

✓ g
x
✓

RELATÓRIO ANUAL DO ÓRGÃO DE GESTÃO OU DE ADMINISTRAÇÃO / RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS

SNC-AP
Norma Técnica 1/2017



ÍNDICE

| | |
|---|----|
| 1. ENQUADRAMENTO | 2 |
| 2. ATIVIDADE FORMATIVA..... | 4 |
| 2.1. FORMAÇÃO NO ÂMBITO DO CATÁLOGO NACIONAL DE QUALIFICAÇÕES | 4 |
| 2.2. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS FORMAÇÃO EXTRA CNQ E À MEDIDA..... | 6 |
| 2.3. AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO | 8 |
| 3. CENTRO QUALIFICA | 8 |
| 4. CENTRO DE RECURSOS EM CONHECIMENTO - CRC..... | 10 |
| 5. PROJETOS EUROPEUS E NACIONAIS..... | 10 |
| 6. PARTICIPAÇÃO EM REDES PARCERIAS | 11 |
| 7. OUTRAS INICIATIVAS..... | 12 |
| 8. COMUNICAÇÃO E MARKETING | 15 |
| 9. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ) | 16 |
| 10. RECURSOS HUMANOS..... | 17 |
| 11. EXECUÇÃO ORÇAMENTAL ANÁLISE FINANCEIRA | 19 |
| 12. EXECUÇÃO FÍSICA EXECUÇÃO FINANCEIRA RECURSOS HUMANOS | 21 |

1. ENQUADRAMENTO

O Plano de Formação de 2019 foi concebido em conformidade com as orientações do Conselho de Administração em consonância com os princípios gerais de orientação formulados pelo IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P, conjugados com o *plafond* orçamental atribuído. Foram também tidas em consideração para a elaboração do Plano, as linhas estratégicas existentes do Quadro Comunitário, bem como as necessidades diagnosticadas para os setores do comércio e dos serviços. Desta forma, em termos estratégicos, no ano 2019, continuou-se a privilegiar ações de dupla certificação:

- Formações Modulares Certificadas (FMC), para ativos empregados ou desempregados, organizadas individualmente ou em percursos formativos;
- Educação e Formação de Adultos (EFA);
- Cursos de Especialização Tecnológica (CET);
- Aprendizagem.

Deu-se continuidade à formação de Português para Falantes de outras Línguas, visando responder a necessidades específicas detetadas no mercado e contribuindo para a integração das populações imigrantes.

Neste contexto, a oferta formativa foi estruturada de acordo com os referenciais disponíveis no CNQ – Catálogo Nacional de Qualificações, tendo em conta as áreas prioritárias definidas pelo IEFP e pela ANQEP – Agência Nacional para a Qualificação e Ensino Profissional, I.P., e ajustada às necessidades do mercado contribuindo para a dupla vertente: aumento da empregabilidade e diminuição do desemprego, e para o desenvolvimento dos profissionais dos setores do comércio e dos serviços.

Paralelamente, deu-se continuidade à atividade de prestação de serviços à medida das necessidades das empresas e organizações, em geral, e à realização de cursos extra CNQ autofinanciados, modalidades geradoras de receitas próprias.

No quadro seguinte, apresentam-se os resultados quantitativos de toda a atividade formativa realizada nos últimos quatro anos.

| | AÇÕES | FORMANDOS | VOLUME DE FORMAÇÃO |
|------|-------|-----------|--------------------|
| 2017 | 321 | 6 294 | 403 159 |
| 2018 | 379 | 6 646 | 449 714 |
| 2019 | 478 | 8 735 | 484 373 |

Handwritten signature/initials in blue ink.

