas maiores
- As salas são pequenas e a casa de banho, costuma estar pouco asseada (poderá ser culpa dos utilizadores).
- Na formação que frequentei apenas acho que foi de curta durabilidade o que não permitiu um grande aprofundamento dos conteúdos.

Apêndice 16 – Output Inquéritos Utilizadores

Outputs do inquérito aplicado aos utilizadores do Departamento
Formação/Educação FViva



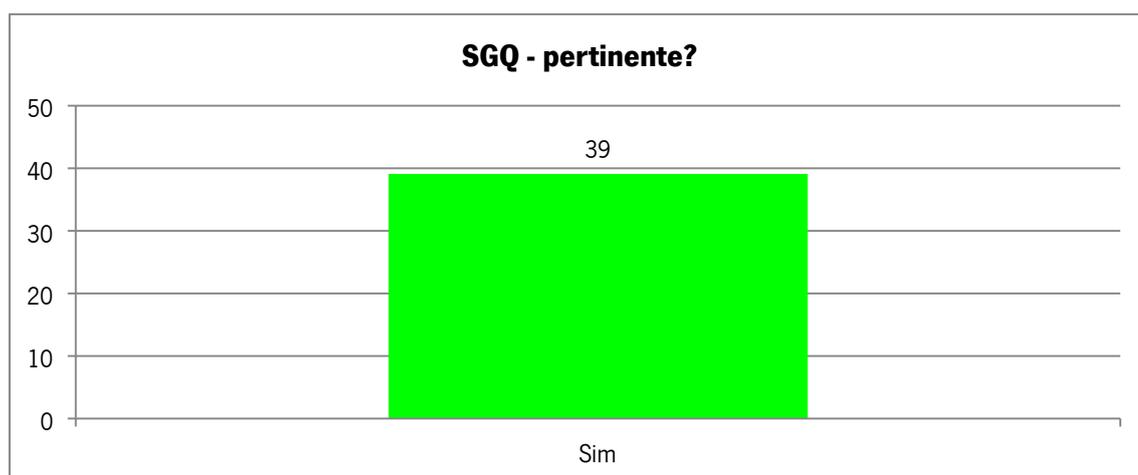


Itens	1. Nd import.	2.Pc Import.	3.Import.	4.Bst Import	5.Totalm. Import.
Formação acreditada	1	10	13	15	
Equipa técnico-pedagógica		4	8	20	7
Pertinência das actividades formativas		3	10	11	15
Qualidade dos programas formativos		1	12	18	8
Empregabilidade		2	8	15	14
Preços	1	1	13	7	17



Formação Financiada		3	7	29	
Horários	3	13	15	8	
Atualização/reciclagem	3	19	9	8	
Certificação escolar/profissional		11	9	19	
Procedimentos de avaliação	2	5	19	8	5
Recursos Humanos e Logísticos		3	17	15	4
Materiais de apoio (manual, dossier formando/a)	5	17	11	6	
Outros. Qual?*					

*Dos respondentes 43, 42 indicam outros motivos mas somente 1 específica: oportunidade e desemprego.



Porquê da pertinência do SQG na formação

Atesta a qualidade de ensino por padrões criados à luz da norma que fixa critérios de qualidade.

Garante o bom funcionamento e a padronização dos processos tendo em vista a harmonia do sistema e a evolução da qualidade global.

Apesar de poder ser um pouco moroso em alguns aspectos, facilita a gestão de serviços

Permite a uniformização de procedimentos e a avaliação e monitorização do processo, com vista à melhoria contínua.

Permite melhorar a qualidade do trabalho da instituição

Permite à organização dotar-se de mecanismos que possibilitem a prestação melhor serviço aos seus clientes, por via de uma organização e sistematização de processos mais eficaz

Organização e gestão da actividade formativa de forma mais eficaz e eficiente

Só com qualidade formativa se pode responder às exigências dos formandos e do mercado.

ajuda a melhorar

Pelo rigor em si e pelos resultados internos e externos da Organização

Para garantir níveis de qualidade em todas as acções de formação independentemente das equipas técnicas e dos cursos

Porque vai melhorar a qualidade da formação, exigindo maior rigor e responsabilidade na formação.

É uma mais valia

A qualidade é sempre importante na prestação de serviços.

Ajuda a sistematizar

Contribui para o êxito final da formação

Conferir melhor transmissão de qualidade ao publico alvo e melhor agilidade de procedimentos.

Qualidade e uniformização de procedimentos, correção de desvios

Ajuda a sistematizar formas de trabalhar

Melhora o produto, potencia as competências dos clientes e qualifica a organização.

Permite-nos verificar se trabalho que estamos a desenvolver tem significado ou não.

Permite uma credibilização formal da entidade na sua intervenção na área da formação/educação, originando uma melhor participação, uma melhor gestão de recursos e por último, melhorar a satisfação dos seus utilizadora/clientes.

Para apurar o funcionamento e qualidade das formações

Implementa um sistema de controlo e gestão documental, melhorando todos os processos formativos

Garante a qualidade da actividade formativa

Para dar ainda mais credibilidade à instituição.

É importante para todos os intervenientes no processo formativo que se trata de uma organização certificada. Dá-lhes segurança.

Porque só com a gestão da qualidade se pode prestar um bom serviço.

É uma garantia

Porque melhora holisticamente a qualidade do serviço prestado



Permite a melhoria contínua dos processos de formação

Para garantir melhor qualidade dos serviços

Homogeneidade de critérios

Confere credibilidade ao centro de formação

Permite avaliar o que está menos bom afim de melhorar

É um questão de diferenciação

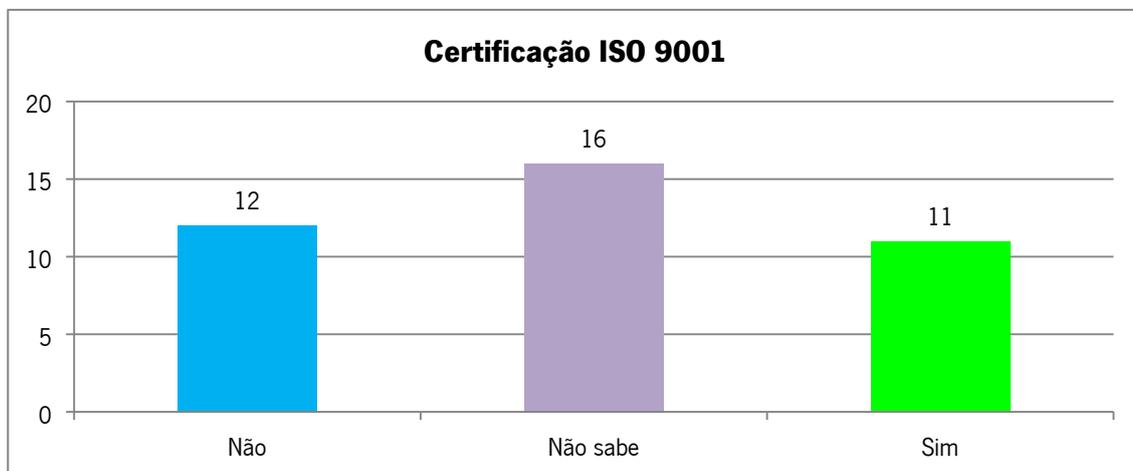
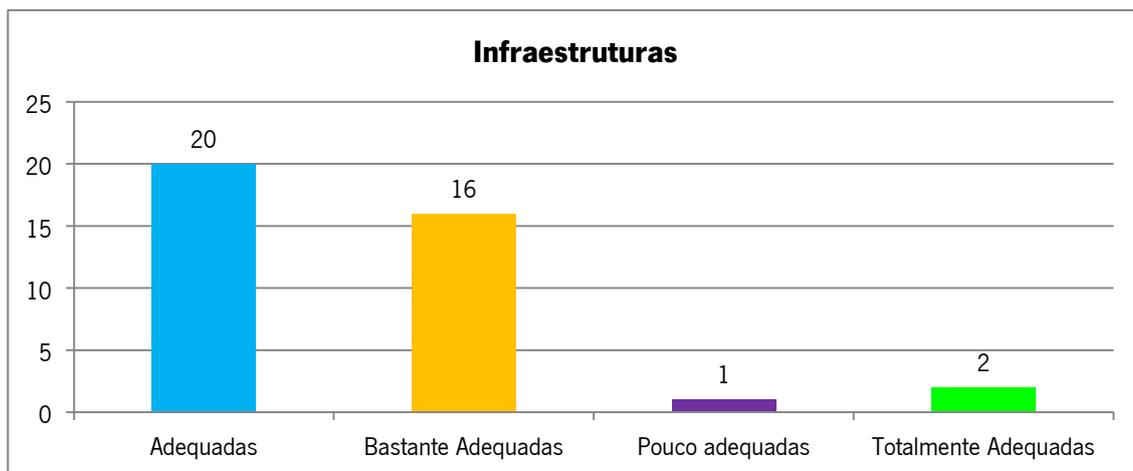
É um garante de qualidade

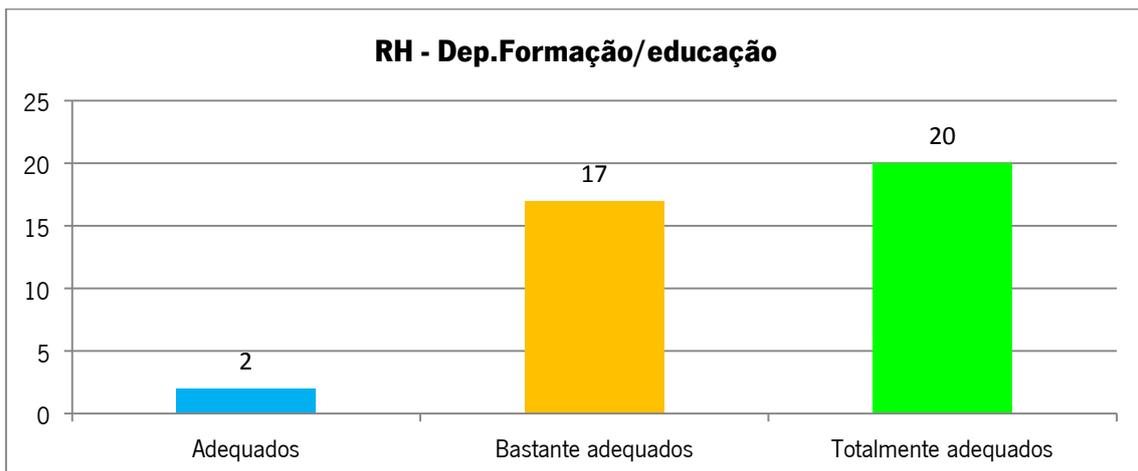
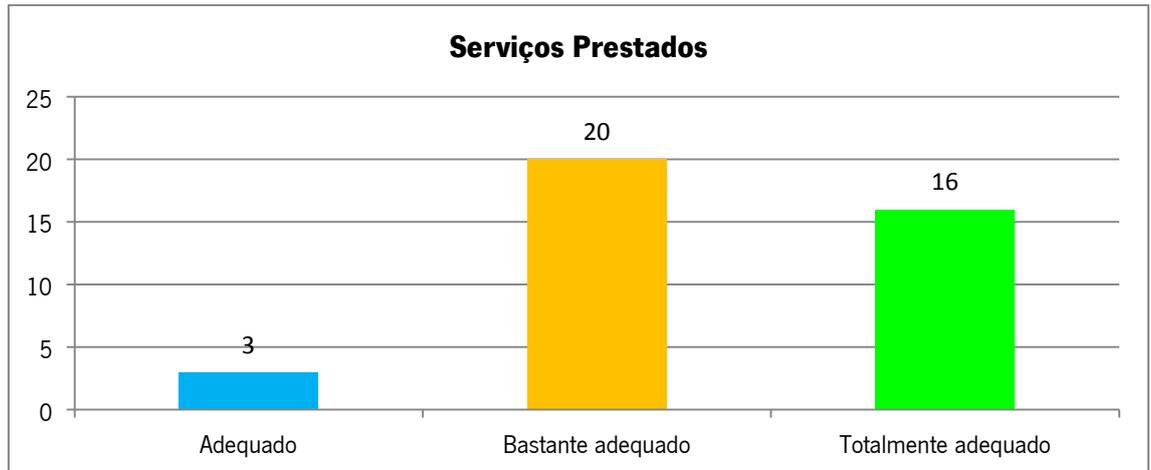
Credibiliza a formação

Implica mais rigor e organização.

Desenvolver um serviço de maior qualidade, tudo está definido desde normas de funcionamento, procedimentos e a Organização fica com outra credibilidade.

Uniformiza as normas, regras e formas de actuação





Competências RH

Porque se verificam critérios de exigência não só do ponto de vista pedagógico, atendendo a que toda a actividade do formador é avaliada quer pelos formandos, quer pela equipa técnica, como fixa medidas rigorosas no cumprimento da burocracia.

São compostos por uma equipa multidisciplinar bem organizada e orientada, dotada das competências necessárias para concluir com elevado nível de sucesso os processos formativos.

A equipa afectada ao departamento de formação sempre se prontificou a resolver qualquer questão/sugestão de forma imediata e eficaz

Têm formação de base e formação profissional específica e experiência relevante em educação formação

Apoio efectivo

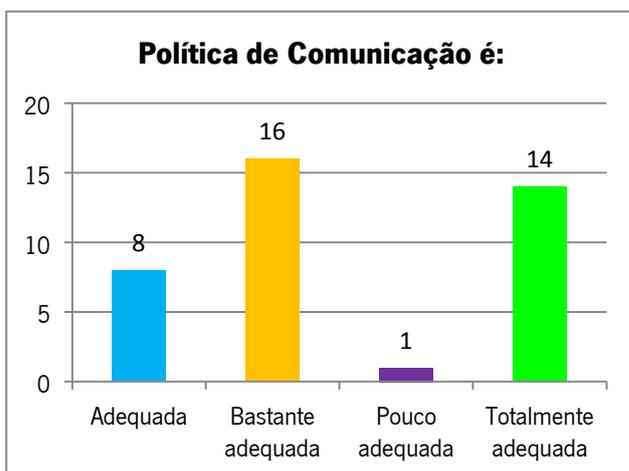
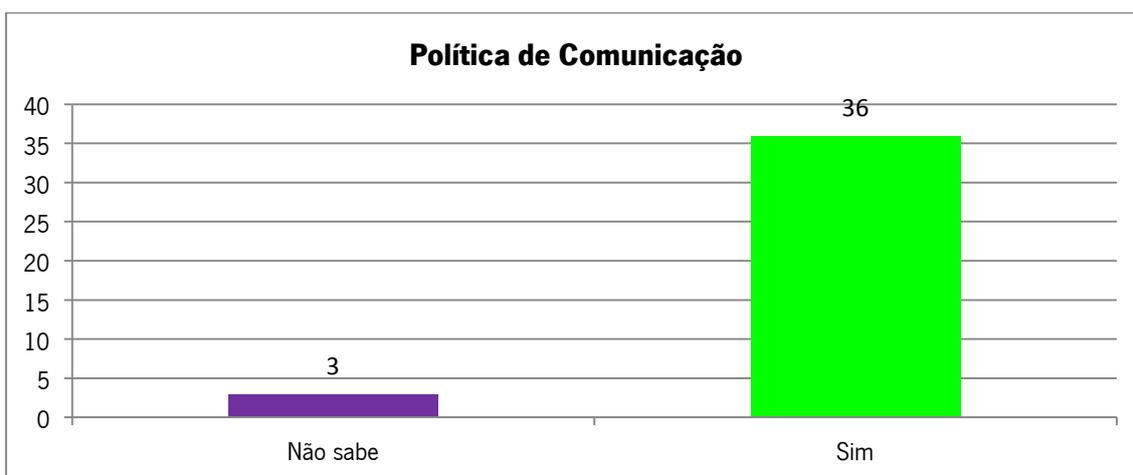
Porque têm "Know How" e resolvem as situações de forma eficaz



Competências adequadas
Porque demonstram ter essas competências.
Fazem um acompanhamento completo da formação
Pela eficácia e eficiência nos procedimentos e acompanhamento das actividades formativas
Os cursos têm corrido bastante bem em todos os níveis
É bastante adequado
Porque são pessoas com formação totalmente adequada: sociólogos, psicólogos, entre muitos outros que contribuem para o profissionalismo e a qualidade na formação.
porque são pessoas competentes
Têm as competências necessárias à execução e desempenho da função
Sim devido à sua experiência
São sempre prestáveis e demonstram as necessárias competências
As competências demonstradas
Se não tivessem não estariam no serviço, tendo em conta o profissionalismo da FigueiraViva.
São em nº suficiente e com as competências necessárias.
Cumprem com os requisitos do perfil de formador na sua generalidade.
Sempre que contactei este departamento, foi resolvido os meus problemas em tempo útil.
A entidade possui RH afectos à actividade formativa, com formação/habilitação e experiência que asseguram as diferentes fases, desde o planeamento, acompanhamento pedagógico, controle da avaliação, etc
Foi o que constatei no exercício das minhas funções como formadora.
Tem provado...
Know-how
São profissionais qualificados.
Como formadora da Figueira Viva, os meus pedidos sempre foram ouvidos e satisfeitos pelos recursos humanos, que tentam prestar um óptimo serviço.
Foram sempre profissionais competentes e realizaram todas as tarefas previstas, tentando melhorar o serviço prestado.
Correu bem
Sem dúvida, pois existe um casamento perfeito entre as competências/capacidades individuais dos formadores e os decorrentes recursos grupais, os quais muito promovidos pela coordenação deste departamento
Formação adequada, envolvimento e acompanhamento constante do trabalho efectuado quer pelo formador quer pelo formando
VASTA EXPERIÊNCIA NA ÁREA
Devido à diversidade de áreas de formação dos elementos
Permite facilitar a interação entre todas as partes envolvidas
Pelo trabalho realizado vê-se que têm as competências necessárias
Deram resposta e orientação de forma correcta
? porquê o quê?
Porque se revelam atentos, competentes, humanos e profissionais.
Porque os colaboradores responsáveis pelo departamento são profissionais com experiência na área formativa e a equipa formativa é seleccionada consoante a experiência curricular e profissional.
Detêm competências técnicas e relacionais na gestão do processo formativo

Parâmetros	1. Inadequadas	2.Pc adequadas	3.Adequadas	4.Bst Adequadas	5.Totalm. Adequadas
Ruído		2	18	16	3

Temperatura	4	20	11	4
Humidade	3	20	10	6
Luminosidade	2	19	14	4
Higiene		14	13	12

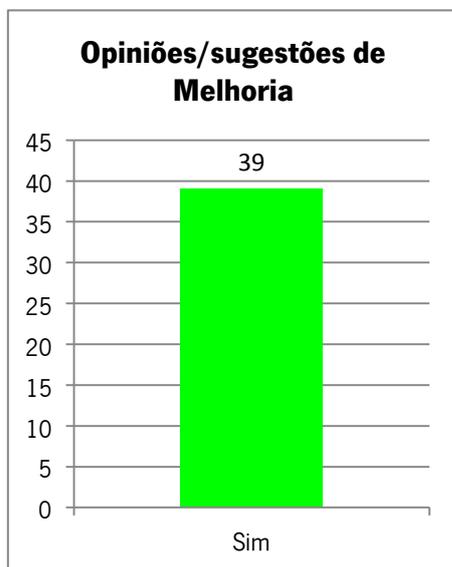


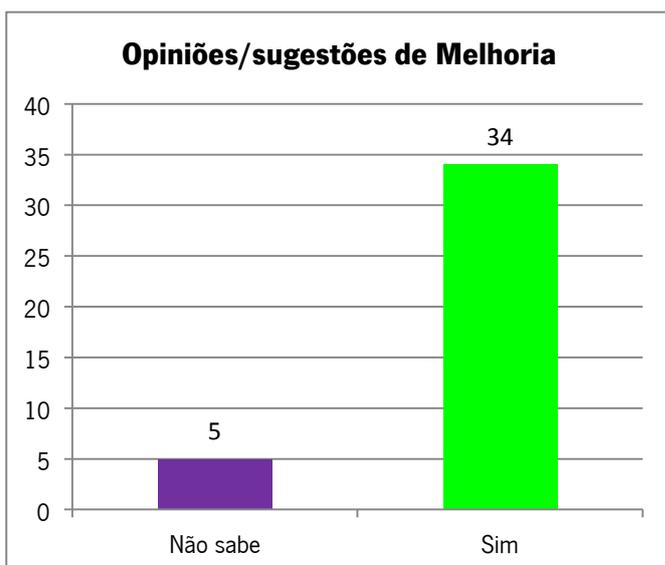
Considera que os procedimentos de gestão da formação, de avaliação e monitorização são

Parâmetros	1.	2.Pc	3.Adequadas	4.Bst	5.Totalm.
	Inadequadas	adequadas		Adequadas	Adequadas



Preparação da formação	5	21	17
Guia do/a formador/a	7	20	16
Contratos	1	8	17
Horários	9	17	17
Planificações	9	18	16
Actividades	10	20	13
Questionários satisfação	1	11	19
Avaliação	10	17	16
Acompanhamento da formação	6	18	19
Reuniões	7	21	15
Acções correctivas	11	19	13





Melhoria/ajuste dos serviços de formação
Alargar o prazo de estágio, de modo a garantir a integração no mercado de trabalho
Maior coordenação entre os serviços centrais (estaduais) e as entidades que desenvolvem as ações no campo. Maior apoio e acompanhamento do estado no que toca à inserção dos formandos no mercado de trabalho.
Quando possível, é vantajoso fazer a distribuição de horas das áreas de formação base e tecnológica; proporcionar actividades que interrelacionem as diversas áreas de formação
Reduzir o número de impressos para registos e controlo.
Maior esclarecimento relativamente aos documentos utilizados;
Maior esclarecimento relativamente às orientações formativas da coordenação nacional
Apostar numa política de qualidade na prestação de serviços aos clientes da formação
Melhorar as salas em termos de ruído exterior existente vindo das salas do lado.
Aquisição de quadros interactivos
Espaço;
Promover mais cursos em pós-laboral
Acompanhamento dos formandos de forma adequada e sempre que possível intervir.
Não tenho sugestões a fazer porque tudo me pareceu devidamente adequado.
Outro tipo de publico alvo
Melhoria da sala de formação da sede com mais espaço, melhor ventilação e controle da temperatura ambiente.
Melhorias ao nível do espaço físico, bem como das carteiras dos formandos.
Continuar com o processo.
Simplificação de Registos
Tentar antever soluções para situações em que a relação entre mediador/a- formadores e mediador/a- formandos seja mais equilibrada, quando os mediadores não são contratados pela organização
A Coordenadora sempre optou por um tipo de liderança participativa, onde todos fomos ouvidos e além disso, discutia-se as questões/ problemas numa visão construtiva.
Nº de formandos/acção - tendo em conta a dimensão das salas e a própria gestão que o formador consegue fazer em sala.
Articulação entre todos os elementos participativos da formação.
Mais divulgação e melhorar sistematicamente a imagem junto da comunidade alvo
Planificação faseada de módulos dentro do mesmo curso



Resposta mais rápida e adequada às solicitações da equipa formativa, em acções que decorrem fora da zona normal de actuação da instituição.