Em 2019, realizou-se um total de 478 ações de formação, das quais 87 em regime de prestação de serviços e outra formação, englobando 8 735 formandos e com um volume de formação de 484 373 horas.

| | FORMANDOS | VOLUME DE FORMAÇÃO |
|------------------|-----------|--------------------|
| Plano | 4 017 | 537 167 |
| Execução | 8 735 | 484 373 |
| Taxa de Execução | 218% | 90% |

Comparando a execução de toda a atividade formativa realizada em 2019, incluindo a prestação de serviços, seminários, *workshops*, com o Plano de Formação elaborado em julho de 2018, pode-se constatar que foi largamente superado o número de formandos previstos, tendo este indicador apresentado uma taxa de execução de 218% e relativamente ao volume de formação apesar de aquém do previsto, regista uma taxa de execução de 90%.

Apesar de ter sido bastante ultrapassado o número de formandos previsto no Plano de Formação, não foi possível atingir a totalidade do volume de formação previsto, atendendo particularmente ao absentismo e desistências verificadas e à dificuldade em angariar formandos para os cursos de longa duração, o que provocou o adiamento e até cancelamento de algumas ações.

O CECOA continuou com a sua estratégia de internacionalização, designadamente com o desenvolvimento de projetos europeus.

No âmbito das parcerias e contactos nacionais e internacionais, tal como em anos anteriores, o CECOA participou em vários eventos nacionais e europeus.

O CECOA prosseguiu a cooperação efetiva e profícua com as entidades suas constituintes, IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. e CCP – Confederação do Comércio e Serviços de Portugal e com outras, em particular a ANQEP – Agência Nacional para a Qualificação e Ensino Profissional, I.P.



2. ATIVIDADE FORMATIVA

2.1. FORMAÇÃO NO ÂMBITO DO CATÁLOGO NACIONAL DE QUALIFICAÇÕES

Foi dada continuidade ao investimento na atividade formativa visando a qualificação profissional, nomeadamente na formação de adultos, através da realização de ações de dupla certificação, tanto no âmbito dos cursos de Educação e Formação de Adultos (EFA), como das Formações Modulares Certificadas (FMC).

Em conformidade com a estratégia nacional de combate ao desemprego e aumento das qualificações da população, foi operacionalizada uma oferta formativa que visou dar resposta às necessidades das pessoas ativas desempregadas, apostando no incremento ou reconversão das suas qualificações. Assim, durante o ano de 2019, decorreram 20 cursos EFA, de dupla certificação e tecnológicos, nas áreas contabilidade, gestão, logística, marketing, secretariado, saúde, turismo e vitrinismo, sendo que 9 iniciaram em 2019 e 11 transitaram do ano anterior.

De realçar a atenção que tem havido em diversificar a oferta formativa, adaptando-a ao máximo às necessidades que se vão verificando em termos de mercado regional. A título de exemplo refere-se a integração de dois cursos novos, um na área da Saúde - Técnico/a Auxiliar de Saúde a decorrer em Viseu, em parceria com uma entidade da região, e outro na área do Turismo - Técnico/a de Informação e Animação Turística com ações a decorrer na Delegação Norte e na Delegação Centro.

Realizaram-se, igualmente, 331 ações no âmbito das Formações Modulares Certificadas, que se constituíram quer em UFCD's (Unidades de Formação de Curta Duração) autónomas, quer em percursos formativos. Neste contexto, concretizaram-se no total 8 percursos formativos, 6 na região de Lisboa e 2 na região Centro, nas áreas de empreendedorismo, informática, línguas, recursos humanos e secretariado, que envolveram 156 formandos e um volume total de 17 187 horas de formação. Foram, também, realizadas 323 UFCD's autónomas, para ativos empregados e desempregados, numa perspetiva de atualização e desenvolvimento das competências dos profissionais ou re(inserção) profissional no sector, envolvendo 5 859 formandos e um total de 193 243 horas de formação.

As ações de Formação Modular Certificada concretizaram-se não só no CECO, como também em outras entidades, em parceria com associações empresariais e várias entidades privadas ou públicas, em 29 concelhos distribuídos pelas regiões Norte, Centro, Lisboa, Alentejo e Algarve,

A preocupação nacional e europeia com as elevadas taxas de desemprego registadas na população jovem, levaram à continuidade na aposta nos cursos de Aprendizagem. Assente num regime de formação em alternância entre o Centro de Formação e a Empresa, visando uma dupla certificação, escolar e profissional, este sistema formativo garante, concluído o percurso formativo, uma maior eficácia não só na inserção no mercado de trabalho, como também permite a possibilidade de os jovens poderem optar pelo prosseguimento dos estudos, se essa for a sua motivação.

Salienta-se, contudo, a crescente dificuldade em atrair público jovem, nomeadamente para esta modalidade.

Este tem sido um dos grandes desafios a ultrapassar, dado que a formação que visa a iniciação profissional ainda não é suficientemente valorizada em termos nacionais.

Acresce que a existência de inúmeros operadores de formação e de tão vasta e dispersa oferta formativa dificulta a escolha dos jovens no que concerne às áreas e sistemas alternativos ao ensino escolar tradicional.

De realçar, ainda, que o decréscimo da taxa de natalidade conjugado com o aumento da emigração ocorrida no país tem provocado uma diminuição da população jovem, o que tem contribuído para alguma dificuldade no início dos cursos.

Neste contexto, finalizou o curso de Aprendizagem Técnico/a Comercial, em Lisboa, que transitou do ano anterior. Não obstante os esforços realizados, nomeadamente com a participação em vários fóruns sobre educação e formação profissional, dirigidos a jovens, e com a realização de várias sessões de informação, no ano em referência não foi viável iniciar mais nenhum curso de Aprendizagem.

No âmbito da modalidade Cursos de Especialização Tecnológica, em Lisboa, transitou 1 curso Técnico/a Especialista em Comércio Internacional, tendo em abril iniciado mais 1 ação deste curso.

Deu-se continuidade à oferta formativa de dupla certificação na modalidade de Português para Falantes de outras Línguas, na sequência da parceria estabelecida com o CELAF – Centro de Estudo Luso-Asiático Lda. e com a LICA - *Lisbon International Cultural Association*, tendo sido realizados 29 percursos de formação em que participaram 839 formandos o que permitiu a realização de 82 859 horas de formação.

A continuidade na aposta em realizar formação em parceria com outras entidades, verificou-se de igual forma no ano de 2019, possibilitando, assim, o reforço da intervenção do CECO A a nível nacional e respondendo com ofertas adaptadas às necessidades regionais e de determinados segmentos de mercado, observando-se, assim, uma cada vez maior dispersão geográfica, de norte a sul e do litoral ao interior do país.

2.2. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS | FORMAÇÃO EXTRA CNQ E À MEDIDA

Em 2019 deu-se continuidade ao trabalho iniciado no ano anterior de reposicionamento do CECOA como operador de formação no mercado, tendo sido replicados e criados novos cursos de muito curta duração não inseridos no CNQ, diferenciados desta oferta formativa e pagos pelos clientes, através da realização de formação específica, em regime de prestação de serviços, respondendo às necessidades concretas de determinados públicos e das empresas e outras entidades, nas áreas de desenvolvimento pessoal, imobiliário, gestão e comunicação, e internacionalização, nestas últimas áreas com enfoque na componente digital.

Para este efeito continuou-se a apostar numa comunicação diferenciada, com a realização de campanhas publicitárias específicas, quer no *site* e redes sociais do CECOA, quer nos media, com o objetivo de aumentar a visibilidade destes serviços junto dos públicos “particulares” e “empresas”. Esta medida foi tomada tendo em vista o aumento das receitas próprias, contribuindo, assim, para o efetivo aumento no ano de 2019.

Neste âmbito realizaram-se 95 ações de formação cursos de formação à medida e interempresas extra CNQ e formação de formadores, com 1 517 formandos e 11 702 horas de formação, em áreas como: atendimento, desenvolvimento pessoal, contabilidade e finanças, formação de formadores, gestão, informática, liderança e desenvolvimento de equipas, línguas, secretariado, vendas e vitrinismo.