A minha experiência formativa na Figueira Viva, permite-me concluir que a coordenadora e o resto da equipa, tem uma grande preocupação com todo o processo formativo.

O facto de alguns formadores serem externos não permite uma colaboração entre a equipa de formadores, talvez tornasse a formação mais rica fomentar esta colaboração.

Simplificação dos materiais de apoio à formação que muito embora se justifiquem, poderiam ser agregados de forma a flexibilizar este trabalho de apoio

Plataforma de trabalho online

AUMENTO DAS DIMENSÕES DA SALA DE FORMAÇÃO

Melhor coordenação e envolvimento da planificação das actividades integradoras por toda a equipa pedagógica

A formação poderia melhorar co melhores condições nas salas.

Monitorização regular de todos os processos. Diálogos com todos os intervenientes (Formandos, Formadores, e Coordenação)

Melhorar as infraestruturas. Responsabilizar mais os mediadores de formação.

Documentos de avaliação menos extensos.

Vantagens e Limites SGQ

Grande fiabilidade da actividade formativa; divulgação de qualidade no ensino

Permite a contínua melhoria dos processos.

Permite aumentar a qualidade das acções formativas.

Permite atribuir crédito às acções a um nível internacional.

Ainda não obteve o devido reconhecimento por parte do mercado de trabalho.

Maior organização e gestão de processos

Morosidade de alguns serviços

Vantagens: Uniformização de procedimentos; controlo de documentos; monitorização e avaliação

Limites: risco de excesso de documentos de registo.

Permite um maior rigor e certificação no trabalho formativo desenvolvido pela instituição!

As vantagens são a monitorização e aperfeiçoamento de processos e tarefas de todos os intervenientes na formação.

melhoria dos graus de satisfação dos clientes

Permitem obter indicações relevantes no decurso das acções/ formações. No entanto, algumas dessas melhorias/ problemas detectados poderão não ser possíveis de resolver facilmente.

não sei

Melhoria das condições e competências aos vários níveis da Organização.

os sistemas de SGQ permitem assegurar uma qualidade nas actividades de formação bem como potencia melhorias mais eficazes.

Estar dentro das normas

A SGQ contribui claramente para o rigor e a qualidade na formação. Deverá contudo permitir a autonomia e a inovação, acolhendo e analisando outras perspectivas de formação.

O SCQ vai permitir uniformizar todas as formações.

O SGQ possibilita uma melhor formação na medida que baliza e impões normas, procedimentos e desempenhos de nível superior de qualidade

Melhoria da organização

Trata-se de um sistema que propicia a qualidade da formação.
Transmissão de qualidade. Robotização de comportamentos e acções.
Qualidade dos serviços, uniformização e correção de possíveis desvios no cumprimento dos objetivos da formação.
Vantagens: Procedimentos adequados para todas as formações; Desvantagens: Alguma perda de flexibilidade
Melhoria do processo de ensino aprendizagem e controlo mais eficiente do mesmo; Controlo e melhoria dos recursos humanos, dos clientes e do serviço prestado
Vantagens - uniformizar procedimentos; rentabilizar recursos; satisfação dos clientes/utilizadores; Desvantagens - poder "burocratizar" os processos em demasia.
Maior eficácia dos serviços e adaptação de novas metodologias.
O maior limite é o tipo de matéria prima com que se trabalha (pessoas) que é muito diferente « por exemplo, de uma indústria. A principal vantagem é um maior controlo, gestão e feedback do processo formativo.
Garantia da qualidade no processo formativo
Instituição reconhecida no mercado da formação com um certificado de Qualidade na sua área de actuação. Limites - critérios muito rígidos que terão de ser respeitados para não perder a certificação.
Faz com que a organização tenha um nível de exigência tanto internamente, como com os formandos, assim como, estes têm grandes índices de exigência com a organização.
Limites: muita burocracia. Vantagens: melhoria na organização e prestação da formação.
Definição de regras, sua comunicação e colocação em prática por todos os intervenientes.
Vantagem - uma melhoria do serviço prestado aos clientes, desde o desempenho individual de cada profissional agregado à Instituição, a melhoria do desempenho grupal, a melhoria das condições de trabalho as quais mais satisfatórias a profissionais e clientes, a relação inversamente proporcional entre custo e ganho Limites - apenas com uma monitorização sistemática e cuidada se poderão obter estes ganhos
Harmonizar e sistematizar procedimentos, permitir corrigir falhas e processos de melhoria
Melhorar e regular a qualidade dos serviços
VANTAGENS: RIGOR, HOMOGENEIDADE DE CRITÉRIOS RELATIVAMENTE AOS MATERIAIS DE FORMAÇÃO
Vantagens - aperfeiçoamento das condições de formação
O SGQ dá uma imagem de rigor e qualidade dos serviços prestados na formação, diferenciando positivamente a organização relativamente a outras que ã a tenham.
A aplicação de técnicas já testadas e comprovadas na gestão da formação. Nunca se pode tipificar todas as situações, nem se pode utilizar as mesmas técnicas "cegamente" em todas as situações.
Vantagens: Melhora a imagem da organização; ajuda a evitar anomalias nos processos de formação; mobiliza os colaboradores para uma análise e melhoria contínua.
Vantagens: Permite que todos os serviços de formação e normas de funcionamento estejam claramente definidos e que sejam de fácil acesso aos seus colaboradores, utilizadores e clientes. Limites: O SGQ para que possa funcionar de forma eficaz necessita que haja um acompanhamento permanente por parte dos colaboradores responsáveis, para que os utilizadores e clientes possam acreditar num serviço de qualidade e para que se sintam satisfeitos.



11. Anexos



Anexo 1 – Enquadramento Estratégico da FigueiraViva

ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO

FigueiraViva – Associação de Cooperação e Solidariedade para o Desenvolvimento

Criada pela escritura pública em 3 de Novembro de 1998 e publicitada no *Diário da República nº 299, III Série* (Suplemento) de 29 de Dezembro de 1998, registada como Instituição Particular de Solidariedade Social na Direcção Geral de Acção Social desde Novembro de 2006. Nos seus quesitos destacam-se a cooperação, apoio, concessão de bens e a prestação de serviços de segurança social, podendo ainda desenvolver actividades sócio-culturais e actividades de natureza formativa, cultural, educativa, recreativa, reforço da participação democrática dos cidadãos no estabelecimento das políticas locais e regionais, defesa do ambiente, desporto e actividades de tempos livres, educação especial e reabilitação de deficientes, apoio à integração social e comunitária, resolução dos problemas habitacionais das populações, promoção e protecção da saúde, apoio à infância, família, juventude e terceira idade, que visem a promoção do bem estar e desenvolvimento harmonioso da área da sua implantação, com vista à progressiva melhoria da qualidade de vida dos cidadãos.

Entidade Acreditada pela Direcção Geral para o Emprego e Relações de Trabalho, processo nº 4451.

Tem como Missão – promover a coesão e desenvolvimento social através da intervenção cívica, da prestação de serviços sociais, do debate e da análise, da qualificação dos recursos e organizações (desenvolvimento de competências), da articulação entre entidades públicas e privadas, da intervenção junto das populações mais desfavorecidas, da cidadania activa e pela prestação de serviços de qualidade.

Visão – pretende ser uma associação de referência no apoio ao desenvolvimento sustentável, no apoio social e defesa dos direitos cívicos das comunidades e dos seus associados, na sua qualificação e valorização.

Valores – espírito de equipa, qualidade, solidariedade, responsabilidade, autonomia, respeito pelo outro, cooperação, transparência, flexibilidade e iniciativa.

PLANEAMENTO ESTRATÉGICO 2011/2012

EIXO – FORMAÇÃO		
Objectivo Estratégico	Estratégia	Objectivos Operacionais
Estabelecer protocolos com entidades privadas e públicas no sentido de promover a qualificação socioprofissional da população através do estabelecimento de sinergias e projectos formativos	Desenvolver protocolos com entidades locais, regionais e nacionais do sector não lucrativo e lucrativo na área da Formação elaborando candidaturas a cursos financiados e não financiados, integrando formadores de várias áreas na bolsa de formadores já existente, com o objectivo de qualificar diversos níveis da População alvo.	<ul style="list-style-type: none"> • Em Maio de 2011, a FViva tem a formação certificada pela Norma ISO 9001:2008 • Até Junho de 2011 estão constituídos 4 os protocolos com as entidades locais, regionais e nacionais do sector não lucrativo e lucrativo para a dinamização das acções de formação • Até Julho de 2011 estão recrutados 10 formadores das diversas áreas • Durante o ano 2011, realizam-se 3 actividades formativas em entidades parceiras (JFTaveiro, Arzila e Anobra) • Até Agosto de 2011, estão 15 elaboradas as candidaturas para as formações financiadas • Até Agosto de 2011 estão elaboradas 3 acções de Formação para activos • Até Dezembro de 2011 têm inicio 4 acções de Formação Financiadas • Até Julho de 2011 são certificados 27 formando/as com dupla certificação • Até Junho de 2012, 78 formando/as obtêm certificação parcial

Fontes: Equipa da Qualidade 2011 e Estratégia 2010



EIXO – INTERVENÇÃO SOCIAL		
Objectivo Estratégico	Estratégia	Objectivos Operacionais
<p>Assegura respostas sociais diversificadas que minimizam as necessidades diagnosticadas da população excluída e/ou em vias de exclusão bem como de novas necessidades emergentes</p>	<p>Desenvolver respostas sociais necessárias á população excluída e/ou risco de exclusão com parca capacidade social, profissional, financeira, cultural, cívica através da realização de parcerias e protocolos com entidades do sector não lucrativo e sector público, bem como a dinamização de sessões/ debates/conferências, quer de actividades de natureza assistencial e formativa, e na concretização de respostas na área do voluntariado e bens de 1ª necessidade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Até Agosto de 2012 está implementado o Serviço de Apoio Domiciliário nas freguesias de Ameal, Arzila, e Taveiro • Em Junho de 2011, está em funcionamento o centro de dia com capacidade para 15 pessoas • Em Agosto de 2011 está em funcionamento a creche, com capacidade para 32 crianças • Até Outubro de 2011 a bolsa de voluntariado intervém activamente nas actividades da FViva • Até Outubro 2011 são celebrados o acordos com a Segurança Social para as respostas sociais creche e CD • Durante o ano 2011 aprofundar os protocolos de colaboração com a Junta de freguesia de Taveiro na intervenção social (CSFTaveiro, Loja Social, ATL Verão para crianças, acompanhamento de proximidade), com a Junta de Freguesia de Arzila acompanhamento de proximidade.

Fontes: Equipa da Qualidade 2011 e Estratégia 2010

EIXO – INVESTIGAÇÃO-AÇÃO		
Objectivo Estratégico	Estratégia	Objectivos Operacionais
Garantir que a FigueiraViva seja um centro de recursos e conhecimento facilitador da formação de decisão por parte dos agentes promotores do desenvolvimento	Desenvolver acções de diagnóstico de necessidades e recursos, com o objectivo delinear estratégias de intervenção estruturadas e de acções de sensibilização ambiental, patrimonial, educativos e cultural, através de criação de observatórios permanentes e gabinetes de estudo e investigação e publicação de documentação.	<ul style="list-style-type: none"> • Até Setembro de 2011 é criado um gabinete de estudo e investigação para acções de diagnóstico de necessidades e recursos em diversas áreas • Durante o ano 2011/12 é implementado na FViva um plano de acção na área da igualdade de género e oportunidades e disseminadas as boas práticas pelos clientes, parceiros e comunidade em geral • Até Maio de 2012 é realizado um encontro subordinado ao tema: "O futuro da economia Social e a sua Influência no desenvolvimento da Região"

Fontes: Equipa da Qualidade 2011 e Estratégia 2010

EIXO – PARTICIPAÇÃO CÍVICA		
Objectivo Estratégico	Estratégia	Objectivos Operacionais
Fomentar a participação democrática dos cidadãos na construção de políticas locais e regionais, com o	Promover o reforço da participação democrática dos cidadãos através da dinamização de sessões de debates e conferências bem com a integração da FigueiraViva em organizações existentes a nível	<ul style="list-style-type: none"> • Até Dezembro de 2011 a FigueiraViva é constituída ONG • Até Novembro de 2011 é criado o gabinete de Apoio ao cidadão e consumidor



<p>apoio a movimentos cívicos e acções próprias e gabinetes de apoio ao cidadão e ao consumidor</p>	<p>européu e mundial passando assim a se constituir como organização não governamental para assim poder promover intercâmbios com outras associações de outros países,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Durante a FigueiraViva participa em actividades com organizações existentes a nível europeu e mundial
---	--	---

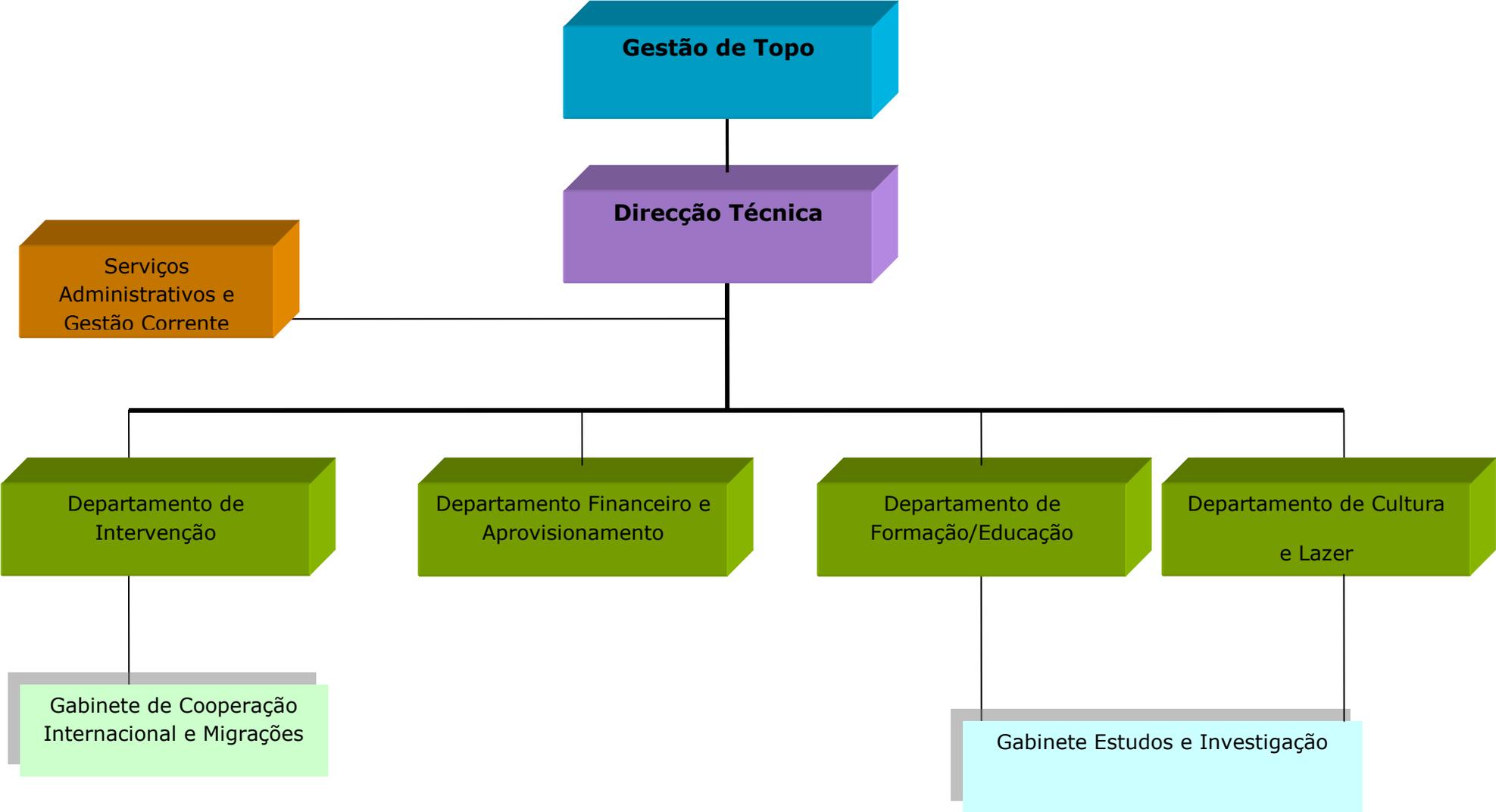
Fontes: Equipa da Qualidade 2011 e Estratégia 2010

EIXO – COMUNICAÇÃO E EMPREENDEDORISMO		
Objectivo Estratégico	Estratégia	Objectivos Operacionais
<p>Aprofundar a visibilidade da Associação e das suas actividades junto da população, parceiros, clientes, associados e potenciais interessados. Capacitar indivíduos e organizações na área do empreendedorismo social</p>	<p>Desenvolver a imagem e marca FigueiraViva junto dos colaboradores, clientes, parceiros, entidades congéneres, captando sinergias e alargando o seu leque de intervenção em rede pelo apoio ao empreendedorismo de entidades do 3ºsector e a agentes promotores de mudança.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Durante 2011/12, aprofunda-se a marca e imagem FigueiraViva através da página Web, facebook, boletim informativo digital • Durante 2011/12, os clientes, parceiros, entidades congéneres, fornecedores conhecem os serviços disponibilizados pela FigueiraViva e indicam outros potenciais clientes e utilizadores • Até Abril de 2010, a procura dos serviços aumenta em 50% relativamente ao ano transacto • Durante 2011/12, a FViva realiza 3 acções de empreendedorismo social dirigido a públicos estratégicos • Durante 2011/12 cria-se uma incubadora social de suporte a ideias e projectos de intervenção social • O gabinete de empreendedorismo social apoia a

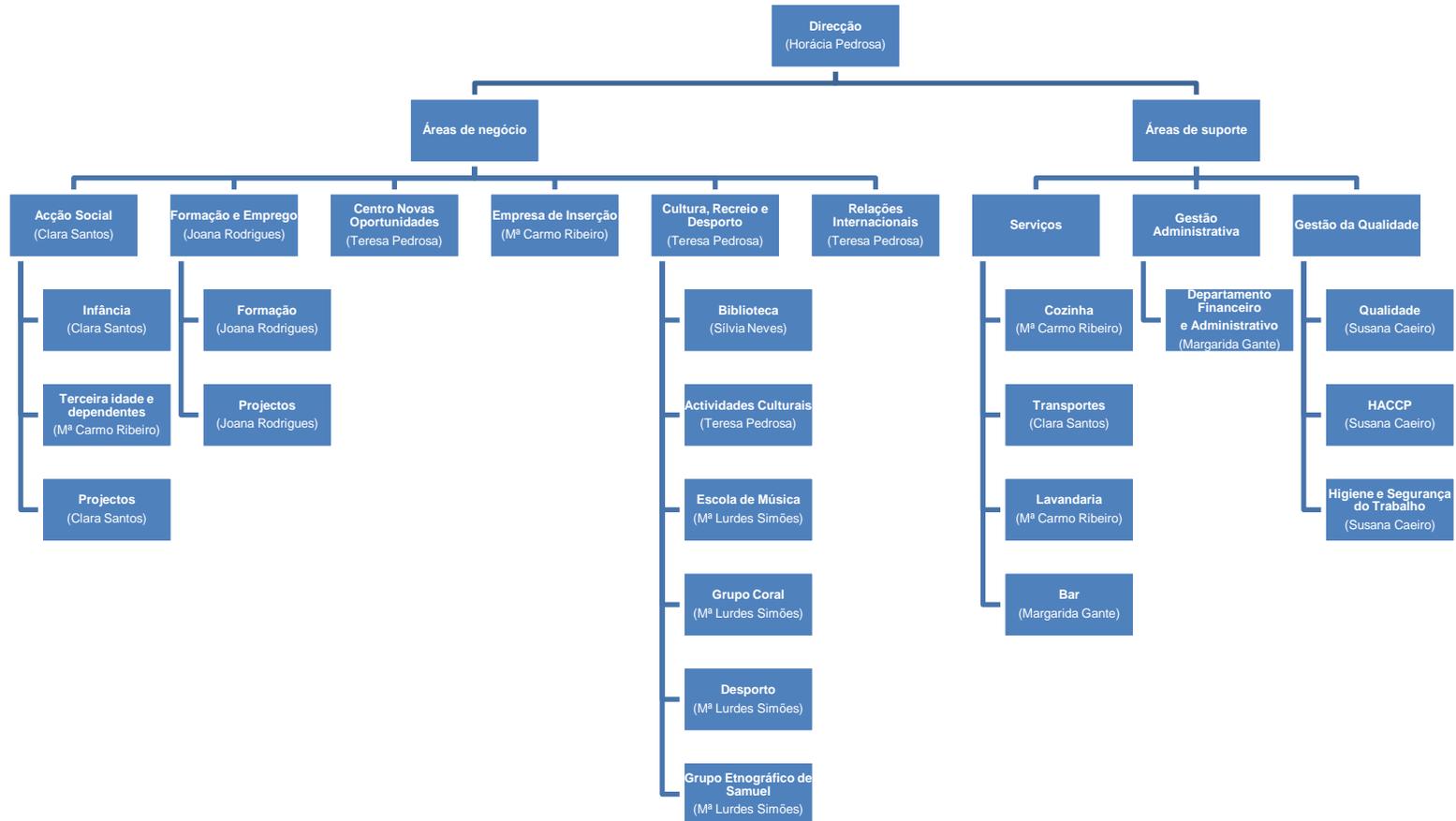
		criação de 3 projectos empreendedores em 2011/12 e disponibiliza apoio técnico nos 2 anos seguintes. <ul style="list-style-type: none">• Durante 2011/12, captam-se 2 entidades com fins lucrativos para apoiar e financiar os projectos de intervenção social
--	--	--

Fontes: Equipa da Qualidade 2011 e Estratégia 2010

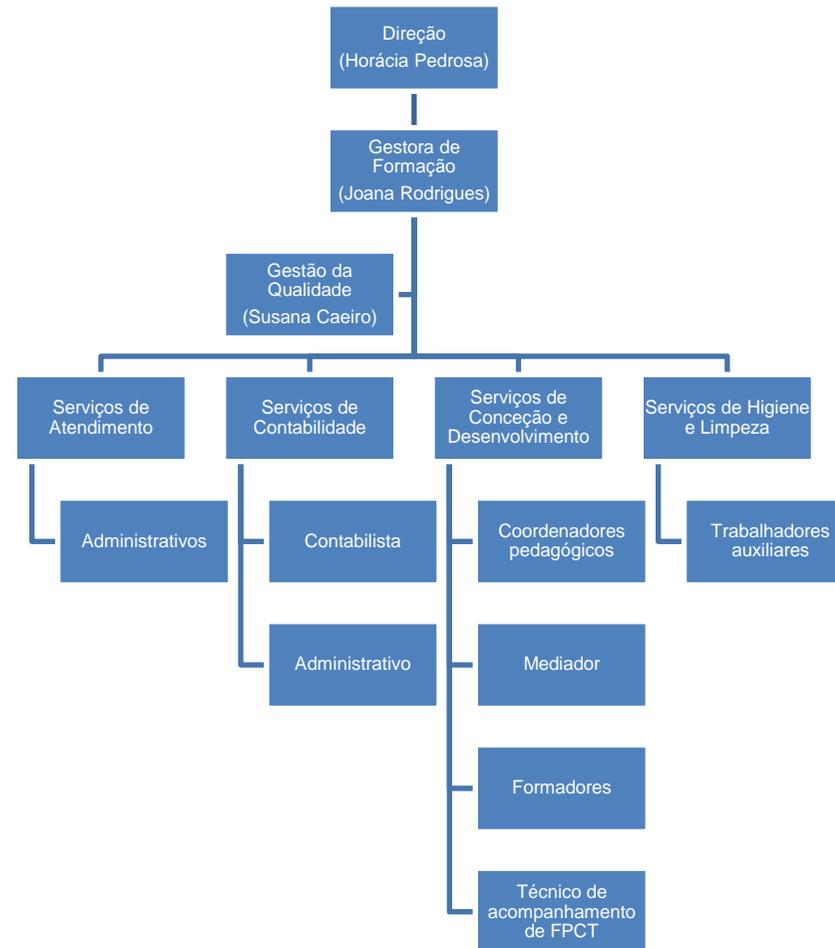
Anexo 2 – Organograma Geral FigueiraViva



Anexo 3 – Organograma Geral ACRSS



Anexo 4 – Organograma Formação ACRSS



REDE PARA A APRENDIZAGEM E QUALIFICAÇÃO

Diagnóstico de
Necessidades
Educativas/Formativas

Figueira da Foz

2011

Índice

Introdução	3
1. Enquadramento Geral – Caracterização do Concelho	6
1.1 Nível Demográfico	6
1.1.1 Caracterização da População do Concelho	7
1.1.2 Educação	8
1.1.3 Dados a Nível Nacional	10
1.2 Caracterização do Desemprego	12
1.2.1 Caracterização do Desemprego Nacional	12
1.2.2 Caracterização do Desemprego no Concelho da Figueira da Foz - Dados do IEFP	12
1.2.3 Caracterização do Desemprego no Concelho da Figueira da Foz - Dados do Gabinete de Inserção Profissional	15
1.3 Tecido Económico	16
1.3.1 Caracterização Socio-Económica	16
1.3.2 Diagnóstico das Necessidades Formativas das Empresas	18
2. Necessidades de Educação/Formação	21
2.1 Programa de Formação em Competências Básicas	21
2.2 Cursos de Educação e Formação (CEF)	22
2.3 Sistema de Aprendizagem	23
2.4 Cursos de Educação e Formação de Adultos (EFA)	24
2.5 Formação Modular Certificada	29
2.6 Cursos de Especialização Tecnológica	32
3. Reflexão Final	34

4. Proposta de Um Plano de Educação e Formação	36
4.1 Programa de Formação em Competências Básicas	36
4.2 Cursos de Aprendizagem	36
4.3 Cursos de Educação e Formação de Adultos	37
4.3.1 Nível Básico	37
4.3.2 Nível Secundário	38
4.4 Formação Modular	39
5. Conclusões	41
6. Bibliografia	43

Introdução

A Europa enfrenta, na actualidade, grandes transformações que pretendem viabilizar uma sociedade baseada no conhecimento, passando a inovação e o conhecimento a serem encarados como os bens mais valiosos da EU, definida na Estratégia de Lisboa (2000) que assentava em 3 grandes pilares: i) sociedade do conhecimento e inovação, ii) mais e melhor emprego, iii) maior coesão social. Estratégia renovada pelo Conselho Europeu de Ministros de 25 e 26 de Março de 2010, denominada de Estratégia 2020, e transposta para o contexto português através do Plano Nacional de Reformas (PNR) a 21 de Março de 2011. O PNR define 3 grandes prioridades: i) **crescimento inteligente**, ii) **crescimento sustentável**, iii) **crescimento inclusivo**. O pilar *crescimento inteligente* mantém a tónica na economia baseada no conhecimento e inovação; o pilar *crescimento sustentável* incide na utilização eficiente dos recursos, na tecnologia mais verde e mais competitiva; o último pilar *crescimento inclusivo* aposta no fomento de elevados níveis de emprego que assegurem a coesão económica, social e territorial.

Sublinhamos os dois objectivos que percorrem a prioridade *crescimento inteligente*:

1. I&D e Inovação e 2. Melhor e Mais Educação. Este último pretende estimular “mais e melhor educação (...) redução da saída precoce dos sistemas de educação e formação e do aumento de diplomados no ensino”⁴⁴. Até 2020, o plano estabelece a redução em 10% **da taxa de saída precoce dos sistemas de educação e formação**. No sentido de aproximar Portugal aos restantes Estados-membros da EU (27), pela redução da taxa de abandono escolar precoce e pela elevação do nível de escolarização da população trabalhadora, que actualmente se situa no nível básico.

No âmbito da prioridade *crescimento inclusivo* propõe-se promover o: 1. **crescimento do emprego** através a) da **qualificação para a competitividade e coesão social** dos jovens e adultos pelo alargamento da oferta de dupla certificação, pela certificação profissional, pela aposta na formação de empresários e activos e pela formação-acção direccionada a PME's; b) **mais emprego sustentável e de qualidade** assente no reforço das medidas estágio profissional e apoio à criação de emprego verde e de serviços de proximidade e; 2. **Combate à pobreza e desigualdades sociais** através de a) do combate às desigualdades e promoção da justiça social; b) de um novo contrato intergeracional; c) da garantia de uma rede coerente de mínimos sociais, promovendo a inclusão activa.

Neste sentido, a qualidade dos diferentes níveis de ensino torna-se essencial e a actualização de competências dos activos e das Organizações imprescindível para que esta sociedade vingue e solidifique. Nesta perspectiva surgiu, no panorama da Política Europeia, o programa de Aprendizagem ao Longo da Vida que visa alcançar dois objectivos

⁴⁴ Portugal 2020: O Plano Nacional De Reformas (2011), p.36

primordiais: encorajar a mobilidade entre diferentes países e fomentar a cooperação entre Estados-Membros no sentido de ajudar a desenvolver uma educação e formação melhores.

Neste contexto europeu, colocam-se a Portugal novos e mais ambiciosos desafios que nos impulsionem na transição para uma economia do conhecimento e da coesão social. É neste quadro que se insere a Iniciativa Novas Oportunidades (INO) - conjunto de respostas integradas no âmbito da educação e formação de jovens e adultos - e que se enquadra nas recomendações comunitárias em matéria de qualificação escolar e profissional e valorização e validação das aprendizagens não formais e informais, numa perspectiva de Aprendizagem ao Longo da Vida.

Neste quadro Europeu, Portugal ressalta pela negativa. Com efeito, os baixos níveis de escolaridade e qualificação dos Portugueses acarretam diversas consequências: cívicas, económicas e sociais. Esta problemática tem sido alvo de diversas abordagens dado revelar-se um problema persistente e de resolução complexa. Assim, continua a ser urgente elevar estes índices cruciais para o desenvolvimento social e qualidade da democracia, desempenho da economia e das empresas, incremento da competitividade, bem como para a trajectória de vida das pessoas. Este problema, dadas as suas dimensões, requer respostas em grande escala, exigindo o envolvimento e a responsabilização de todos.

Esta premência confirma-se ao verificarmos que a população detentora do nível secundário de escolaridade tem maior número de oportunidades de emprego, maiores oportunidades de progressão salarial e profissional, bem como menor risco de exposição ao desemprego (de acordo com o estudo de avaliação e acompanhamento dos Ensinos Básico e Secundário, 2011). Estes benefícios individuais têm posteriormente repercussões no crescimento da economia e do emprego, promovendo a competitividade da economia e das Organizações, bem como a qualidade da cidadania activa da nação.

O volume de inscrições na Iniciativa Novas Oportunidade para obtenção de uma certificação testemunha o sucesso da estratégia de mobilização da população adulta no âmbito desta iniciativa. A população portuguesa percebeu a importância das qualificações escolares e profissionais e decidiu apostar no conhecimento enquanto valor indispensável para enfrentar o futuro. As pessoas acreditaram então ser possível certificar/valorizar/adquirir aprendizagens, envolveram-se nos processos e, dessa forma, não só

aumentaram as suas competências como promoveram a sua auto-estima e valorizaram a sua imagem junto dos outros. Todo este processo gerou não só a certificação de competências adquiridas ao longo da vida, como a aquisição de novas competências e, principalmente, uma vontade, que perdura, de aprender sempre mais.

Neste sentido, citamos Luís Capucha “A INO está a construir uma visão nova dos direitos e deveres dos cidadãos. Uma visão que associa o direito à educação e à formação ao dever de cada qual contribuir com o seu esforço para o progresso do país.”

Neste contexto e fruto da vontade de um conjunto abrangente de Entidades que formaram uma rede denominada de “Rede para a Aprendizagem e Qualificação” (que abrange, neste momento, 4 concelhos de intervenção), pretende conceber-se um diagnóstico que, se debruça, essencialmente, sobre as necessidades educativas e formativas actuais da população jovem e adulta do concelho da Figueira da Foz.

Pretende-se, de forma concertada e integrada, delinear estratégias de intervenção com base neste diagnóstico (que retrata as necessidades e características do nosso concelho), de forma a cumprir as metas traçadas pelas políticas educativas preservando simultaneamente padrões elevados de qualidade e rigor ao nível do desempenho das Organizações intervenientes.

Neste sentido, queremos organizar uma oferta formativa flexível e ajustada aos adultos do nosso concelho (o que por si só justificaria este diagnóstico), numa lógica de complementaridade de actuação que promova uma estratégia eficaz de qualificação da população.

1. Enquadramento Geral - Caracterização do Concelho

1.1 Nível Demográfico

O concelho da Figueira da Foz pertence ao distrito de Coimbra e compreende dezoito freguesias. Treze possuem características rurais, sendo elas: Alhadas, Alqueidão, Brenha, Ferreira-a-Nova, Lavos, Maiorca, Marinha das Ondas, Paião, Quiaios, Bom Sucesso, Santana, Borda do Campo e Moinhos da Gândara. Cinco possuem características urbanas: Buarcos, S. Julião, São Pedro, Vila Verde e Tavarede. O concelho da Figueira da Foz, situado no Baixo Mondego (NUT III - unidade territorial estatística que integra oito dos Municípios da Região), é envolvido a norte pelo concelho de Cantanhede, a sul pelo concelho de Pombal, a leste pelos concelhos de Montemor-o-Velho e Soure e a oeste pelo oceano Atlântico.

Nesta análise, a área territorial a abranger será o concelho da Figueira da Foz e terá em conta a não sobreposição de respostas locais, contando para isso com uma boa articulação entre os parceiros, para um trabalho em rede profícuo.

Figura 1- NUT III



Fonte: www.ccdrc.pt, 2011

1.1.1 Caracterização da População do Concelho

Em termos demográficos a população é constituída por cerca de 63.023 habitantes (dados de 2009, Comissão de Coordenação da Região Centro) para uma superfície de 380 km².

Ano	Habitantes
1995	61.833
2000	62.547
2001	62.601
2002	62.667
2003	62.962

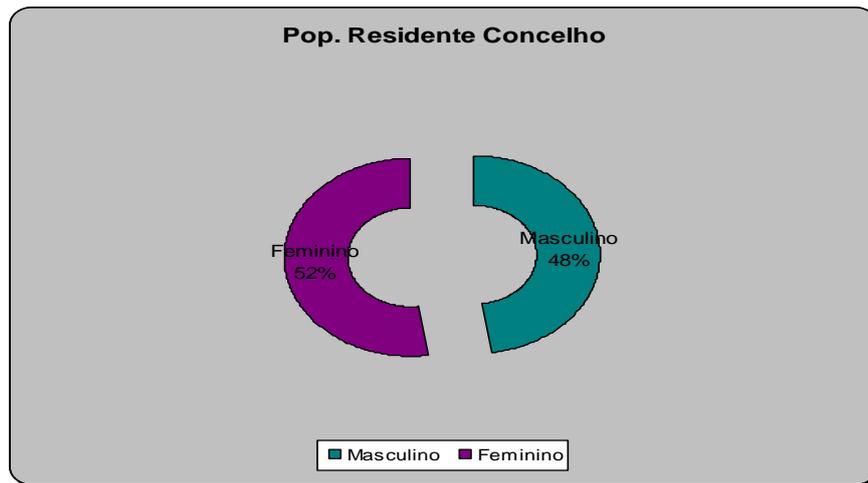
Quadro 1- População

2009	63 023	Residente
-------------	--------	-----------

Fonte: CCRC, 2009

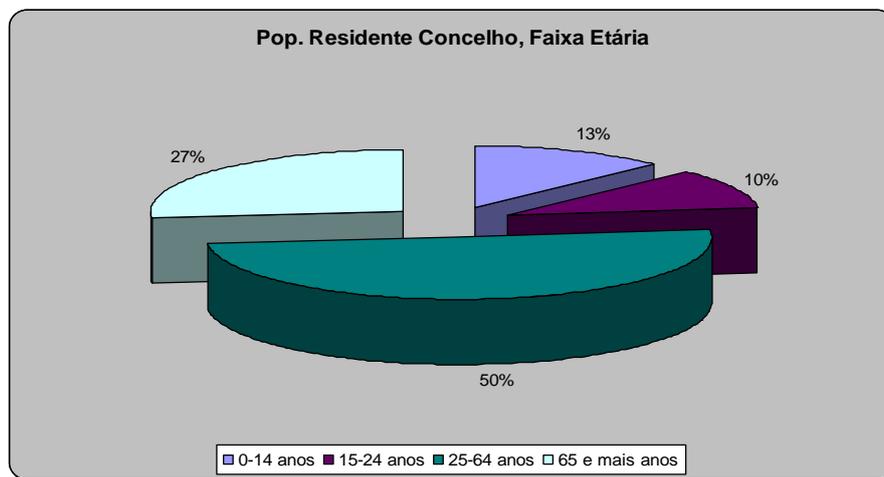
A população residente no concelho da Figueira da Foz, segundo dados do **Anuário Estatístico da Região Centro**, do Instituto Nacional de Estatística, **2005**, está equilibrada em relação ao número de elementos do sexo feminino e masculino. A faixa etária com maior número de indivíduos é a dos 25 aos 64 anos. As habilitações literárias dos habitantes são maioritariamente o 4º ano e o 6º ano de escolaridade, o que torna o aumento da **qualificação escolar dos adultos** como uma necessidade premente neste concelho.

Gráfico 1- População Residente por Sexo



Fonte: Anuário Estatístico da Região Centro, INE, 2005

Gráfico 2- População Residente do Concelho da Figueira da Foz por Faixa Etária



Fonte: Anuário Estatístico da Região Centro, INE, 2005

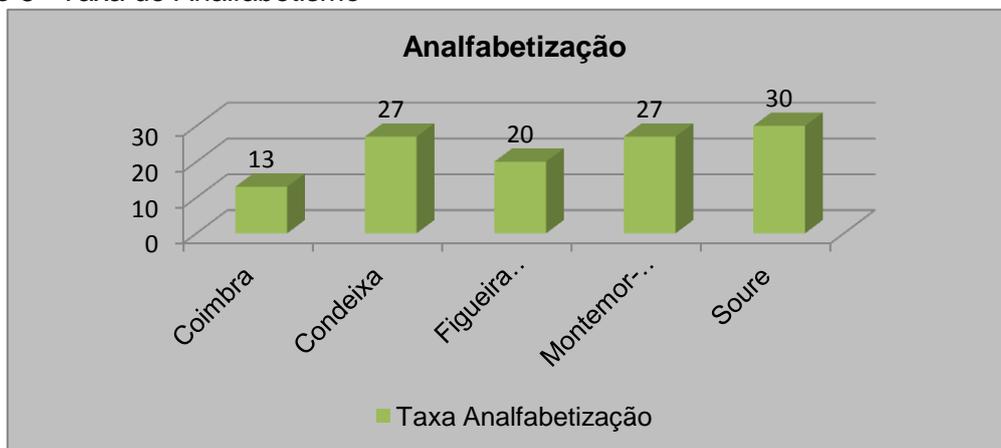
Segundo o INE, o índice de envelhecimento⁴⁵ é de 144,90% em 2001 e de 121,66% em 1999, pelo que é de referir que o envelhecimento da população aumentou, neste período de tempo. O índice de envelhecimento apresenta tendência para se agravar.

1.1.2 Educação

⁴⁵ Índice de envelhecimento - quociente entre a população idosa, 65 anos e mais e a população jovem, entre os 0 e os 14 anos

A taxa de analfabetização no Baixo Mondego apresenta a seguinte distribuição por concelho.

Gráfico 3 - Taxa de Analfabetismo



Fonte: Plano Director Municipal de Montemor-o-Velho

Quanto às habilitações literárias, 17.139 indivíduos da população residente não tinha, em 2001, qualquer qualificação académica, sendo que 34% destes indivíduos tinham menos de 15 anos e 40% mais de 65 anos.