Em termos das propostas de prestação de serviços, a taxa de adjudicação, em 2019, situou-se em 46%, ou seja, das 62 propostas apresentadas pelo CECOA, foram adjudicadas 28.

Na formação à medida foram 21 as entidades clientes do CECOA, observando-se um equilíbrio entre novos clientes e clientes já fidelizados, desde empresas comerciais e de serviços, autarquias, entidades públicas, entre outras.

EXA
V

SÍNTESE DA ATIVIDADE FORMATIVA REALIZADA

| TIPO DE FORMAÇÃO | Nº DE AÇÕES | Nº DE FORMANDOS | VOLUME DE FORMAÇÃO |
|---|-------------|-----------------|--------------------|
| Sistema de Aprendizagem | 1 | 15 | 6 340,5 |
| Cursos de Especialização Tecnológica | 2 | 28 | 22 773,5 |
| Formações Modulares Certificadas | 331 | 6 015 | 210 430,0 |
| Educação e Formação de Adultos | 20 | 321 | 150 268,0 |
| Formação de Formadores | 1 | 12 | 1 064,0 |
| Português para Falantes de Outras Línguas | 29 | 839 | 82 859,0 |
| Formação Profissional Contínua (não CNQ) | 7 | 70 | 750,0 |
| Prestação de Serviços e Outras Formação | 87 | 1 435 | 9 887,5 |
| TOTAL | 478 | 8 735 | 484 372,5 |

| | 2018 | 2019 | Desvio | % |
|----------------------------|---------|---------|---------|---------|
| Nº de Ações | 379 | 478 | + 99 | + 26,1% |
| Nº de Formandos | 6 646 | 8 735 | + 2 089 | + 31,4% |
| Volume de Formação (horas) | 449 714 | 484 373 | +34 659 | + 7,7% |

Em comparação com os dados obtidos em 2018, verifica-se um aumento em todos os indicadores: ações realizadas, formandos e volume de formação.

AÇÕES



FORMANDOS



VOLUME DE FORMAÇÃO



Em 2019, comparativamente com o ano anterior, foram realizadas mais 99 ações de formação, registaram-se mais 2 089 formandos e o volume de formação registou um aumento de 34 659 horas de formação.

Em valores percentuais, estes indicadores correspondem a um aumento de 26% no número de ações de formação, de 31% no número de formandos e de 7% no volume global de formação.

AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

À atividade formativa desenvolvida em 2019, os nossos clientes responderam com um elevado nível de satisfação, como demonstra o “relatório anual de avaliação da atividade formativa” que revela um índice médio de satisfação dos formandos de 5,4 (numa escala em que 6 é o valor máximo).

Os formandos apontaram como ponto forte os “conteúdos” da formação (5,5) e como oportunidade de melhoria continuam a apontar as “condições da sala” de formação, ainda assim com uma pontuação francamente positiva (5,2).

Realizou-se, igualmente, o estudo de opinião dos formadores/ consultores que colaboraram com o CECOA no ano em referência, constatando-se que 98,2% dos formadores recomendam o CECOA.

Foi ainda efetuada a avaliação da satisfação das entidades de acolhimento de formandos em formação prática em contexto de trabalho. Dos resultados obtidos, destaca-se em particular o facto de 90% das referidas entidades “recomendarem com facilidade o CECOA”.

Estes resultados permitem concluir que a atitude de melhoria contínua patente no trabalho desenvolvido é verificável e está a ser percecionada pelos clientes, parceiros e formadores/ consultores do CECOA.

3. CENTRO QUALIFICA

A atividade do Centro Qualifica assenta em princípios de Aprendizagem ao Longo da Vida, maximizando-se a capacidade instalada do CECOA, nomeadamente no que diz respeito aos recursos humanos qualificados, materiais, equipamentos, instalações e, especialmente, a experiência e conhecimento acumulados.