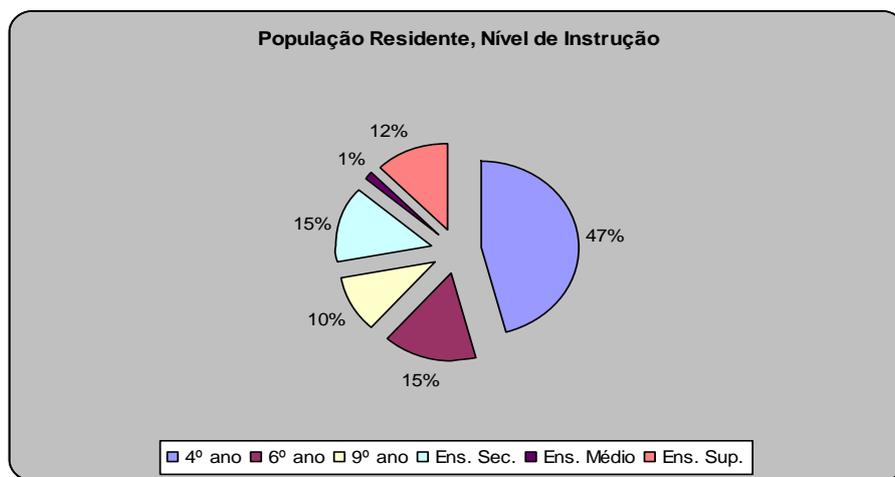
Dos que detinham qualificações académicas, e que representavam cerca de 73% da população, nos censos de 2001, 34.009 indivíduos residentes tinham o ensino básico, 7.181 o ensino secundário, 395 o ensino médio e 3.878 o ensino superior.

Quadro 2- População Residente por Nível de Instrução

População Residente com Qualificações Escolares em 2001	Total	%
Ensino Básico	34.009	74,81
Ensino Secundário	7.181	15,80
Ensino Médio	395	0,87
Ensino Superior	3.878	8,53
Total	45.463	100

Fonte: Anuário Estatístico da Região Centro, INE, 2005

Gráfico 4 - População Residente do Concelho da Figueira da Foz por Nível de Instrução



Fonte: Censos, 2001

O **Plano de Desenvolvimento Social do Município da Figueira da Foz**, elaborado pela Rede Social, aponta algumas fragilidades no eixo do emprego e formação profissional. Tais como:

- Baixas Habilitações Literárias da população do município da Figueira da Foz, nomeadamente em relação à população residente nos restantes concelhos do Baixo Mondego;
- Conjuntura Socio-Económica do país, com reflexos no próprio Município da Figueira da Foz, que se caracteriza por um tecido empresarial com bastantes debilidades, mostrando-se pouco preparado para entrar numa lógica competitiva de mercado.

1.1.3 Dados a Nível Nacional

Segundo dados do 2º relatório intercalar de execução da estratégia Nacional de Desenvolvimento Sustentável 2015, realizado em 2008, são de relevar os resultados da Iniciativa Novas Oportunidades, direccionada para jovens e adultos, que visa promover a escolarização ao nível do 12º ano e a valorização social da escola e da formação profissional, na perspectiva de criar melhores oportunidades de emprego e de realização pessoal.

No pilar Jovens, a aposta na diversificação das modalidades de educação e formação de nível secundário permitiu inverter a tendência de perda de alunos no ensino secundário, conforme se poderá observar no quadro que abaixo se apresenta.

Quadro 3 – Jovens em Ofertas de Educação e Formação de Nível Secundário, por tipo de modalidade

Tipo de Modalidade	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010*	2010-2011	Taxa de crescimento
Cursos Científico-Humanísticos	188460	196023	196216	195330	195380	n.d.	3,7%
Cursos Tecnológicos	52228	42820	25673	20212	7736	n.d.	-85,2%
Cursos de dupla-certificação	62266	75055	96221	113237	139334	143052	129,7%
Cursos Profissionais	36943	49660	70177	93438	108643	124265	236,4%

Fonte: ANQ, 2011

*Os dados relativos a 2009/2010 são provisórios.

A análise da oferta a nível da educação e formação, de nível secundário, destinada aos jovens, permite verificar que, de 2005 a 2010, houve um acréscimo significativo da oferta a nível de cursos de dupla certificação e de cursos profissionais, em detrimento dos cursos tecnológicos, que tiveram uma diminuição acentuada. A nível dos cursos profissionais, o aumento é deveras significativo, tendo estes triplicado nos últimos 5 anos.

É muito significativo o número de jovens que, para além de concluírem o ensino básico, escolhem prosseguir estudos para o ensino secundário. Os dados estatísticos provisórios assim o demonstram, como se poderá constatar da evolução da taxa de retenção e desistência por nível de ensino:

Quadro 4 – Taxa de Retenção e Desistência por Nível de Ensino

Ano Lectivo	2004/2005	2005/2006	2006/2007	2007/2008
Ensino Básico	12.2	11.4	10.8	8.3

Diagnóstico de Necessidades Educativas / Formativas

Ensino Secundário	33.0	31.7	25.9	22.4
--------------------------	------	------	------	------

Fonte: Ministério da Educação, GEPE*, 2009

*Nota: Os dados de 2007/2008 são ainda provisórios.

Desde 2006 até Junho de 2011 registaram-se, nas diferentes modalidades de educação e formação do eixo adultos da Iniciativa Novas Oportunidades, 1.991.703 inscrições. Desde número, 700.777 correspondem à inscrição em Centros Novas Oportunidades, tendo em vista a obtenção de uma qualificação de nível básico e 599.356 de nível secundário, conforme dados constantes do Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa (SIGO), conjugados com os resultados dos relatórios mensais referentes ao ano de 2006, enviados à então Direcção-Geral de Formação Vocacional. Se considerarmos a modalidade dos cursos de Educação e Formação de Adultos (EFA), em igual período, ocorreram 194.582 inscrições (99.662 de nível básico e 94.920 de nível secundário).

Com respeito às Formação Modulares Certificadas atingiu-se, desde 2008 (data em que as mesmas entraram em funcionamento) até Junho de 2011, 496.402 inscrições para este tipo de acção de formação. A estes números importa ainda acrescentar as inscrições nas Vias de Conclusão do Secundário: 586 até à data registadas no SIGO.

Quadro 5 - Adultos Abrangidos pela Iniciativa Novas Oportunidades

Ano	2004	2005	2006	2007	2008 (Agosto)
Processo RVCC	37.500	54.803	74.440	273.610	Nd
Cursos EFA	-	18.758	14.628	15.552	Nd
Total	37.500	73.561	89.068	289.162	--

Fonte: Ministério da Educação, 2008

*Documento "Iniciativa Novas Oportunidades – dois anos em balanço", elaborado pelo Gabinete de Estatísticas e Planeamento Estratégico, Ministério da Educação, em Janeiro de 2008 (in Portal da Educação).

Para a implementação da Iniciativa Novas Oportunidades, sobretudo no pilar Adultos, foi fundamental a expansão da **rede de Centros Novas Oportunidades**, que

passou de 269 (Dezembro de 2007) para 457 Centros (Junho de 2008), mais 157 do que o previsto para todo o ano de 2008 (aumento de 70% em apenas 6 meses).

Quadro 6 – Evolução da Rede de Centros Novas Oportunidades

Ano	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
N.º CNO	74	98	269	269	459	455	454

Fonte: ANQ, 2011

Quadro 7 – Principais Indicadores da Actividade dos Centros RVCC e dos Centros Novas Oportunidades

Indicadores de Actividade	2000-2005	2006-2010	Total
Nº de Inscrições	153719	1088316	1242035
Nº de encaminhamentos para Ofertas Formativas	10839	179840	190679
Nº de Certificações	44192	328263	372455

Fonte: ANQ, 2010 - Relatórios Mensais enviados à DGFV (2000-2006) e plataforma SIGO (2007-2010)

1.2. Caracterização do Desemprego

1.2.1 Caracterização do Desemprego Nacional

No final do mês de Janeiro de 2011, os Centros de Emprego Nacionais contavam com um total de 557.244 desempregados inscritos. De acordo com a informação mensal do mercado de emprego do IEFP, o número de desempregados inscritos diminuiu 0,5% face a Janeiro de 2010. Descida que se fez sentir ao fim de 27 meses de subidas constantes. A evolução do desemprego em termos mensais mostra, no entanto, um aumento do desemprego em 2,8% relativamente ao mês anterior (Dezembro de 2010).

Tendo em conta as diferentes regiões do País, esta descida anual verificou-se nas regiões Norte (-1,1%), Centro (-5,1%) e Alentejo (-3,8%). Nas restantes regiões o desemprego anual aumentou.

O desemprego nacional atinge essencialmente as profissões ligadas aos “trabalhadores não qualificados dos serviços e comércio”, do “pessoal dos serviços de protecção e segurança”, dos “empregados de escritório”, dos “trabalhadores não qualificados das minas, construção civil, e indústrias transformadoras” e dos “operários e trabalhadores similares da indústria extractiva e construção civil”. Estes 5 grupos representam 53,1% dos desempregados inscritos em Janeiro de 2011, a nível nacional.

No que respeita às ofertas de emprego dos Centros de Emprego nacionais, relativas ao mês de Janeiro de 2011, totalizaram 13.623 (- 28,4% que em Janeiro de 2010 e + 4,1% que em Dezembro de 2010). As actividades económicas com maior volume de ofertas passam pelas “actividades imobiliárias, administrativas e dos serviços de apoio”, o “comércio por grosso e a retalho”, o “alojamento, restauração e similares”, a “construção” e a “indústria do vestuário”, totalizando 60% do total de ofertas nacionais.

Por fim, no mês de Janeiro de 2011, os centros de emprego colocaram 4.327 (- 5,3% que em Janeiro de 2010 e + 32, 2% que em Dezembro de 2010). Traduzindo um total de 9.296 ofertas por preencher.

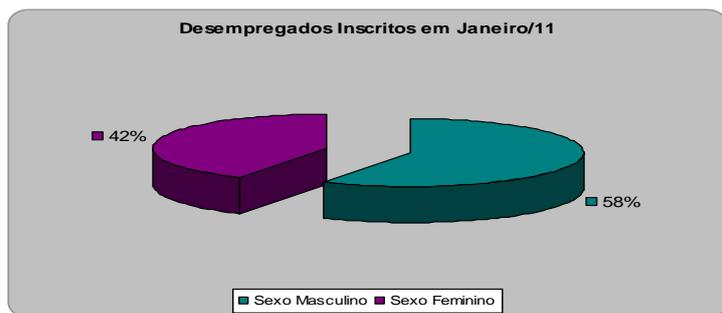
1.2.2 Caracterização do Desemprego no Concelho da Figueira da Foz - Dados do IEFP

De acordo com as estatísticas do IEFP, em Janeiro/11, na região Centro estavam inscritos um total de 77.168 desempregados, dos quais 7.509 procuravam o seu 1.º emprego e 69.659 um novo emprego.

No Centro de Emprego da Figueira da Foz (abrange os concelhos da Figueira da Foz, Montemor-o-Velho, Mira e Soure) encontravam-se inscritos, em Janeiro/11, 5.486 desempregados, 456 à procura de primeiro emprego e 5.030 à procura de novo emprego. Destes 5.486 desempregados, 3.539 encontravam-se desempregados há menos de um ano e 1.947 há mais de um ano.

Concretamente no concelho da Figueira da Foz estavam inscritos, em Janeiro/11, 3.244 desempregados.

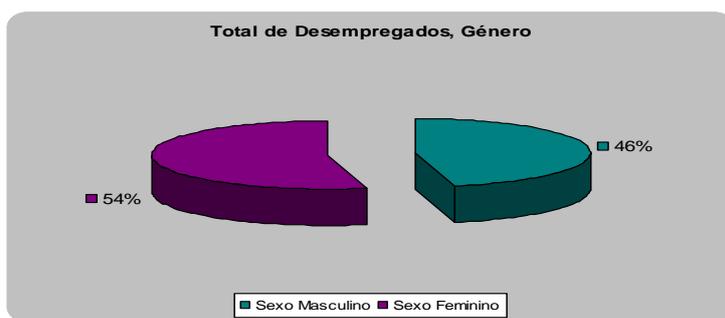
Gráfico 5 - Desempregados Inscritos na Figueira da Foz em Janeiro de 2011, por Género



Fonte: IEFP, Estatísticas Mensais, 2011

Dos 3.244 desempregados inscritos, relativos ao concelho da Figueira da Foz, 548 tratam-se de novos inscritos em Janeiro/11, dos quais 319 são do sexo masculino (58%) e 229 são do sexo feminino (42%), conforme podemos ver no gráfico 6.

Gráfico 6 - Total de Desempregados da Figueira da Foz por Género



Fonte: IEFP, Estatísticas Mensais, 2011

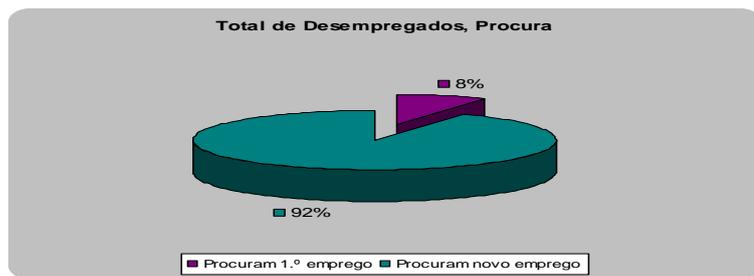
Gráfico 7 - Situação dos Desempregados da Figueira da Foz Face ao Emprego



Fonte: IEFP, Estatísticas Mensais, 2011

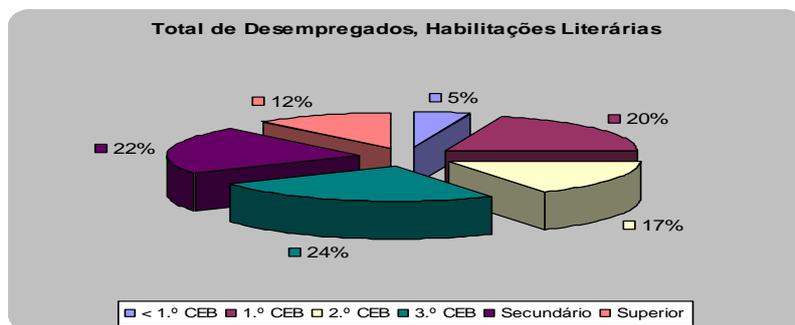
Dos 3.244 desempregados inscritos, 1.508 são homens (46%) e 1.736 são mulheres (54%) (cf. Gráfico 6); 2.164 estão desempregados há menos de 1 ano (67%) e 1.080 há mais de um ano (33%) (cf. Gráfico 7).

Gráfico 8 - Total de Desempregados da Figueira da Foz por Tipologia de Emprego que Procuram



Fonte: IEFP, Estatísticas Mensais, 2011

Gráfico 9 - Total de Desempregados da Figueira da Foz, por Habilitações Literárias

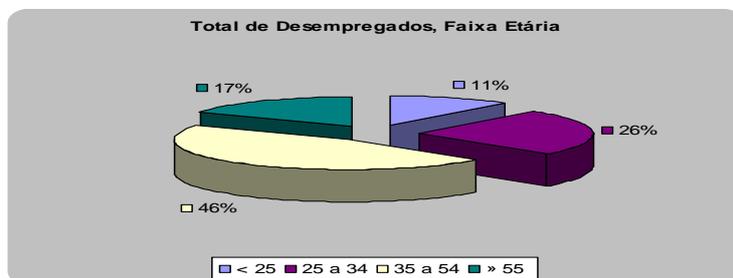


Fonte: IEFP, Estatísticas Mensais, 2011

Dos 3.244 desempregados inscritos, 263 procuram o seu 1.º emprego (8%) e 2.981 procuram novo emprego (92%).

Destes desempregados, 151 têm menos que o 1.º CEB (5%), 666 têm o 1.º CEB (20%), 537 têm o 2.º CEB (17%), 808 têm o 3.º CEB (24%), 707 têm o Secundário (22%) e 381 têm Nível Superior (12%).

Gráfico 10 - Total de Desempregados da Figueira da Foz, por Idade



Fonte: IEFP, Estatísticas Mensais, 2011

Dos 3.244 desempregados inscritos, 366 têm menos de 25 anos (11%), 834 têm entre 25 e 34 anos (26%), 1.494 têm entre os 35 e 54 anos (46%) e 550 têm 55 anos ou mais (17%) (cf. Gráfico 10).

Para concluir, interessa referir que o Centro de Emprego recebeu em Janeiro/11, 483 ofertas de emprego, sendo 62 relativas ao concelho da Figueira da Foz, tendo sido colocados 48 desempregados (35 mulheres e 13 homens), ficando assim 14 ofertas a preencher.

1.2.3 Caracterização do Desemprego no Concelho da Figueira da Foz - Dados do Gabinete de Inserção Profissional

Apresentamos, de seguida, alguns dados recolhidos junto do Gabinete de Inserção Profissional (GIP) da Figueira da Foz, promovido pela Câmara Municipal, e que presta informação profissional a jovens e adultos desempregados, apoiando a procura activa de emprego e acompanhando os desempregados em fase de inserção ou reinserção profissional. Este gabinete promove a divulgação de ofertas de emprego, de qualificação e actividades de colocação, encaminhando os seus clientes para estas ofertas ou para medidas de apoio ao emprego, empreendedorismo e programas comunitários que promovam a mobilidade no emprego e na formação profissional no espaço europeu, entre outros.

Verificamos que relativamente ao ano de 2010, este Gabinete desenvolveu actividades junto de 1.900 clientes, 741 do sexo masculino e 1.169 do sexo feminino; 295 procuravam primeiro emprego, 1.411 procuravam novo emprego e 194 reportavam-se a outras situações; 294 não tem o 2.º CEB, 448 não têm o 3.º CEB, 480 não têm o Secundário e 678 tem o Secundário ou mais. Destes 1.900 clientes, 262 tem até 23 anos, 525 tem entre 24 e 30 anos, 954 tem entre 31 e 54 anos e 159 tem 55 ou mais anos.

Sendo que em Janeiro de 2011 o Gabinete desenvolveu trabalho junto de 929 clientes, 400 do sexo masculino e 529 do sexo feminino; 102 procuram primeiro emprego, 776 um novo emprego e 51 encontram-se noutras situações; 430 não tem o 2.º CEB, 4 não têm o 3.º CEB, 128 não têm o Secundário e 367 tem o Secundário ou mais. Destes 929 clientes, 132 tem até 23 anos, 190 tem entre 24 e 30 anos, 379 tem entre 31 e 54 anos e 228 tem 55 ou mais anos.

1.3 Tecido Empresarial

1.3.1 Caracterização Socio-económica

A população activa reparte-se pelas várias actividades económicas da região, destacando-se a pesca, indústria vidreira, actividades ligadas ao turismo, construção naval, produção de celulose, indústria de sal, agricultura, construção civil e indústria de cal.

O **sector primário** é o sector tradicional do concelho, tendo como actividades principais a agricultura e a pesca. Na agricultura predomina a exploração florestal e as culturas agrícolas, sendo as mais importantes a do milho e do arroz.

Quanto à pesca, existe um porto instalado na margem sul do rio Mondego, o que permite o desembarque do pescado e a sua própria venda, pois há neste local uma loja comercial. A actividade piscatória apresenta grande relevância nas freguesias de Buarcos, Tavarede, Lavos e São Pedro.

Os sectores da horticultura, orizicultura e salicultura são os mais predominantes nas freguesias de Vila Verde, Maiorca e Lavos, nomeadamente o hortícola e orizícola em Vila Verde e Maiorca e a salicultura em Lavos (Fonte: Plano de Acção Anual da CLA/NLI para 2004, Projecto “Conhecer para Intervir”).

O sector industrial possui um Parque Industrial e Empresarial, na zona da Gala, que conta com uma infra-estrutura de qualidade e está incluído na campanha de divulgação internacional do ICEP.

As grandes indústrias do concelho focam a sua actividade na pasta e fabrico de papel, nomeadamente a CELBI e a SOPORCEL Lda. Existe uma indústria com tradição no fabrico, comércio e exportação de vidro, a Saint-Gobain Mondego e alguma tradição no sector têxtil. Contudo, este sector de actividade encontra-se em regressão económica. Existem algumas PME que se dedicam ao fabrico de plásticos, citando PLASFIL, Microplásticos, Lda e IERAX.

A dimensão do tecido empresarial da Figueira da Foz é reduzida. Em 2002, 85% das empresas com sede na Figueira da Foz eram micro-empresas, e cerca de 12% eram pequenas e médias empresas. Em 2001, num universo de 7.158 empresas com actividade económica cerca de 79%, ou seja 5.633, eram empresas em nome individual.

Quadro 8 - Caracterização das Empresas por Dimensão (2001)

Número trabalhadores total	Número de empresas total	Número de indústrias transformadoras e extractivas total
-------------------------------	-----------------------------	--

1 - 9	1382	118
10 - 49	195	45
50 - 250	33	11
+ de 250	10	8

Fonte: INE, 2001

Esta tendência tem vindo a acentuar-se, verificando-se em 2008:

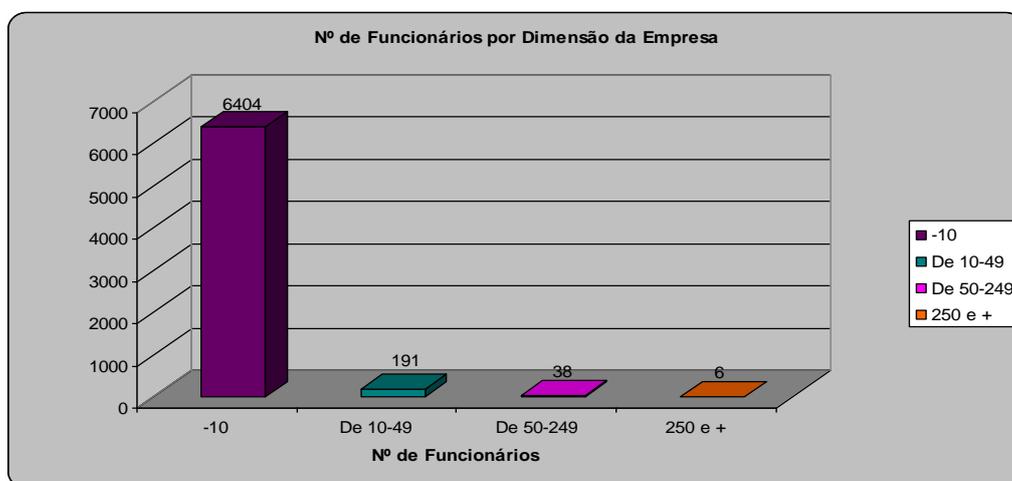
- A redução do número de empresas (6.639)
- Empresas individuais: 73,79%
- O aumento da percentagem de micro-empresas (com menos de 10 trabalhadores) que nesta data é de 96,5%.
- Empresas com menos de 250 trabalhadores: 99,9%

Quadro 9 - Empresas (N.º) por Localização Geográfica e Escalão de Pessoal ao Serviço;
Anual 2008

Escalão de Pessoal ao Serviço				
Total	Menos de 10 pessoas	10 - 49 pessoas	50 - 249 pessoas	250 e mais pessoas
N.º	N.º	N.º	N.º	N.º
6639	6404	191	38	6

Fonte: INE, AERCentro, 2009** Última actualização destes dados: 22 de Julho de 2009

Gráfico 11- Empresas/Número de Funcionários



Fonte: INE, AERCentro, 2009

O quadro seguinte indica-nos o número de empresas existentes por município da sede.

Quadro 10 - Número de Empresas Existentes por Município da Sede.

Empresas por Município da Sede, segundo a CAE-Rev.3, 2008	
Agricultura, produção animal, caça, floresta e pesca	86
Indústria Extractiva:	14
Indústria transformadora:	407
Electricidade, gás, vapor, água quente e fria e ar frio	2
Captação, tratamento e distribuição de água; saneamento, resíduos e despoluição	8
Construção	744
Comércio por grosso e a retalho: reparação de veículos automóveis e motociclos	1597
Transportes e armazenagem	201
Alojamento, restauração e similares	546
Actividades de informação e comunicação	66
Actividades imobiliárias	105
Actividades de consultoria, científicas, técnicas e similares	748
Actividades administrativas e dos serviços de apoio	276
Educação	426
Actividades de saúde humana e apoio social	439
Actividades artísticas, de espectáculos, desportivas e recreativas	128
Outras actividades de serviços	852

Fonte: INE, AERCentro, 2009

Apesar do elevado número de empresas de pequena dimensão, apenas duas empresas, na área da produção de pasta e papel, são responsáveis por quase 64% do volume de vendas das indústrias transformadoras.

No **sector terciário** existem instalações hoteleiras, comércio e serviços, tendo-se verificado um progresso significativo nos últimos anos. Por ser uma cidade com forte atracção turística, verifica-se um aumento significativo da população na época balnear. As freguesias de Tavarede e Buarcos são as que têm um peso mais significativo na indústria hoteleira e na restauração (Fonte: Plano de Acção Anual da CLA/NLI para 2004, Projecto “Conhecer para Intervir”).

A maior parte da população pertence ao sector terciário.

Quadro 11 - Distribuição da População por Sectores de Actividade

Anos	Sectores			Total
	Primário	Secundário	Terciário	
1991	3134	8827	12050	24009
2001	1364	9738	15353	26445

Fonte: Censos, 200

1.3.2 Diagnóstico de Necessidades Formativas das Empresas

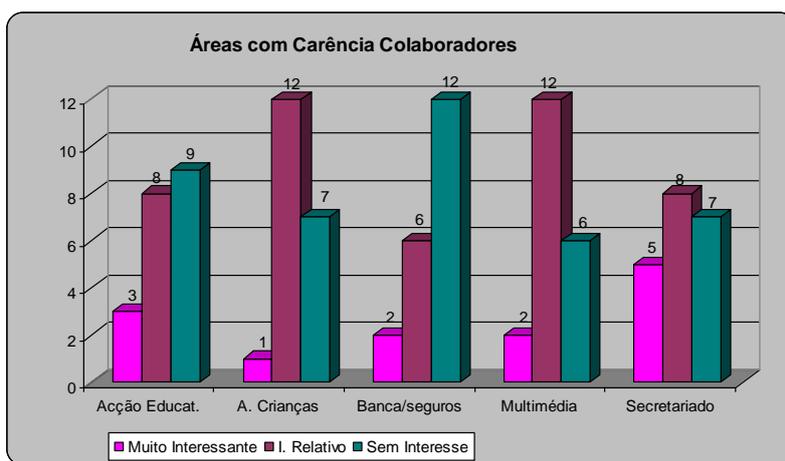
Em 2010, foi realizado um inquérito (questionário semi-aberto em que eram indicadas algumas profissões/áreas a classificar como Muito Interessante, Interesse relativo ou sem Interesse) a cerca de 100 empresas (dos maiores associados da ACIFF) das quais apenas 20 responderam.

Os resultados obtidos, que se transcrevem abaixo configuram uma amostra diminuta tendo em conta o Universo (existem cerca de 6.639 empresas no concelho, com a caracterização acima referida).

Refira-se a inexistência de resposta por parte das empresas como factor da dificuldade de elaborar um diagnóstico exacto.

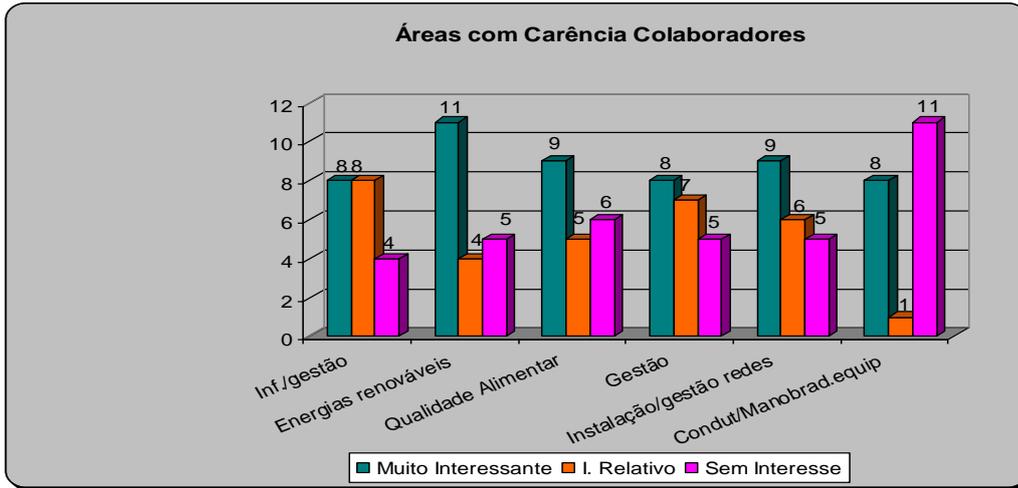
Questionados sobre o grau de interesse das áreas abaixo representadas graficamente, os resultados foram os seguintes:

Gráfico 12- Indicação de Profissões/Áreas em que Exista Carência de Colaboradores com Habilitação Académica/Profissional na Região



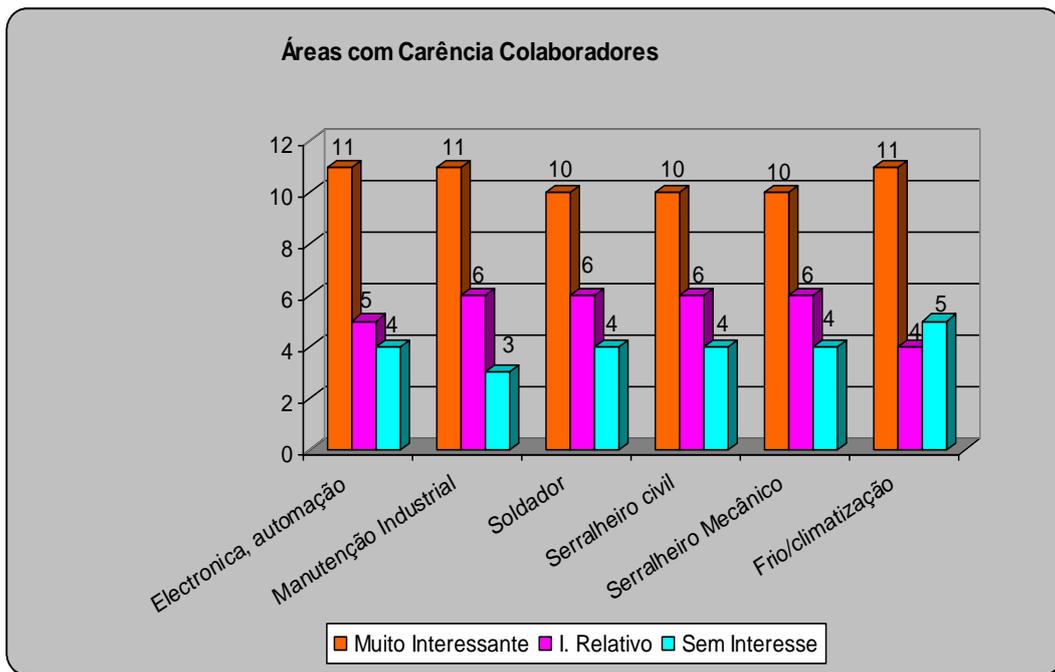
Fonte: Inquérito ACIFF, 2010

Gráfico 13 -Indicação de Profissões/Áreas em que Existe Carência de Colaboradores com Habilitação Académica/Profissional na Região



Fonte: Inquérito ACIFF, 2010

Gráfico 14 - Indicação de Profissões/Áreas em que Existe Carência de Colaboradores com Habilitação Académica/Profissional na Região



Fonte: Inquérito ACIFF, 2010

Convidados a pronunciar-se (em questão aberta) sobre as maiores carências sentidas, são estas as áreas mais referidas:

- Electrónica e electricidade;

- Fresador;
- Mecânicos automóveis com conhecimentos electrónicos;
- Retirada de materiais com amianto;
- Serralheiros;
- Soldadores;
- Condutores/manobradores;
- Manutenção Industrial;
- Motoristas;
- Técnico Higiene e Segurança no Trabalho.

2. Necessidades de Educação/Formação

No que diz respeito às necessidades de educação/formação, a equipa optou por utilizar os dados dos Centros Novas Oportunidades do concelho da Figueira da Foz, tendo em conta as informações referentes aos adultos em diagnóstico e a aguardar integração em ofertas formativas. A estes acrescentaram-se os dados relativos às entidades formadoras no que respeita aos inscritos para formação modular certificada.

Relembramos que os Técnicos de Diagnóstico e Encaminhamento têm indicado como principal constrangimento ao seu trabalho, a escassez de ofertas formativas, o que aumenta grandemente o tempo que medeia entre o início do diagnóstico e o encaminhamento.

2.1 Programa de Formação em Competências Básicas

O Programa de Formação em Competências Básicas, aprovado pela Portaria nº 1100/2010 de 22 de Outubro, direcciona-se à percentagem ainda significativa de adultos portugueses que não possui as competências básicas que lhes permitam aceder às ofertas de qualificação existentes.

A organização curricular do programa compreende seis unidades de formação, de 50 horas cada, designadas por:

- a) Leitura e escrita (iniciação);
- b) Leitura e escrita (aprofundamento);
- c) Leitura e escrita (consolidação);
- d) Cálculo (iniciação);
- e) Cálculo (aprofundamento);
- f) Tecnologias de informação e comunicação (sensibilização).

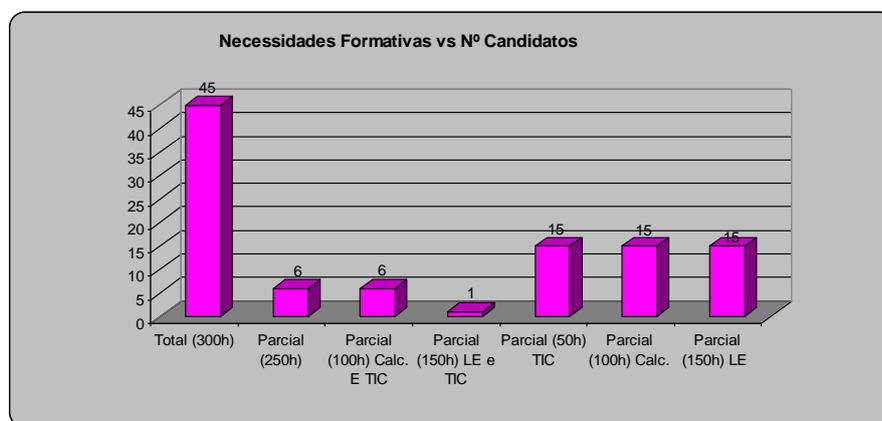
A este nível, os centros novas oportunidades indicaram as seguintes necessidades formativas:

Quadro 12 - Necessidades Formativas: Programa de Formação em Competências Básicas

Percurso Formativo	Regime de funcionamento	Competências Básicas	Concelho de realização da formação	Nº de candidatos com necessidades formativas	Carga Horária
Comp. Básicas	Diurno	Competências Básicas (total)	Figueira da Foz	45	300h
	Diurno	Leitura e escrita/cálculo aprofundamento/Sensibilização às TIC	Figueira da Foz	6	250h
	Diurno	Cálculo Aprofundamento/Sensibilização às TIC	Figueira da Foz	6	100h
	Diurno	Leitura e Escrita Aprofundamento; Consolidação Sensibilização às TIC	Figueira da Foz	1	150h
	Diurno	Sensibilização às TIC	Figueira da Foz	15	50h
	Diurno	Cálculo – Iniciação e Aprofundamento	Figueira da Foz	15	100h
	Diurno	Leitura e Escrita – Iniciação, Aprofundamento e Consolidação	Figueira da Foz	15	150h

Fonte: Dados dos Inscritos nos CNO's da Figueira da Foz, Abril 2011

Gráfico 15 - Necessidades Formativas: Programa de Formação em Competências Básicas



Fonte: Dados dos Inscritos nos CNO's da Figueira da Foz, Abril 2011

2.2 Cursos de Educação e Formação (CEF)

Os cursos de Educação e Formação para jovens visam a recuperação dos défices de qualificação, escolar e profissional, dos jovens em situação de abandono escolar e em transição para a vida activa, através da aquisição de competências escolares, técnicas, sociais e relacionais, que lhes permitam ingressar num mercado de trabalho cada vez mais exigente e competitivo.

Estes cursos permitem obter qualificação escolar e adquirir competências profissionais e destinam-se a jovens, candidatos ao primeiro emprego, ou a novo emprego, com idade igual ou superior a 15 anos e inferior a 23 anos, à data de início do curso, em risco de abandono escolar, ou que já abandonaram a via regular de ensino e detentores de habilitações escolares que variam entre o 6.º ano de escolaridade, ou inferior e o ensino secundário.

Tratando-se de um percurso, tendencialmente em vias de extinção, os Centros Novas Oportunidades, optaram por não indicar necessidades formativas, a este nível.

2.3 Sistema de Aprendizagem

Os Cursos de Aprendizagem são cursos de formação profissional inicial, em alternância, dirigidos a jovens, privilegiando a sua inserção no mercado de trabalho e permitindo o prosseguimento de estudos.

Caracterizam-se pela intervenção junto dos jovens em transição para a vida activa e dos que já integram o mercado de trabalho sem o nível secundário de formação escolar e profissional, com vista à melhoria dos níveis de empregabilidade e de inclusão social e profissional. Estes cursos são organizados em componentes de formação – sociocultural, científica, tecnológica e prática – que visam as várias dimensões do saber, integradas em estruturas curriculares predominantemente profissionalizantes adequadas ao nível de qualificação e às diversas saídas profissionais.

Estes cursos, caracterizam-se ainda, pelo reconhecimento do potencial formativo da situação de trabalho, através de uma maior valorização da intervenção e do contributo formativo das empresas, assumindo-as como verdadeiros espaços de formação, geradores de progressão das aprendizagens, recorre-se assim, à alternância entendida como uma sucessão de contextos de formação, articulados entre si, que promovem a realização das aprendizagens com vista à aquisição das competências que integram um determinado perfil de saída.

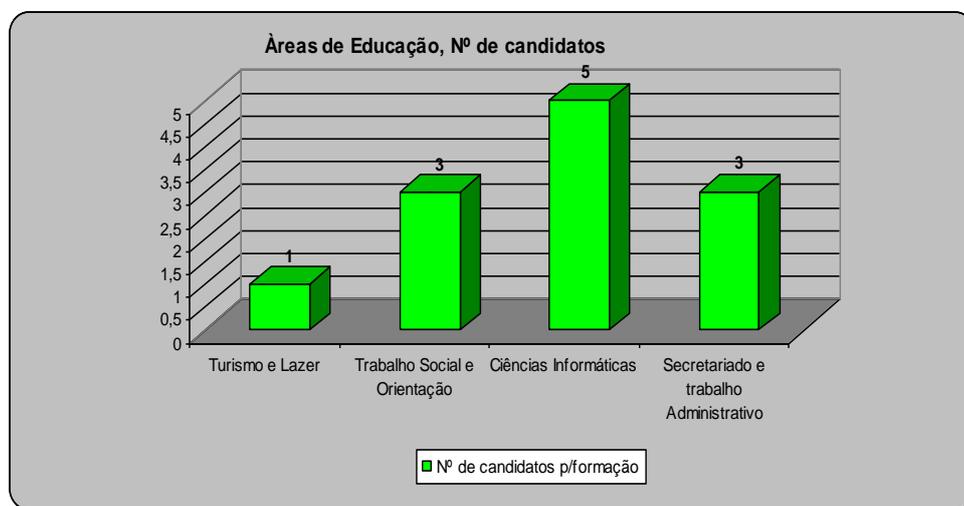
Relativamente ao Sistema de Aprendizagem de nível secundário, foram indicados doze formandos com necessidades formativas.

Quadro 13 - Necessidades Formativas: Sistema de Aprendizagem

Qualificação	Regime de funcionamento	Área de educação-formação	Saída Profissional	Concelho de realização da formação	Nº de candidatos com necessidades formativas
Dupla Certificação	Diurno	Secretariado e Trabalho Administrativo	Técnico/a Administrativo/a	Figueira da Foz	3
	Diurno	Ciências Informáticas	Programador de Informática	Figueira da Foz	5
	Diurno	Trabalho Social e Orientação	Animador/a Sociocultural	Figueira da Foz	3
	Diurno	Turismo e Lazer	Técnico de Termalismo	Figueira da Foz	1
TOTAL					12

Fonte: Dados dos Inscritos nos CNO's da Figueira da Foz, Abril 2011

Gráfico 16 - Necessidades Formativas: Sistema de Aprendizagem



2.4 Cursos de Educação e Formação de Adultos (EFA)

Os cursos de Educação e Formação para Adultos (EFA) visam elevar os níveis de habilitação escolar e profissional da população adulta, através de uma oferta integrada de educação e formação que potencie as suas condições de empregabilidade e certifique as competências adquiridas ao longo da vida.

Dentro das ofertas disponíveis a nível da formação profissional, os cursos de Educação e Formação de Adultos (EFA) tem assumido especial relevância.

Os cursos de EFA surgiram pela primeira vez em Portugal, no ano 2000, promovido pela já extinta, Agência Nacional da Educação e Formação de Adultos (ANEFA). Pretendem ser uma proposta inovadora e são uma oferta integrada de educação e formação para públicos adultos que possuam baixos níveis de escolaridade e de qualificação profissional. “O seu objectivo consistia em dar resposta ao elevado défice e longo distanciamento dos níveis de escolaridade e de qualificação profissional da população adulta portuguesa face às médias apresentadas pelos países da União Europeia e da OCDE” (Trindade, 2007, p. 178). Se esta distância se tem vindo a atenuar, ela é ainda relevante, pelo que pensamos, estes cursos assumem a maior importância no actual contexto, o que é claramente expresso, nos números apresentados nos quadros seguintes.