Tendo em conta a missão do CECOA, no geral, e do Centro Qualifica, em particular, é primordial a continuidade e o desenvolvimento de RVCC profissional, reforçando-se o papel desta valência no que diz respeito às saídas profissionais específicas dos setores do Comércio e dos Serviços, através do reforço na celebração de parcerias/ protocolos com entidades representativas e empresariais dos respetivos setores.



O Centro Qualifica do CECOA está sedado em Lisboa e tem disponíveis para a realização de processos de RVCC profissional as seguintes saídas profissionais:

- Técnico/a Comercial
- Técnico/a de Marketing
- Técnico/a de Vendas
- Técnico/a de Vitrinismo
- Técnico/a de Logística
- Técnico/a de Contabilidade
- Assistente Administrativo/a
- Técnico/a Administrativo/a
- Técnico/a de Secretariado
- Técnico/a de Organização de Eventos
- Técnico/a de Apoio à Gestão

O CECOA tem estabelecido uma diversidade de parcerias e de participação em redes locais com vista à promoção da empregabilidade, o que permite o desenvolvimento e consolidação das parcerias estratégicas com diversos operadores do mercado no que diz respeito à promoção da qualificação e emprego. Destas parcerias, em 2019, destacam-se:

- Junta de Freguesia de Benfica
- APPC – Associação Portuguesa de Contact Centers
- Cidade das Profissões de Cascais
- RedEmprega Centro Histórico - Lisboa

Em 2019 a execução do Centro Qualifica não obteve os resultados esperados tendo em conta a dificuldade sentida na angariação de adultos para processos de certificação escolar e/ou profissional nas áreas em referência. No entanto, no decorrer do ano de 2019, foi possível a certificação de 52 candidatos ao nível escolar, 26 adultos certificados ao nível Básico e 26 adultos ao nível Secundário.

| INSCRITOS | RESULTADOS ALCANÇADOS | | | | |
|-----------|---------------------------------|-------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------|
| | ENCAMINHADOS OFERTAS FORMATIVAS | ENCAMINHADOS RVCC | EM PROCESSO RVCC ESCOLAR | EM PROCESSO RVCC PROFISSIONAL | CERTIFICADOS |
| 161 | 23 | 128 | 308 | 35 | 52 |



4. CENTRO DE RECURSOS EM CONHECIMENTO - CRC

O CRC do CECOA continua em pleno funcionamento.

Em 2019, contou-se com 2 791 registos de acolhimentos e atendimentos personalizados.

Avaliou-se, igualmente, o nível de satisfação dos seus utilizadores, verificando-se que a totalidade dos inquiridos estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com o serviço global do CRC.

5. PROJETOS EUROPEUS E NACIONAIS

O CECOA continua a apostar numa estratégia de internacionalização, designadamente através do desenvolvimento de projetos europeus, permitindo dessa forma que a oferta de serviços, instrumentos e metodologias acompanhem o ritmo da Europa.

Desta forma, a I&D e Inovação continuam a ser atividades estratégicas para o Centro, através da participação em projetos internacionais.

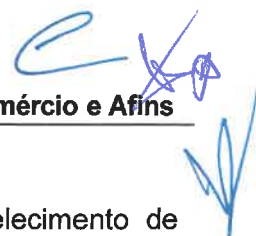
Em 2019, para além da elaboração de novas candidaturas, prosseguiu-se com vários projetos quer o CECOA como promotor, quer como parceiro.

Como promotor, prosseguiu-se com o projeto:

- **“ComNetNEET – Community networking for integration of young people in NEET situation”** - no âmbito da ação “Parcerias Estratégicas para a Formação Profissional”, “Cooperação para a Inovação e Boas Práticas” do Programa ERASMUS +, projeto que visa criar e aplicar em Portugal, Espanha e Itália uma metodologia inovadora de promoção do emprego jovem e de inclusão social de jovens NEET, desenvolvida com base em boas práticas existentes, incluindo uma análise de resultados e de impactos a nível local e regional e envolvendo os *stakeholders*, também a nível local e regional, que possam suportar a inclusão social destes jovens NEET, promovendo a sua reentrada no sistema de educação e formação e/ou facilitando a sua empregabilidade.