Quadro 14- Necessidades Formativas: Cursos EFA Nível Básico

Qualificação	Percorso Formativo	Regime de funcionamento	Área de educação-formação	Saída Profissional	Concelho de realização da formação	Nº de candidatos com necessidades formativas
--------------	--------------------	-------------------------	---------------------------	--------------------	------------------------------------	--

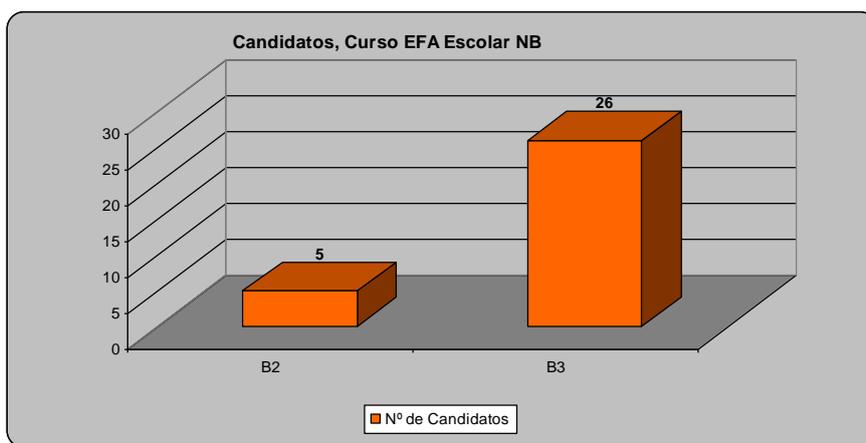
Diagnóstico de Necessidades Educativas / Formativas

Escolar	B2	Nocturno	-----	-----	Figueira da Foz	5
	B3	Nocturno	-----	-----	Figueira da Foz	26
	B3	Diurno	Artesanato	Florista	Figueira da Foz	4
	B3	Diurno	Comércio	Empregado/a Comercial	Figueira da Foz	13
	B3	Diurno	Ciências Informáticas	Operador/a de Informática	Figueira da Foz	15
Dupla certificação	B3	Diurno	Metalurgia e Metalomecânica	Soldador/a	Figueira da Foz	10
	B3	Diurno	Electricidade e Energia	Electricista de Instalações	Figueira da Foz	9
	B3	Diurno	Electrónica e Automação	Instalador/a - Reparador/a de Computadores	Figueira da Foz	6
	B3	Diurno	Construção e Reparação de Veículos a Motor	Electricista de Automóveis	Figueira da Foz	5
	B3	Diurno	Indústrias Alimentares	Padeiro/a – Padeiro/a	Figueira da Foz	4
	B2+B3	Diurno	Indústrias Alimentares	Padeiro/a – Padeiro/a	Figueira da Foz	4
	B3	Diurno	Materiais	Carpinteiro/a – Carpinteiro/a de limpos	Tocha	2
	B3	Diurno	Construção Civil e Engenharia Civil	Condutor/a / Manobrador/a de Equipamento de Movimentação de Terras	Figueira da Foz	2
	B2	Diurno	Floricultura e Jardinagem	Operador/a de Jardinagem	Figueira da Foz	15
	B3	Diurno	Floricultura e Jardinagem	Operador/a jardinagem	Figueira da Foz	21
	B3	Diurno	Serviços de Apoio a Crianças e Jovens	Acompanhante de Crianças	Figueira da Foz	15
	B2+B3	Diurno	Trabalho Social e Orientação	Assistente Familiar e de apoio à Comunidade	Figueira da Foz	11
	B3	Diurno	Trabalho social e Orientação	Agente em Geriatria	Figueira da Foz	14
	B3	Diurno	Trabalho social e Orientação	Agente em Geriatria	Tocha	6

B2+B3	Diurno	Hotelaria e Restauração	Cozinheiro/a	Figueira da Foz	18
B3	Diurno	Hotelaria e Restauração	Operador/a de Manutenção hoteleira	Figueira da Foz	5
B3	Diurno	Hotelaria e Restauração	Cozinheiro/a	Figueira da Foz	4
B3	Diurno	Cuidados de Beleza	Massagista de Estética	Figueira da Foz	6
B3	Diurno	Indiferenciada	Indiferenciada	Figueira da Foz	50
Profissional (*)					
TOTAL					270

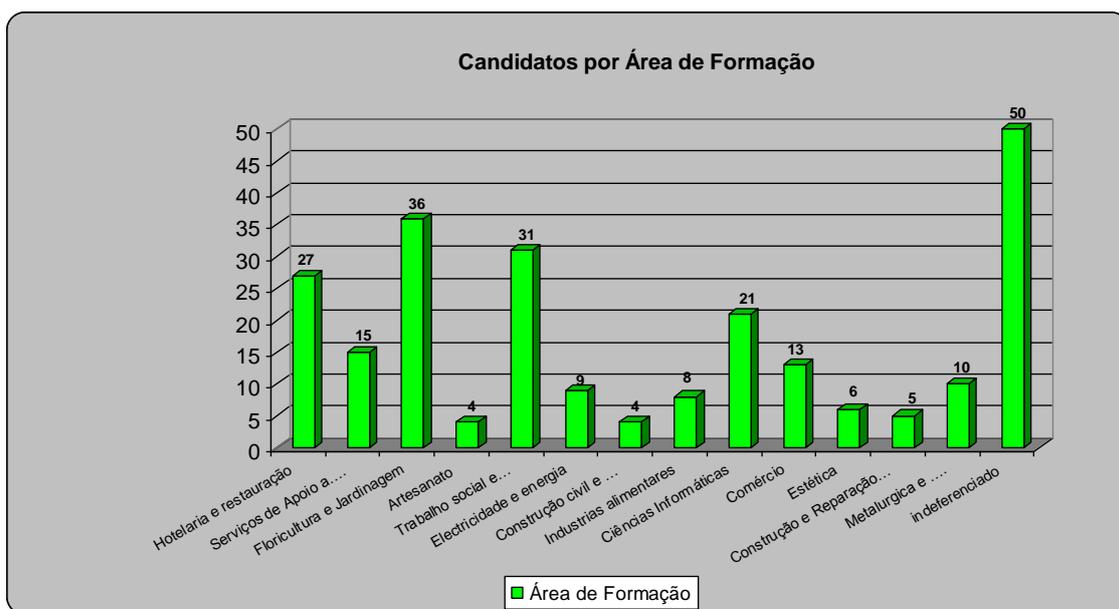
Fonte: Dados dos Inscritos nos CNO's da Figueira da Foz, Abril 2011

Gráfico 17- Necessidades Formativas: Cursos EFA Nível Básico



Fonte: Dados dos Inscritos nos CNO's da Figueira da Foz, Abril 2011

Gráfico 18 - Necessidades Formativas: Cursos EFA Nível Básico por Áreas



Fonte: Dados dos Inscritos nos CNO's da Figueira da Foz, Abril 2011

Quadro 15- Necessidades Formativas: Cursos EFA Nível Secundário

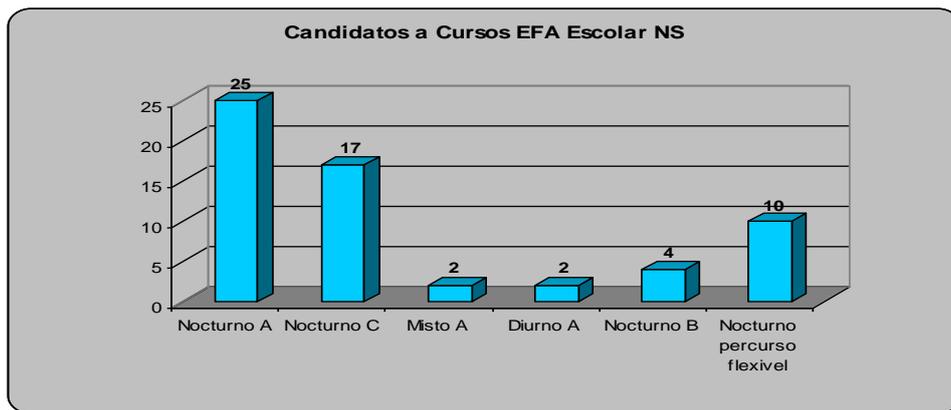
Qualificação	Percurso Formativo	Regime de funcionamento	Área de educação-formação	Saída Profissional	Concelho de realização da formação	Nº de candidatos com necessidades formativas
Escolar	A	Nocturno	-----	-----	Figueira da Foz	25
	C	Nocturno	-----	-----	Figueira da Foz	17
	A	Misto	-----	-----	Figueira da Foz	2
	A	Diurno	-----	-----	Figueira da Foz	2
	B	Nocturno	-----	-----	Figueira da Foz	4
	Percurso flexível	Nocturno	-----	-----	Figueira da Foz	10
Dupla Certificação	A	Diurno	Audiovisuais e Produção dos Media	Técnico/a de Multimédia	Figueira da Foz	3
	A	Diurno	Comércio	Técnico/a de Vendas	Figueira da Foz	4
	A	Diurno	Comércio	Técnico/a Comercial	Figueira da Foz	5

Percurso flexível	Diurno	Comércio	Técnico/a Comercial	Figueira da Foz	8
A	Diurno	Gestão e Administração	Técnico/a de Apoio à Gestão	Figueira da Foz	2
A	Diurno	Secretariado e Trabalho Administrativo	Técnico/a de Secretariado	Figueira da Foz	3
A	Diurno	Secretariado e Trabalho Administrativo	Técnico/a Administrativo/a	Figueira da Foz	12
Percurso flexível	Diurno	Secretariado e Trabalho Administrativo	Técnico/a Administrativo	Figueira da Foz	12
A	Diurno	Enquadramento e Organização de Empresa	Técnico/a de Qualidade	Figueira da Foz	15
A	Diurno	Ciências Informáticas	Técnico/a de Informática – Sistemas	Figueira da Foz	12
Percurso flexível	Diurno	Ciências Informáticas	Técnico/a Informática - Sistemas	Figueira da Foz	22
A	Nocturno	Metalurgia e Metalomecânica	Técnico/a de Manutenção Industrial de Metalurgia e Metalomecânica	Figueira da Foz	4
A	Nocturno	Electricidade e Energia	Técnico/a de Instalações Eléctricas	Figueira da Foz	4
A	Diurno	Electricidade e Energia	Técnico/a Instalador de Sistemas Eólicos	Figueira da Foz	12
Percurso flexível	Diurno	Electricidade e Energia	Técnico/a de Instalações Eléctricas	Figueira da Foz	15
A	Diurno	Construção e Reparação de Veículos a Motor	Técnico/a de Aprovisionamento e Venda de Peças	Figueira da Foz	4
A	Nocturno	Indústrias Alimentares	Técnico/a de Controlo de Qualidade Alimentar	Figueira da Foz	4
A	Nocturno	Construção Civil e Engenharia Civil	Técnico/a de Obra/Condutor/a de Obra	Figueira da Foz	2
B	Diurno	Produção Agrícola e Animal	Técnico/a de Produção Agrária	Figueira da Foz	2
A	Nocturno	Floricultura e Jardinagem	Técnico/a de Jardinagem e Espaços Verdes	Figueira da Foz	1
A	Diurno	Serviços de Apoio a Crianças e Jovens	Técnico/a de Acção Educativa	Figueira da Foz	21

A	Nocturno	Serviços de Apoio a Crianças e Jovens	Técnico/a de Acção Educativa	Figueira da Foz	1
Percurso flexível	Diurno	Serviços de Apoio a Crianças e Jovens	Técnico/a de Acção Educativa	Figueira da Foz	74
A	Nocturno	Trabalho Social e Orientação	Animador/a Sociocultural	Figueira da Foz	7
Percurso flexível	Diurno	Trabalho Social e Orientação	Animador/a Sociocultural	Figueira da Foz	15
A	Diurno	Hotelaria e Restauração	Recepcionista de Hotel	Figueira da Foz	6
A	Diurno	Hotelaria e Restauração	Técnico/a de Cozinha/Pastelaria	Figueira da Foz	5
A	Diurno	Hotelaria e Restauração	Técnico/a de Mesa/Bar	Figueira da Foz	4
A	Nocturno	Hotelaria e Restauração	Técnico/a de Cozinha/Pastelaria	Figueira da Foz	2
Percurso flexível	Diurno	Hotelaria e Restauração	Técnico/a de Cozinha/Pastelaria	Figueira da Foz	17
A	Diurno	Turismo e Lazer	Técnico/a de Informação e Animação Turística	Figueira da Foz	2
A	Diurno	Cuidados de Beleza	Esteticista - Cosmetologista	Figueira da Foz	15
A	Nocturno	Cuidados de Beleza	Esteticista - Cosmetologista	Figueira da Foz	3
Percurso flexível	Diurno	Cuidados de Beleza	Esteticista-Cosmetologista	Figueira da Foz	10
A	Diurno	Segurança e Higiene no Trabalho	Técnico/a de Segurança e Higiene do Trabalho	Figueira da Foz	15
A	Nocturno	Segurança e Higiene no Trabalho	Técnico/a de Segurança e Higiene do Trabalho	Figueira da Foz	4
Percurso flexível	Diurno	Segurança e Higiene no Trabalho	Técnico/a de Segurança e Higiene do Trabalho	Figueira da Foz	15
A	Diurno	Indiferenciado	Indiferenciado	Figueira da Foz	15
TOTAL					437

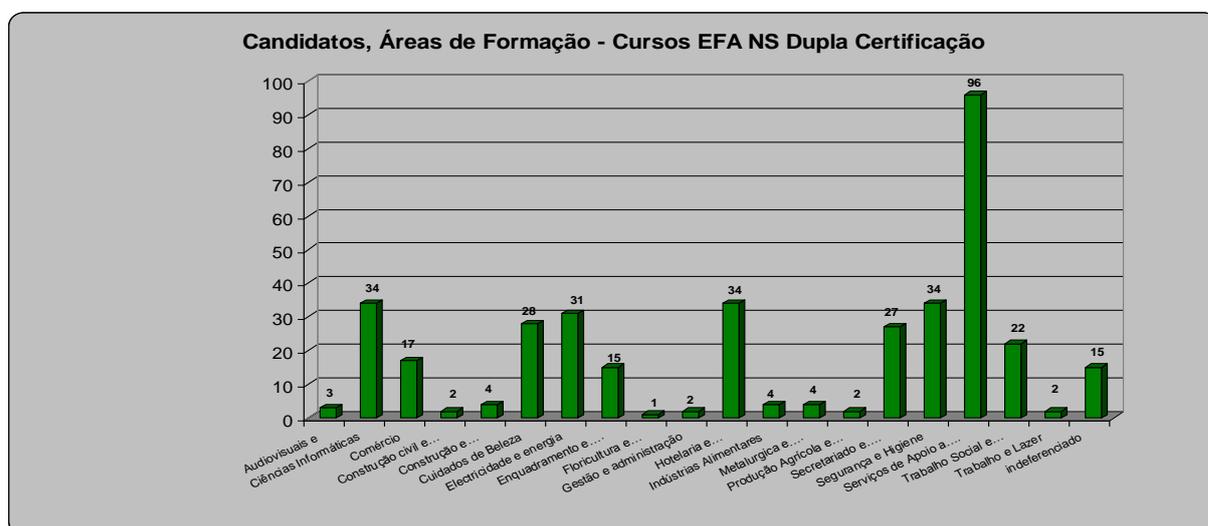
Fonte: Dados dos Inscritos nos CNO's da Figueira da Foz, Abril 2011

Gráfico 19- Necessidades Formativas: Cursos EFA Escolares de Nível Secundário



Fonte: Dados dos Inscritos nos CNO's da Figueira da Foz, Abril 2011

Gráfico 20- Necessidades Formativas: Cursos EFA DC de Nível Secundário



Fonte: Dados dos Inscritos nos CNO's da Figueira da Foz, Abril 2011

2.5 Formações Modulares Certificadas

As Formações Modulares Certificadas constituem uma das modalidades de formação definidas pelo regime jurídico do Sistema Nacional de Qualificações e visam colmatar algumas lacunas ao nível dos conhecimentos dos activos no decurso da sua actividade profissional. Esta modalidade surge da necessidade de assegurar o desenvolvimento, a diversificação e a diferenciação de modalidades de educação/formação alternativas ao ensino regular, facilitadoras do acesso dos activos a níveis crescentes de escolaridade e de qualificação profissional. Tratam-se de acções formativas de curta duração, flexíveis e capitalizáveis e que permitem percursos muito diversificados. Esta modalidade surge assim *“como uma resposta dinâmica às necessidades de competências profissionais dos activos empregados e das*

respectivas empresas que se debatem com a dificuldade em libertar os seus recursos humanos por períodos de formação de maior duração, bem como um instrumento da flexibilização e diversificação da oferta de formação contínua destinada a esses activos empregados, mas também aos desempregados” (Gabinete Oliveira das Neves, 2010).

Tem por base as unidades de formação de curta duração (UFCD's), de 25 ou 50 horas, constantes do CNQ (podendo corresponder a UFCD'S da componente de formação de base, da componente de formação tecnológica, ou de ambas) e destina-se a aperfeiçoar os conhecimentos e competências dos candidatos, podendo ser, igualmente, utilizada em processos de reciclagem e reconversão profissional, proporcionado, deste modo, a aquisição dos conhecimentos necessários à integração num mercado de trabalho cada vez mais exigente e competitivo.

Esta formação destina-se a adultos activos, empregados ou desempregados, que pretendam desenvolver competências em alguns domínios de âmbito geral ou específico, havendo uma procura elevada, quer no nível básico, quer no secundário.

Quadro 16 - Necessidades Formativas: Formações Modulares de Nível Básico

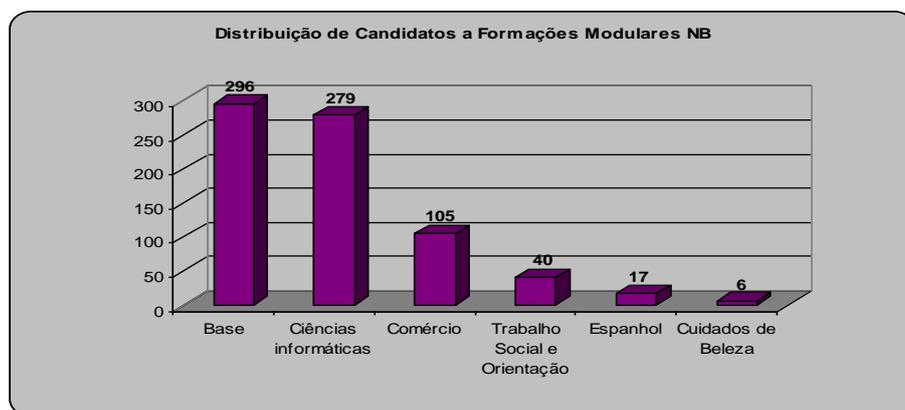
Área Educação-Formação	Código da UFCD	Designação da UFCD	Duração UFCD (25 ou 50 horas)	Concelho de realização da formação	Nº de candidatos com necessidades formativas (*)
Base	TIC_B1_C	Utilizar as Funções Básicas de um Programa de Processamento de Texto	25	Figueira da Foz	10
Base	TIC_B1_B	Realizar Operações Básicas no Computador	25	Figueira da Foz	10
Base	TIC_B2_C	Utilizar um Programa de Processamento de Texto	25	Figueira da Foz	71
Base	TIC_B2_D	Usar a Internet para obter e transmitir informação	25	Figueira da Foz	71
Base	LC_B3_C	Produzir textos informativos, reflexivos e persuasivos	50	Figueira da Foz	34
Base	MV_B3_C	Usar a matemática para analisar e resolver	50	Figueira da Foz	32

		problemas e situações problemáticas		Foz	
Base	TIC_B3_B	Utilizar uma aplicação de folhas de cálculo	50	Figueira da Foz	35
Base	LCE_3_B	Desenvolvimento	50	Figueira da Foz	33
Base	LCE_3_A	Iniciação Espanhol	50	Figueira da Foz	17
Ciências Informáticas	752	Sistemas operativos multitarefa	50	Figueira da Foz	20
Ciências Informáticas	754	Processador de texto	50	Figueira da Foz	20
Ciências Informáticas	754	Processador de texto	50	Figueira da Foz	30
Ciências Informáticas	755	Processador de texto - funcionalidades avançadas	25	Figueira da Foz	20
Ciências Informáticas	756	Folha de cálculo	50	Figueira da Foz	39
Ciências Informáticas	757	Folha de cálculo - funcionalidades avançadas	25	Figueira da Foz	10
Ciências Informáticas	758	Aplicações de apresentação gráfica	50	Figueira da Foz	10
Ciências Informáticas	766	Internet - evolução	25	Figueira da Foz	10
Ciências Informáticas	767	Internet - navegação	25	Figueira da Foz	56
Ciências Informáticas		Indiferenciada	50	Figueira da Foz	13
Ciências Informáticas	768	Criação de sites web	50	Figueira da Foz	22
Ciências Informáticas	756	Folha de cálculo	50	Figueira da Foz	29
Trabalho Social e Orientação	3546	Prevenção e primeiros socorros - geriatria	50	Figueira da Foz	20
Trabalho Social e Orientação	3549	Higiene da pessoa idosa em lares e centros de dia	50	Figueira da Foz	20
Cuidados de Beleza	3583	Cuidados corporais - preparação de massagens	50	Figueira da Foz	6
Comércio	401	Noções Básicas de informática	50	Figueira da Foz	50

Comércio	352	Atendimento	50	Figueira da Foz	23
Comércio	354	Língua inglesa - atendimento	50	Figueira da Foz	32
Total candidatos:					743