Como parceiro, deu-se continuidade aos projetos:

- **“Ensure the professionalization and good functioning of VNFIL (PROFI VNFIL)”** – projeto que tem como objetivo desenvolver ferramentas online de autoavaliação e autoanálise para processos de reconhecimento e validação de competências não formais e informais (VNFIL), incrementar a “profissionalização” do processo de reconhecimento e validação de competências



através da organização de formação de formadores e incentivar ao estabelecimento de estratégias nacionais de VNFIL.

- **“Connecting the Knowledge with the Experience”** – no âmbito da ação-chave 1 do programa ERASMUS+, Mobilidade individual para fins de aprendizagem, é um projeto que visa a mobilidade de 2 formandos durante 10 semanas e de 2 técnicos durante 1 semana (Rede NETINVET).

E concluiu-se o projeto:

- **“Return on Investments for WBL and apprenticeship (ROI)”** – projeto que visa trabalhar o retorno do investimento da aprendizagem e da formação no local de trabalho/ estágios, criando e testando uma ferramenta tecnológica para o seu cálculo. A ser testado junto das PME, o propósito último é o de demonstrar às empresas os benefícios em apostarem em estratégias de aprendizagem no local de trabalho.

E, ainda como parceiro, deu-se início ao projeto:

- **“Digital Media for VET in SMEs (DIGIVET) - Online learning of digital media competences for SMEs to empower workplace learning”** – projeto que visa o desenvolvimento de competências digitais nos formadores/ consultores/ tutores de empresas, com enfoque na utilização e produção, por estes, de materiais pedagógicos como vídeos e animações para que possam usar os meios digitais na formação em contexto de trabalho de *staff* menos qualificado.

6. PARTICIPAÇÃO EM REDES | PARCERIAS

Como membro de Redes nacionais e internacionais, o CECOA, em 2019, tal como em anos anteriores, participou em atividades no âmbito das seguintes Redes:

Rede RSO PT – Rede Nacional de Responsabilidade Social das Organizações, da qual o CECOA é membro desde 2010, nomeadamente através da participação ativa no Grupo de Trabalho do Empreendedorismo Responsável. Em 2019, entre várias atividades, o destaque para a participação na 11ª “Convenção Anual da Rede RSO PT”.

Rede Europeia NETINVET, uma rede europeia criada para promover a mobilidade de aprendentes, nas áreas do comércio internacional e dos transportes e logística, de que o CECOA é membro fundador.

Em 2019, destaca-se a organização de um período de mobilidade na área do comércio internacional para 2 formandas do Institut Poblenou de Barcelona, membro da Rede, nomeadamente, identificando empresa de acolhimento e acompanhando as formandas e a empresa durante o período de mobilidade.

REFERNET - Rede Europeia para o Ensino e Formação Profissional, com a participação, nomeadamente, nas reuniões semestrais e com a apresentação de contributos/ sugestões para os diversos relatórios e produtos produzidos em 2019. Destaca-se ainda a participação, a convite da DGERT, num estudo sobre mobilidade de formandos dos cursos de Aprendizagem no âmbito do ERASMUS+, tendo em vista, designadamente, a identificação de fatores facilitadores e inibidores da mobilidade. Este estudo é realizado pela DGERT no âmbito das suas atividades enquanto representante nacional na REFERNET.

Rede Emprega Centro Histórico, com participação nas várias atividades e grupos de trabalho, inerentes ao funcionamento da rede. Ligada a esta rede existe a **Comissão Social de Freguesia da Misericórdia**, com a qual também se devolveram algumas atividades.

Participação, também, na **Rede Loures Inova**.

Em síntese apresenta-se um quadro com os dados quantitativos relativamente aos projetos transnacionais e participação em redes, em 2019.

| | CANDIDATURAS REALIZADAS | PROJETOS A DECORRER | PROJETOS FINALIZADOS |
|-------------------------------------|----------------------------|---------------------------|-------------------------|
| CECOA - PROMOTOR | | 1 | |
| CECOA - PARCEIRO | 4 | 4 | 1 |
| CECOA - PARTICIPAÇÃO EM REDE | | 5 | |
| TOTAL | 4 | 10 | 1 |

7. OUTRAS INICIATIVAS

O CECOA organizou ou participou, ainda, num conjunto de iniciativas, das quais se destacam:

Sessão de “Boas práticas empresariais *versus* evasão e fraude fiscal – perspetivas e desafios atuais”

Esta sessão foi organizada e promovida pela Delegação Centro do CECOA e teve, como oradores convidados, a Responsável pelo Departamento de Consultoria da Ordem dos Contabilistas

Certificados, o Diretor de Finanças de Coimbra e o Diretor da Diretoria do Centro da Polícia Judiciária. Destinou-se a formandos, quer do CECO, quer do IEFP, e a profissionais e empresários das áreas financeira, fiscalidade e contabilidade.

Workshop - “ROI – Retorno de Investimento da Aprendizagem em Contexto de Trabalho: Benefícios para as Empresas”

No âmbito da Expo'Cascais 2019 foi dinamizado o referido *workshop*, dando-se a conhecer, entre outros produtos desenvolvidos no âmbito do projeto europeu ROI of WBL, a ferramenta online para o cálculo do ROI, concebida para que as empresas possam calcular o retorno do investimento das suas práticas de formação em contexto de trabalho/estágios.

Visita de Estudo – Profissionais de Educação e Formação Lituanos

O CECO foi responsável pela organização e acolhimento de uma visita de estudo subordinada ao tema “*Validation methodologies for competences acquired by Adults in non-formal and informal contexts*” para um grupo de 11 professores e outros profissionais da formação, oriundos da Lituânia.

Iniciativas com formandos e equipa técnico-pedagógica

Considerando a importância que o CECO atribui às **atividades de complemento e enriquecimento da formação**, envolvendo vários grupos de formandos e respetivas equipas técnico-pedagógicas, contribuindo desta forma para o desenvolvimento das competências dos formandos, nomeadamente ao nível sócio cultural, relacional e de organização e planeamento, destacam-se algumas atividades realizadas no ano 2019, com grupos de formação de longa duração:

- Visitas de estudo a empresas, espaços comerciais, espaços culturais e históricos, feiras e exposições.
- Participação em palestras e *workshops* realizados no CECO ou noutras entidades;
- “CECO em Movimento” – iniciativa anual que envolve formandos, formadores, equipa técnica e comunidade envolvente, realizada em Lisboa, no Porto e em Coimbra.

Iniciativas com o Comércio Local

Ao nível do **comércio de proximidade** destaca-se a continuidade na participação no júri do Concurso de Montras organizado pela Câmara Municipal de Almada, antecedido da realização de um *workshop* subordinado ao tema das Montras, dirigido a todos os participantes no Concurso.

Foi realizada uma intervenção similar com a Câmara Municipal de Monchique, ao nível de *workshops* de Vitrinismo e de Decoração de Espaços Comerciais para comerciantes do município.

Foi ainda estabelecido um protocolo de colaboração com a União das Freguesias de Massamá e Monte Abraão, no âmbito do projeto de apoio e dinamização do comércio local desta, o “Freguês”.

Grupos de Trabalho, Estudos, Conferências e Workshops | Em colaboração com outras entidades

Prosseguiu-se a colaboração estreita com a **ANQEP, I.P.**, designadamente pela participação do CECOA no **Conselho Setorial para a Qualificação na área Comércio e Marketing** e no grupo de trabalho “**Comércio Eletrónico**”, com o intuito de analisar os referenciais e integrar atualizações no CNQ - Catálogo Nacional de Qualificações, na área do Comércio. Na continuidade deste trabalho foi iniciada a revisão e validação dos referenciais de RVCC das qualificações de Técnico/a de Comércio e Técnico/a de Vendas e Marketing.