Fonte: Dados dos Inscritos nos CNO's da Figueira da Foz, Abril 2011

Gráfico 21- Necessidades Formativas: Formações Modulares de Nível Básico



Fonte: Dados dos Inscritos nos CNO's da Figueira da Foz, Abril 2011

Quadro 17 - Necessidades Formativas: Formações Modulares de Nível Secundário

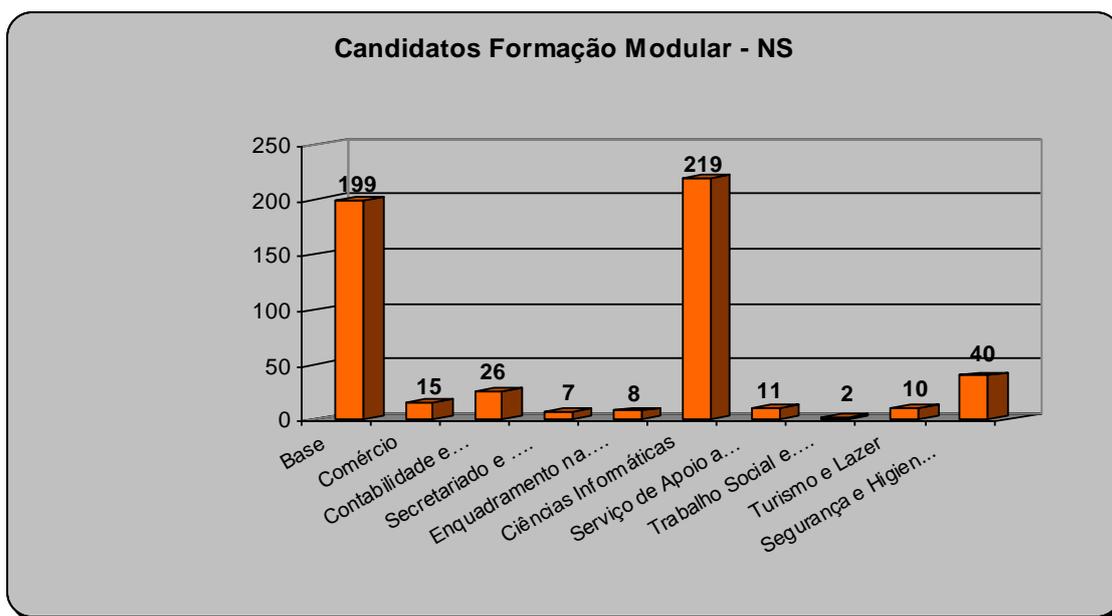
Área Educação-Formação	Código da UFCD	Designação da UFCD	Duração UFCD (25 ou 50 horas)	Concelho de realização da formação	Nº de candidatos com necessidades formativas (**)
Base	CLC_7	Fundamentos de cultura, língua e comunicação	50	Figueira da Foz	43
Base	CLC_LEI_1	Língua estrangeira - iniciação - inglês	50	Figueira da Foz	83
Base	CLC_LEI_4	Língua estrangeira - iniciação - espanhol	50	Figueira da Foz	20

Base	CLC_LEI_3	Língua estrangeira - iniciação - alemão	50	Figueira da Foz	3
Base	CLC_LEC_1	Língua estrangeira - continuação - inglês	50	Figueira da Foz	18
Base	CLC_LEC_4	Língua estrangeira - continuação - espanhol	50	Figueira da Foz	5
Base	STC_7	Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos	50	Figueira da Foz	26
Comércio	350	Comunicação interpessoal - comunicação assertiva	50	Figueira da Foz	15
Contabilidade e Fiscalidade	575	Imposto sobre o rendimento (IRS)	50	Figueira da Foz	13
Contabilidade e Fiscalidade	675	Sistema de Segurança Social	25	Figueira da Foz	13
Secretariado e Trabalho Administrativo		Indiferenciada		Figueira da Foz	7
Enquadramento na Organização/Empresa	3446	Língua espanhola - relações laborais - iniciação	50	Figueira da Foz	8
Ciências Informáticas	777	Processador de texto - processamento e edição	50	Figueira da Foz	15
Ciências Informáticas	778	Folha de cálculo – operação e programação	50	Figueira da Foz	15
Ciências Informáticas	780	Aplicações de gestão administrativa	50	Figueira da Foz	15
Ciências Informáticas	787	Administração de bases de dados	50	Figueira da Foz	15
Ciências Informáticas	803	Aplicações de escritório	50	Figueira da Foz	65
Ciências Informáticas	826	Redes - instalação e configuração	50	Figueira da Foz	27
Ciências Informáticas	3936	Programação em ASP:NET	50	Figueira da Foz	24
Ciências Informáticas		Indiferenciada		Figueira da Foz	43
Serviço de Apoio a Crianças e Jovens	3290	Crianças com necessidades específicas de educação (NEE)	50	Figueira da Foz	5
Serviço de Apoio a Crianças e Jovens		Indiferenciada		Figueira da Foz	6
Trabalho Social e		Indiferenciada		Figueira da	2

Orientação			Foz		
Turismo e Lazer	3491	Atendimento e recepção do cliente	50	Figueira da Foz	5
Turismo e Lazer	3483	Imagem pessoal e comunicação com o cliente	50	Figueira da Foz	5
Segurança e Higiene no Trabalho	3777	Fundamentos gerais de higiene do trabalho	25	Figueira da Foz	9
Segurança e Higiene no Trabalho	3780	Fundamentos gerais da segurança no trabalho	25	Figueira da Foz	22
Segurança e Higiene no Trabalho	3781	Segurança no trabalho - avaliação e controlo de riscos	50	Figueira da Foz	10
Total Candidatos					537

Fonte: Dados dos Inscritos nos CNO's da Figueira da Foz, Abril 2011

Gráfico 22- Necessidades Formativas: Formações Modulares de Nível Secundário



Fonte: Dados dos Inscritos nos CNO's da Figueira da Foz, Abril 2011

2.6 Cursos de Especialização Tecnológica (CET)

Os cursos de Especialização Tecnológica são cursos pós-secundários não superiores, que conferem uma qualificação profissional de nível V. Estes cursos visam suprir as necessidades verificadas, no tecido empresarial, ao nível de quadros

intermédios, capazes de responder aos desafios colocados por um mercado de trabalho em permanente mudança e acentuado e rápido desenvolvimento.

No que diz respeito aos cursos de nível V, uma vez que esta oferta não está disponível no concelho, os adultos interessados (em número já significativo) são direccionados para os concelhos próximos: Aveiro, Coimbra e Leiria.

Contudo, consideramos estes cursos de grande importância nas estratégias de combate ao desemprego e como instrumento indispensável no paradigma da aprendizagem ao longo da vida, actualmente defendido pelas instâncias europeias. O público-alvo destes cursos serão não só os adultos que já completaram o secundário, como aqueles que tendo a frequência do não o completaram, assim, como licenciados que procuram uma actualização ou reconversão profissional.

3. Reflexão Final

As rápidas transformações tecnológicas, e a centralidade da informação e do conhecimento, exigem cada vez mais a todos os que pretendem entrar ou manter-se no mercado de trabalho.

Elevadas taxas de desemprego entre os indivíduos não qualificados e a crescente e reconhecida importância do capital humano para o crescimento económico e desenvolvimento social, evidenciam a necessidade de desenvolver novas formas de aprendizagem para a população adulta num contexto mais amplo de aprendizagem. Deter uma certificação ou uma qualificação é cada vez mais uma exigência do mercado de trabalho, mas também um factor essencial na participação democrática e desenvolvimento social.

Portugal é dos países em que ter educação é mais compensador. Exemplificando, um trabalhador sem o ensino secundário ganha, em média, menos 40% do que um trabalhador que tenha obtido essa escolaridade e mais um ano de escolaridade está associado a um aumento entre 1,1% e 1,7% nas taxas de actividade e emprego (Ambrósio, 2008). A detenção de uma qualificação de nível pós-secundário, tende a melhorar as oportunidades de emprego e levam a uma progressão salarial mais satisfatória, constituindo também uma maior protecção quanto ao desemprego de longa duração.

Carneiro (2007) verifica que comparativamente a outros países europeus, Portugal apresenta qualificações mais baixas, situação que desde o final dos anos oitenta poderíamos descrever como uma “melhoria lenta das qualificações dos portugueses” (p.8).

O mesmo autor considera que o baixo nível das qualificações dos portugueses, quando comparado com outros países da União Europeia, é o “factor mais determinante, dos reduzidos níveis de crescimento e da perda de competitividade que a economia portuguesa vem registando ao longo da primeira década do novo milénio” (p. 47).

Assim, é cada vez mais imprescindível que todos apostem na Aprendizagem ao Longo da Vida. Aliás, na literatura consultada encontrámos uma grande unanimidade em considerar a relevância da aprendizagem ao longo da vida e especificamente da formação profissional.

A Comissão Europeia no Memorando sobre a Aprendizagem ao Longo da Vida, definiu Aprendizagem ao Longo da Vida como “toda e qualquer actividade de aprendizagem, com um objectivo, empreendida numa base contínua e visando melhorar

conhecimentos, aptidões e competências” (2000, p. 3). Neste documento a Comissão Europeia afirma que a “promoção de uma cidadania activa e o fomento da empregabilidade são objectivos da Aprendizagem ao Longo da Vida igualmente importantes e relacionados entre si” (2000, p. 4). Assim, considerou-se que numa fase de transição para uma sociedade e economia assentes no conhecimento, o acesso a informação e à actualização dos conhecimentos surgem como chave para a “melhoria da empregabilidade e da adaptabilidade da força de trabalho” (p. 5). A cidadania activa e a empregabilidade surgem como dependentes da existência de competências e conhecimentos não só adequados, mas também actualizados.

Por outro lado, é de salientar que a educação é um direito constitucionalmente consagrado, no entanto, nem todos, tiveram a oportunidade de na sua infância ou adolescência prolongar os seus estudos.

Ora assim sendo, e num quadro de assumida crise económica, com fortes e negativas consequências no mercado de emprego, a aposta na educação e formação, torna-se fundamental.

A Iniciativa Novas Oportunidades tem sido um importante instrumento de melhoria das qualificações dos portugueses, no entanto, o quadro desenhado pela análise que fizemos, mostra que no concelho da Figueira da Foz, muito há ainda a fazer neste domínio, o que está bem expresso nos números do desemprego, bem como nas necessidades formativas indicadas pelas empresas e pelos jovens e adultos, o que é bem visível no elevado número de adultos no estado “em diagnóstico” nos quatro Centros Novas Oportunidades intervenientes neste estudo.

É com base neste enquadramento que pretendemos elaborar um Plano de Educação e Formação, que passamos a apresentar.

4. Proposta de um Plano de Educação e Formação

Pretende-se que este seja um plano integrado e aglutinador, partilhado e consensualmente aceite por todas as entidades que fazem parte da rede de Aprendizagem e Qualificação, especificamente as do concelho da Figueira da Foz.

4.1 Programa de Formação em Competências Básicas

A organização curricular do Programa de Formação em Competências Básicas compreende seis unidades de formação, de 50 horas cada e não pode ser inferior a 150 horas, nem superior a 300 horas (nº 4 do art. 5º, da Portaria n.º 1100/2010 de 22 de Outubro). Sempre que o curso tenha uma duração inferior a 300 horas, o percurso do adulto pode incluir apenas as unidades de formação de aprofundamento e/ou de consolidação, ou excluir integralmente uma das áreas, por se tratar de competências que os formandos já possuem (nº 6 do art. 5º).

Relativamente aos adultos com necessidades apenas na sensibilização às TIC sugere-se o encaminhamento para outro tipo oferta, nomeadamente Formações Modulares Certificadas. Em relação ao programa de 150 horas, sugere-se ainda, a introdução de um módulo de leitura e escrita aprofundamento (eventualmente em substituição das TIC).

O quadro seguinte sintetiza as necessidades formativas, relativamente a o programa de Formação em Competências Básicas:

Quadro 18 – Necessidades Formativas – Competências Básicas

Percurso	Horas	Formandos
		(candidatos actuais)
Misto	300	45
Leitura e escrita/cálculo aprofundamento/Sensibilização às TIC	250	22
Cálculo – Iniciação e Aprofundamento/Sensibilização às TIC	150	21
Total	700	88

Fonte: Compilação de dados CNO's Figueira da Foz 2011

4.2 Cursos de Aprendizagem

No que diz respeito à distribuição de candidatos a Cursos de Aprendizagem é de salientar o facto de todos os cursos pretendidos serem diurnos, sendo que o maior número de candidatos se concentra nas Ciências Informáticas, como Programador de Informática (5) e no Secretariado e Trabalho Administrativo, como Técnico/a Administrativo/a (5). Apenas 3 jovens/adultos pretendem que a sua área de formação seja inserido no Trabalho Social e Orientação, como Animador/a Sociocultural e somente uma pessoa se pretende dedicar ao Turismo e Lazer, como Técnico de Termalismo.

4.3 Cursos de Educação e Formação de Adultos

4.3.1 Nível Básico

Cursos de Educação e Formação de Adultos (EFA) **Nível Básico** mais procurados pelos candidatos:

a) Percurso

Percurso	Nível	Regime
Escolar	B3	Nocturno
Dupla Certificação	B2, B3 e B2+3	Diurno

b) Áreas de Formação

Nome da Área	Nº de candidatos	Percentagem
Indiferenciados	50	18,5%
Floricultura e Jardinagem	36	13,3%
Trabalho Social e Orientação	31	11,5%
Hotelaria e Restauração	27	10
Serviços de Apoio a Crianças e Jovens	15	5,5%

c) Saídas Profissionais

- Indiferenciados
- Floricultura e Jardinagem (B2 e B3)
- Operador de Informática (B3)
- Cozinheiro (B2+3)

• Destaca-se o elevado nº de candidatos cuja opção é indiferenciada, relativamente à área de formação e saída profissional. Neste sentido, a proposta de candidatura deverá ter em conta as áreas de formação e saídas profissionais que vão ao encontro dos dados do Centro de Emprego da Figueira da Foz, relativos às áreas com maior oferta de emprego. Estes dados apontam para as áreas de Hotelaria e Restauração, Turismo e Metalomecânica.

Tendo em conta a oferta decorrente das medidas de emprego, o centro de emprego refere ainda como áreas de maior oferta as de trabalho Social e Orientação e Serviço de Apoio a Crianças e Jovens.

• Existe uma coincidência a nível da procura por parte dos candidatos e da oferta de emprego no concelho na área da Hotelaria e Restauração e a nível das medidas de emprego com as áreas de Trabalho Social e Orientação e Serviço de Apoio a Crianças e Jovens.

4.3.2 Nível Secundário

Os Cursos de Educação e Formação de Adultos (EFA) **Nível Secundário** mais procurados pelos candidatos:

c) Percurso

Percurso	Nível	Regime
Escolar	A	Nocturno
Dupla Certificação	Percurso Flexível	Diurno

d) Áreas de Formação

Nome da Área	Nº de Candidatos	Percentagem
Serviço de Apoio a Crianças e Jovens	96	22,0%
Hotelaria e Restauração	34	7,8%
Ciências Informáticas	34	7,8%

Segurança e Higiene no Trabalho	34	7,8%
Electricidade e Energia	31	7,1%

c) Saídas Profissionais

- Técnico de acção educativa
 - Técnico de Informática de Sistemas
 - Técnico de Cozinha
- Destaca o elevado nº de candidatos cuja opção é um percurso flexível;
 - Existe uma coincidência a nível da procura por parte dos candidatos e da oferta de emprego no concelho na área da Hotelaria e Restauração e Serviço de Apoio a Crianças e Jovens ao nível das medidas de emprego.

4.4 Formação Modular

No que respeita às Formações Modulares Certificadas (FMC), e de acordo com a Avaliação da Operacionalização da Tipologia 2.3, estas são encaradas predominantemente como uma modalidade de formação ajustada a um segmento de adultos activos jovens e de meia idade (o maior volume de utilizadores têm idades compreendidas entre os 19 e os 44 anos) que, numa lógica de aprendizagem ao longo da vida, necessitam de ir frequentando pequenos módulos de aperfeiçoamento, reciclagem ou actualização de competências, nomeadamente como forma de melhor se apetrecharem para a manutenção ou uma rápida recuperação do emprego. Isto indicia que as FMC têm uma margem de progressão em duas direcções: enquanto resposta a necessidades de formação dos desempregados e/ou empregados e como contributo para estruturar percursos de formação com certificação total.

Na óptica da Entidades Beneficiárias que promovem FMC estas contribuem (coincidentemente com os objectivos traçados para a tipologia) para a elevação dos níveis de qualificação profissional dos activos adultos; para o estímulo à frequência de outras acções de formação (representando um ganho potencial dos activos para uma trajectória de formação ao longo da vida); para a melhoria de desempenhos profissionais; e para o aumento da produtividade das Entidades Empregadoras.

As áreas por nós apontadas como necessárias reflectem, na nossa opinião, a realidade nacional no que concerne às necessidades de promoção de UFCD de Formação de Base e de desenvolvimento de competências profissionais nos domínios da inovação e da sociedade da informação decorrente da importância atribuída à literacia tecnológica. Realçamos que, no entanto, há um conjunto de UFCD relativas à Formação Tecnológica de desenvolvimento capital (relacionadas com as profissões mais solicitadas e emergentes no concelho).

Pretendemos com o nosso Plano de Formação no âmbito das FMC promover:

- uma resposta às necessidades de formação dos activos empregados e às exigências de ajustamento entre competências e organização do trabalho, impulsionando a competitividade;

- uma interligação activa com as necessidades de procura por parte das Entidades Empregadoras;

- o desenvolvimento de formação específica que facilite o completar de percursos de formação conducentes a certificações intermédias ou totais e, desta forma, contribuir para a elevação das qualificações profissionais e escolares da população activa;

- a realização de percursos formativos integrados;

- o preenchimento de requisitos regulamentares ao nível do código do trabalho (35h previstas);

- a empregabilidade dos formandos, ou seja, o regresso ao mercado de trabalho dos desempregados e/ou a reconversão profissional dos desempregados orientada para profissões estratégicas.

5. Conclusões

De acordo com o relatório coordenado por Carneiro (2007) a transição acelerada que os países avançados fazem para a economia baseada no conhecimento tem significado, um aumento crescente de desigualdades, que sobressai na “polarização entre os mais qualificados e os menos qualificados no acesso ao conhecimento, ao emprego e ao rendimento” (p.1). Assim, a deterioração da situação dos menos qualificados é cada vez mais acentuada, parecendo ser, mais “estrutural do que cíclica” (p.1). A este nível, o caso português é verdadeiramente paradigmático, uma vez que foi possível manter empregado, durante longo tempo, um número significativo de adultos pouco escolarizados, por via da aposta em sectores profissionais de mão-de-obra intensiva. Contudo, um novo cenário de elevada competição à escala global, tem vindo a alterar esta situação, colocando os menos qualificados nos patamares de maior dificuldade de acesso ao emprego. Tendência esta que, mesmo em Portugal, tende a agravar-se, na medida em que a preferência pelos trabalhadores mais qualificados está no cerne da economia baseada no conhecimento.

Torna-se assim evidente que qualquer pessoa terá de aprender durante toda a sua vida. Só assim, saberá adaptar-se às mudanças, antecipar riscos e permanecer “empregável”, como tem sido defendido por várias instâncias internacionais, nomeadamente pela Comissão Europeia. Esta, dando seguimento às actividades da UNESCO, Conselho da Europa e OCDE, lançou no ano 2000, o seu Memorando Sobre Aprendizagem ao Longo da Vida, documento este que contém seis ideias chave (p.4):

- garantir o acesso universal e contínuo à aprendizagem, com vista à aquisição e renovação das competências necessárias à participação sustentada na sociedade do conhecimento;
- aumentar os níveis de investimento nos Recursos Humanos;
- desenvolver significativamente a forma como são entendidos e avaliados a participação e os resultados da aprendizagem, em especial, a não-formal e informal;
- assegurar o acesso de todos a informação e aconselhamento sobre as oportunidades de aprendizagem durante toda a vida;
- providenciar oportunidades de aprendizagem tão próximas quanto possível dos aprendentes e apoiadas em estruturas TIC.

A Direcção-Geral de Educação e Cultura da Comissão Europeia, elaborou um relatório intitulado “Further measures to implement the action plan on adult learning: Updating the existing inventory on validation of non-formal and informal learning: Final

report”, disponibilizado na Internet, a que a Agência Nacional para a Qualificação teve acesso, Portugal é um dos cinco países classificados na escala mais elevada (“High”) no que respeita ao nível de desenvolvimento em matéria de validação de aprendizagens não formais e informais.

Esta posição do nosso país deve-se ao desenvolvimento do Sistema Nacional de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências, no âmbito das políticas de redução do défice de qualificação da população adulta, levadas a cabo pela Iniciativa Novas Oportunidades lançada em 2005.

O relatório refere o facto de o Sistema Nacional de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências ter sido criado, em Portugal, em 2001, representando agora uma parte importante das medidas implementadas, tendo em atenção o cumprimento dos objectivos estabelecidos pela Iniciativa Novas Oportunidades, designadamente o aumento do nível de qualificação da população portuguesa até ao 12.º ano de escolaridade.

Com efeito, em Portugal e em face dos diagnósticos feitos à situação do país, a nível das qualificações da população, têm vindo a ser levadas a cabo intervenções de combate às baixas qualificações, nomeadamente após a entrada na União Europeia em 1986. O acesso a importantes fontes de financiamento permitiu uma valorização crescente da formação profissional e da qualificação dos Recursos Humanos. No entanto, a este nível ainda parece haver muito a fazer, constituindo o QREN, uma oportunidade única.

6. Bibliografia

Ambrósio, S. I. J. (2008). *O bem-estar subjectivo de adultos em processo de RVCC de nível secundário*. Dissertação de Mestrado. Coimbra: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação.

Carneiro, R. (coord.) (2007). *Baixas qualificações em Portugal*. Coleção Cogitum nº29. Lisboa: Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.

Comissão das Comunidades Europeias (2000). *Memorando sobre Aprendizagem ao Longo da Vida – documento de trabalho dos serviços da comissão*. Bruxelas.

Gabinete Oliveira das Neves (2010). *Avaliação da Operacionalização Tipologias de Intervenção 2.3, 8.2.3 E 9.2.3 – formações modulares certificadas do POPH no âmbito do QREN – sumário executivo*. Retirado de <http://www.poph.qren.pt/> a 22 de Maio de 2010.

Portugal 2020: O Plano Nacional De Reformas (2011), Aprovado em Conselho de Ministros de 20 de Março de 2011. Retirado de http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/nrp/nrp_portugal_pt.pdf

Trindade, S., Saleiro, S. P. e Pegado, E. (2007). *Cursos EFA: que contributos para as competências, a qualificação e o emprego?* Cadernos Sociedade e Trabalho, nº 10. Lisboa: Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social

APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

A Figueira Viva – Associação de Cooperação e Solidariedade para o Desenvolvimento da Figueira da Foz, foi criada em 3 de Novembro de 1998 e registada como IPSS (Instituição Particular de Solidariedade Social) em 2006. A entidade tem como missão “promover a coesão e desenvolvimento social através da intervenção cívica, da prestação de serviços sociais, da qualificação dos recursos e organizações, articulação entre entidades públicas e privadas, da intervenção junto das populações mais desfavorecidas, da cidadania activa e pela prestação de serviços de qualidade”. Nos seus quesitos destacam-se a cooperação, apoio, concessão de bens e a prestação de serviços de segurança social, podendo ainda desenvolver actividades em vários outros setores.

A equipa técnica da Figueira Viva é formada por 8 funcionários fixos e mais técnicos contratados por projectos e trabalha em parceria com outras entidades. Como IPSS, realiza actividades de apoio social directo: Banco Alimentar e apoio a imigrantes, mas também actividades formativas, como os cursos EFA (Educação e Formação de Adultos) e “Treino de Competências” e actividades de promoção do desenvolvimento social local. Além disso, é representante institucional da Rede Social de Figueira da Foz, de Coimbra e de Condeixa a Nova, da Rede Europeia Anti-pobreza e faz parte da Rede Nacional de Responsabilidade Social em Portugal.

A Associação atua na cidade de Figueira da Foz, que está localizada no distrito de Coimbra, inserida na região Centro e sub-região do Baixo Mondego. É a segunda maior cidade do distrito, com cerca de 27.742 habitantes. A cidade apresenta forte potencial turístico, principalmente devido a suas belezas naturais, gastronomia e cultura. Património histórico e arquitectónico, possui também boa infra-estrutura para acesso (A14 com ligação à A1, ligação ferroviária, porto de mar e marina de recreio). Dispõe de uma significativa oferta cultural e de lazer, com destaque para o Centro de Artes e Espetáculos e o Casino da Figueira, que desempenha forte papel turístico. A área de eventos e desporto também tem-se tornado crescente na região. Na área industrial, destaca-se o sector da celulose e as pescas são também actividades extremamente

relevantes para a economia local. No aspecto comercial local, as micro e pequenas empresas impulsionam a economia, ao passo que há somente poucas grandes empresas, especialmente no setor industrial.

PROBLEMATIZAÇÃO

A etapa da problematização desenvolveu-se inicialmente através de uma reunião com a Diretora Técnica da associação. O grupo reuniu-se anteriormente de informações básicas sobre a instituição, captadas na sua página da web e com base nestas informações desenvolveu o plano da entrevista. Este momento permitiu um melhor conhecimento da instituição a trabalhar, seus aspectos legais, funcionais, operacionais, bem como algumas necessidades/dificuldades enfrentadas no desempenho de suas atividades.

Com base nas informações recolhidas na entrevista, foi elaborada a grelha de Problematização abaixo, em que são destacados os problemas levantados na instituição, as suas causas prováveis e as potencialidades presentes na situação:

Problemas	Causas prováveis	Potencialidades presentes na situação (recursos)
Dificuldade de inserção no mercado do trabalho das pessoas depois da formação proposta pela Figueira (EFA e Treino de Competências)	<ul style="list-style-type: none"> - Deficiências de conhecimento das pessoas na procura de emprego; - Falta de experiências profissionais anteriores; - Discriminação socioeconómica (raça, classe económica, género, idade, etc.) ; - Problemas pessoais e familiares; - Fraqueza do mercado económico local; - Discordância entre expectativas profissionais das empresas e dos formados; - Fracos incentivos locais às empresas à absorverem esta mão de obra de origem desfavorecida; - Irresponsabilidade das pessoas dentro das situações de trabalho/estágios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Programas de apoio à formação e inserção profissional das pessoas com baixo nível de emprego e escolar; - Formação EFA proposta na Figueira Viva - Curso “Redescobrir Competências” - Parcerias da Figueira Viva com entidades formadoras e promotores de emprego; - GIP Gabinete de Inserção profissional; - Parceria da Figueira Viva com a Rede RSO PT; - Figueira Viva entidade pequena, tem relações próximas, e bom conhecimento da realidade local; - Proximidade das PMEs locais à população.
Dificuldade de	- Complexidade do processo de legalização;	- Programas de apoio à formação e inserção profissional das pessoas com baixo nível de

integração e legalização dos imigrantes	- Dificuldades linguísticas e de adaptação cultural; - Carência de apoio familiar; - Discriminação ao emprego; - Pouco emprego, ou empregos com contratos pequenos e instáveis.	emprego e escolar; - Formação EFA proposta na Figueira; - Curso “Redescobrir Competências”; - GIP Gabinete de Inserção profissional; - Parcerias da Figueira Viva com entidades formadoras e promotores de emprego;
Famílias com recursos económicos baixos (RMI)	- Deficiências de formação escolar e profissional; - Alta taxa de desemprego; - Crise financeira;	- RSI – Rendimento social de inserção. - Banco alimentar Figueira; - Apoio sociais do governo e de entidades sem fins lucrativos.

DEFINIÇÃO DE PRIORIDADES DE INTERVENÇÃO

Por limitação de recursos e multiplicidade de campos de intervenção detectados, tornou-se necessário definir prioridade de intervenção. O método usado para a seleção do problema a intervir foi uma grelha de Hierarquização dos problemas, com os seguintes critérios de seleção: Dimensão - peso da população atingida; Gravidade – importância/urgência atribuída ao problema; Recursos existentes para a sua erradicação no prazo do projeto – relativa a disponibilidade de recursos para resolver-lo; Sensibilidade da população atingida para a intervenção – a importância atribuída ao problema pelo público-alvo; Sensibilidade dos técnicos decisores - a importância atribuída ao problema pelos interventores do projeto.

Foram atribuídos pontuações de 1 a 5 para cada um dos critérios de acordo com a intensidade de cada aspecto, sendo 1 o valor mais fraco e 5 o mais forte.

Problemas	Dimensão	Gravidade	Recursos existentes para a sua erradicação no prazo do projecto	Sensibilidade da população atingida para a intervenção	Sensibilidade dos técnicos decisores	Soma
Dificuldade de inserção no mercado do trabalho das pessoas depois da formação proposta pela Figueira (EFA e Treino de Competências)	5	5	3	4	4	21

Dificuldade de integração e legalização dos imigrantes	4	4	3	4	4	19
Famílias com recursos económicos baixos (RMI)	5	5	1	4	4	19

Como exposto na grelha acima, o problema escolhido como prioritário para a intervenção foi a “Dificuldade de inserção no mercado do trabalho”.

Este problema levantado pela Figueira Viva, relaciona-se a dificuldade de inserção no mercado de trabalho do grupo de formados pelo curso EFA (Educação e Formação de Adultos) dinamizado entre outras instituições, na Figueira Viva.

CARACTERIZAÇÃO DO PÚBLICO-ALVO

O público-alvo do projeto é composto por alunos formados pelo curso EFA, dinamizado na Figueira Viva. Este curso de “Educação e Formação de Adultos - EFA” é componente de uma iniciativa do Ministério da Educação e do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, para a elevação do grau de formação da população portuguesa. É destinado a pessoas de idade maior ou igual a 18 anos que não concluíram os estudos escolares ou em caso excepcional menores de 18 inseridos no mercado de trabalho. O curso concilia uma formação de base (escolar) com uma componente tecnológica (profissional) que integra um estágio ao final, oferecendo desta forma dupla certificação (escolar e profissional). Durante o período de formação, os alunos recebem uma bolsa pelo programa para realizarem seus estudos e o estágio ao final dos cursos. Ao fim do curso os alunos devem entregar um produto: relatório ou estudo, às empresas onde foram efectuados os estágios.

A grelha abaixo apresenta uma caracterização mais específica do público-alvo, destacando os grupos mais afetados, dados que traduzem a gravidade do problema e as prioridades relativas a cada grupo.

Grupos mais afectados	Dados que traduzem a gravidade do problema	Prioridades
Imigrantes	- Pouco número de autorização da residência obtidos; - Poucos contractos de trabalho.	- Apoiar ao processo de legalização das pessoas; - Melhorar a inserção profissional.
Desempregados/as de longa duração	- Numero baixo de formados que encontram emprego após um ano da formação; - Fraco conhecimento do comportamento dentro do ambiente profissional.	- Melhorar a inserção profissional; - Aumentar a preparação das pessoas à procura do trabalho.
Donas de casa	- Dificuldades de conciliação entre a procura de emprego e o cuidado da família; - Falta de experiência no mercado do trabalho.	- Reforçar o apoio familiar; - Aumentar a oferta de vagas em creches; - Apoiar a formação e dar suporte a procura de emprego.

OBJETIVOS DO PROJETO

Problema geral:

Dificuldade de inserção profissional dos formados da EFA.

Objectivo geral:

Promover a inserção no mercado do trabalho através da corresponsabilização das empresas, da comunidade, e dos formados do Curso EFA.

Objetivos Específicos:

Condições existentes	Condições desejáveis	Tempo de realização
	Objectivos	
Fraqueza/Ausência de diálogo social entre as empresas e o público-alvo	Melhorar o inter-conhecimento das empresas e do público-alvo	12 meses
Fraqueza da solidariedade dentro da comunidade de Figueira	Aumentar a solidariedade dentro da comunidade	9 meses
Debilidade da economia local	Aumentar a sustentabilidade das economias locais	9 meses
Falta de responsabilidade do público-alvo	Reforçar a responsabilização do público-alvo	8 meses
Insuficiência de incentivos as empresas à absorverem esta mão de obra de origem desfavorecida	Aumentar os incentivos para as empresas absorverem esta mão de obra de origem desfavorecida	10 meses
Poucas práticas de responsabilidade	Aumentar as práticas de responsabilidade	12 meses

social da empresas	social das empresas	
Baixa empregabilidade dos formados do EFA	Aumentar a empregabilidade dos formados do EFA	12 meses
Fraco sentido de responsabilidade colectiva	Aumentar a responsabilização social da comunidade	10 meses
Pouco envolvimento das entidades da comunidade em resolver os problemas	Dinamizar a co-responsabilização das entidades envolvidas na procura de soluções	9 meses

ESTRATÉGIAS DO PROJETO

As estratégias definidas para o projeto foram:

- ♦ Criação de uma rede de responsabilidade social local composta por empresas potencialmente empregadoras, o público-alvo, e a comunidade de Figueira da Foz, com objectivo da sustentabilidade económica e social da localidade.
- ♦ Elaboração de projetos individualizados de “Contratos compromisso”, que definem as disponibilidades específicas e qualificações profissionais do público-alvo.
- ♦ Sensibilização das empresas sobre a inserção profissional e social dos públicos desfavorecidos.

PLANO DE ATIVIDADES

- ♦ Dinamização do diálogo entre as empresas e público-alvo, através da organização de sessões em conjunto com as diferentes partes;
- ♦ Acções de sensibilização e incentivo às empresas a melhorar a sua política de responsabilidade social;
- ♦ Criação de uma Rede de Responsabilidade Social chamada Rede “Figueira sustentável”, envolvendo a comunidade de Figueira da Foz, as empresas parceiras, e o público-alvo;
- ♦ Criação da lista de fidelização e mérito aos consumidores responsáveis das empresas responsáveis;
- ♦ Apoio à criação de um “Contrato Compromisso” com o público-alvo, que define individualmente as disponibilidades e expectativas das pessoas e suas qualificações

profissionais precisas;

- ♦ Sessões e eventos de promoção e publicidade sobre a Rede Figueira Sustentável : stand em espaços públicos, distribuição de flyers, organização de concertos, divulgação periódica nos meios de comunicação das atividades e parceiros da Rede, criação de uma logo/stickers/certificados “Figueira sustentável”;
- ♦ Promoção individual nas empresas locais para obtenção de mais parcerias.

Abaixo segue o detalhamento das ações, suas tarefas relativas e responsáveis:

Ação	Tarefas	Responsáveis
Reunião entre os técnicos da Figueira Viva	<ul style="list-style-type: none"> - Trabalho sobre a construção da Rede Figueira Sustentável; - Criação dos materiais de divulgação da Rede; - Elaboração do “Contracto compromisso” 	Figueira Viva
Acções de divulgação da Rede Figueira Sustentável	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboração de um stand informativo em dois espaços públicos bem visíveis na cidade; - Promoção da Rede Figueira Sustentável; - Distribuição de flyers na cidade; - Contactar os meios de comunicação locais; - Promoção individual nas empresas locais; - Organização de um concerto 	Figueira Viva
Ação	Tarefas	Responsáveis
Sessão de sensibilização à responsabilidade social	<ul style="list-style-type: none"> - Contratar um técnico para dinamizar a intervenção; - Contactar o ACIFF para fazer o levantamento das empresas locais potencialmente empregadoras, e das que disponibilizam os estágio aos formandos; - Realizar a sessão: realização de uma mesa-redonda de discussão com as diferentes entidades envolvidas, propor o projecto da Rede Figueira Sustentável às empresas; - Elaborar ata da reunião. 	Figueira Viva
Sessão de construção da Rede Figueira Sustentável	<ul style="list-style-type: none"> - Reunião com as empresas e os parceiros; - Levantamento dos aspectos legais para a criação da rede; - Elaboração do Estatuto; - Elaboração de um logo referendo a responsabilização social das entidades potenciais da rede; - Criação de um certificado de responsabilidade social local para a rede, envolvendo prémios de valorização das iniciativas. 	Figueira Viva

Reunião com a Figueira Viva e os formados	<ul style="list-style-type: none"> - Contactar os antigos formados e convidá-los; - Escolher um técnico da associação para dinamizar o encontro; - Realizar a reunião: divulgação do evento a acontecer, esclarecimentos sobre o funcionamento: deveres e responsabilidades de cada envolvido na Rede Figueira Sustentável; - Realização do “Contracto Compromisso” - Elaborar uma ata da reunião. 	Figueira Viva
---	---	---------------

CRONOGRAMA

MESES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ATIVIDADES												
Reunião entre os técnicos da Figueira Viva	X	X				X				X		
Acções de divulgação da Rede Figueira Sustentável			X	X	X		X	X			X	X
Sessão de sensibilização à responsabilidade social				X		X						
Sessão de construção da Rede Figueira Sustentável							X	X	X			
Reunião com a Figueira Viva e os formados											X	X
Avaliação	X			X			X			X		X

ANÁLISE DOS STAKEHOLDERS

Apresenta-se na grelha abaixo a listagem de stakeholders que relacionam-se ao projeto, bem como suas características, interesses e grau de influencia na execução do projeto:

Stakeholders relevantes	Características	Interesse em relação ao projecto	Grau de Influencia
Câmara Municipal da Figueira da Foz	Administração local	Resolução dos problemas sociais, promoção da economia local	Elevado
Junta de freguesia	Administração local	Resolução dos problemas sociais, promoção da economia local	Elevado

Empresas aderentes à rede	Empresas locais	Promoção da economia local, aumento do volume de vendas, fidelização dos clientes	Elevado
Formados do curso EFA	Público-alvo	Inserção profissional	Baixo
Empresas não aderentes	PMEs	Temor de concorrência desleal	Baixo
Rede Social Local	Rede para o desenvolvimento social da comunidade local	Erradicação da pobreza e da exclusão social, promoção do desenvolvimento social local	Elevado
ACIFF	Associação comercial industrial da Figueira da Foz	Promoção da economia local	Elevado
Rede RSO-PT	Rede Nacional de Responsabilidade Social do Portugal	Promoção da responsabilidade social das empresas	Médio
Outras IPSS locais	Outras Instituições Particulares de Solidariedade Social	Promoção da solidariedade e da justiça local	Médio
Associações locais	Associações comerciais e de desenvolvimento locais	Promoção económica e social local	Baixo
Entidades de turismo local	Entidade de promoção turística local	Promoção turística da cidade e económica local	Baixo

PARCEIROS

A tabela abaixo apresenta uma relação de potenciais parceiros e suas potenciais contribuições para o projeto:

Parceiros Potenciais	Como podem ajudar
Câmara Municipal de Figueira da Foz	Recursos materiais Divulgação Financiamento Relações com políticos Estagiários Logística Técnicos
Junta de freguesia	Logística

	Difusão Recolha de informação Conhecimento local
Rede Social da Figueira da Foz	Difusão Recolha de informação Desenvolvimento do projecto Conhecimento local Formação de parcerias Financiamento
ACIFF (Associação comercial e industrial da Figueira da Foz)	Informações e contactos com as empresas locais Equipamento Técnicos Espaços para actividades
Jornais e rádios locais	Difusão
Empresas	Recursos materiais Logística Produtos
RSO-PT (Rede nacional de RS)	Financiamento Técnicos Recursos Informações
GIP (Gabinete de Inserção Profissional)	Apoio técnico Equipamentos

AVALIAÇÃO

Em termos de avaliação, as modalidades abaixo mostraram-se mais coerentes e eficazes para o projeto:

Dimensão	Modalidades
Áreas problemáticas	Desemprego; exclusão social
Intervenientes	Auto-avaliação e externa
Temporalidade	Ex-ante, on-going, ex-post
Ambito de incidência	Processual
Destinatários	Intervenientes, parcerias, população destinatária, público
Suporte de recolha	Questionários, fontes estatísticas, reuniões coletivas
Estratégias metodológicas	Análises comparativas
Produtos	Relatórios, reuniões de debate, atas

Abaixo, apresentam-se os indicadores para o processo de avaliação:

Crítérios de avaliação	Questões problemáticas	Indicadores	Métodos e meios de verificação	Agentes envolvidos
Adequabilidade	Até que ponto o projecto corresponde às características da situação	- Percentagem de PME que aderiram a Rede	Registos de inscrições das empresas na rede, registo de inscrições fiscais de empresas em Figueira da Foz	Empresas
Viabilidade	Existência de condições/recursos básicos para a implementação da rede	- Número de PME que aderiram a Rede; - Existência dum gabinete e técnico responsável pela rede.	Registos de inscrições das empresas na rede	Empresas Figueira Viva
Eficiência	Os investimentos dos recursos foram otimizados?	- Dinheiro/tempo investido nas acções de divulgação, em relação com o número de aderentes à rede	Orçamento da Rede Listas das pessoas que aderiram à rede, parceiros e empresas	Figueira Viva Comunidade Empresas
Eficácia	Os objectivos propostos foram atingidos ?	- Percentagem de formados EFA empregados; - Percentagem de aumento das vendas e fidelização de clientes nas empresas locais.	Estatísticas financeiras das empresas Listas das pessoas que aderiram à rede	Empresas Público-alvo
Equidade	O projecto ofereceu iguais oportunidades para ambos os géneros	- Percentagem de homens e mulheres formados empregados	- Registos de acompanhamento pós formação da Figueira Viva	Público-alvo

CONCLUSÃO

O projeto compreende uma proposta ousada e inovadora de trabalho em rede, utilizando-se de princípios da responsabilidade social e economia solidária, acreditando que estas são alternativas adequadas no contexto de debilidade da economia local e desemprego, uma vez que há tendências (decorrentes de processos históricos e econômicos das últimas décadas) dos modelos de relações entre instituições e mercados, organizações e sociedade, evoluírem num sentido de aproximação dos interesses e partilha de objetivos. Através do interconhecimento, co-responsabilização e revalorização de alguns aspectos como a responsabilidade e a solidariedade da população local da Figueira da Foz, incluindo empresas, acredita-se despertar de um espírito de cooperação que culminando na construção de um ambiente socialmente mais justo e sustentável para todos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

GUERRA, Isabel (2002), Fundamentos e Processos de uma Sociologia de Acção - O Planeamento em Ciências Sociais, Principia, Cascais.

Site oficial da Câmara Municipal de Figueira da Foz:
<http://www.figueiradigital.com/cmff/>

Site da Associação Comercial e Industrial da Figueira da Foz: <http://www.aciff.pt/>

Site do Instituto do Emprego e Formação Profissional: <http://www.iefp.pt>

Site oficial da Associação Figueira Viva: <http://www.figueiraviva.pt/>