Participação no estudo da CCP “**Desenvolvimento de Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o setor do comércio e serviços, incluindo TIC**”, que visa atualizar o diagnóstico de necessidades de qualificação do setor do Comércio e Serviços realizado em 2015, nomeadamente ao nível do impacto das TIC nas profissões do setor e conceber qualificações baseadas em resultados de aprendizagem.

Participação em visita técnica de grupo de profissionais da Albânia à **ANQEP, I.P.**, subordinada ao tema “**Sectoral Skills Councils**”, a pedido da CCP e na qualidade de membro do Conselho Setorial para a Qualificação “Comércio e Marketing”, dando a conhecer o trabalho do CECOA no contexto deste Conselho e do Conselho Europeu para as Qualificações do Comércio.

Participação no 1º almoço debate da APMENTOR – Associação Portuguesa de *Mentoring*, no contexto do protocolo de parceria estabelecido entre o CECOA e a APMENTOR.

Participação em sessão de trabalho subordinada ao tema “**Soft Skills**” dirigida aos Gestores + do IEFP, a convite da **Delegação Regional de Lisboa**. O CECOA partilhou conhecimento adquirido, nomeadamente, nos estudos e investigações nos quais participou, relativo às *soft skills* valorizadas pelos empregadores.



8. COMUNICAÇÃO E MARKETING

Continua-se a investir para que o CECOIA seja um centro de formação de referência, aproveitando as várias oportunidades de negócio e diferenciando-se pela sua qualidade e por uma relação personalizada com os clientes.

Neste sentido, foram desenvolvidas diversas iniciativas no âmbito da comunicação e marketing, integrando a realização de uma multiplicidade de ações, através da continuidade da assessoria, em tempo parcial e em *outsourcing*, nesta área. Todas as atividades foram operacionalizadas em articulação com as unidades orgânicas, tanto da sede como das delegações, com o objetivo de aproximar o CECOIA dos vários públicos.

Tendo em consideração os recursos existentes e a disponibilidade financeira, foi definida uma estratégia de comunicação e marketing assente no plano anual de atividades e numa metodologia de trabalho que contemplou as seguintes atividades: planeamento de atividades e de campanhas, planeamento e negociação de media, contacto com órgãos de imprensa em papel e online, desenvolvimento criativo, gestão das redes sociais e da newsletter mensal, atualização noticiosa no site, planeamento e presenças em feiras e eventos e prospeção de oportunidades.

Ao longo do ano de 2019 foram várias as atividades desenvolvidas no âmbito do Gabinete de Comunicação e Marketing (GCM), nomeadamente:

Continuou-se a investir na **comunicação Web** através do site e do portal do CECOIA; das redes sociais, com o *Facebook* e *Linkedin*; e na continuidade da campanha no *Google AdWords*.

Apostou-se, também, numa presença mais regular na **imprensa online e em papel**, com principal destaque para a divulgação da formação interempresas não financiada, formação à medida e formação para jovens.

Ao nível da **formação à medida e interempresas extra CNQ** continuou-se com campanhas específicas, com *layout* próprio e peças para os mais diferentes meios: *site*, redes, sociais, *banners* de publicidade, cartazes, anúncios de imprensa, *press releases*, artigos de opinião, brindes, entre outros.

Foi criado, novamente, um *e-book* com as atividades realizadas no âmbito do “**CECOIA em Movimento**”, de forma a ficar um registo para memória futura e também para a divulgação pelos diferentes meios digitais. Foi nesta iniciativa que, também, se celebrou o 33º aniversário do CECOIA com colaboradores, formandos e formadores na sede e delegações.



Presença na “**Futurália 2019**”, a maior feira de educação, formação e emprego do país, com um *stand* dinamizado pelos colaboradores do CECOA e por formandos. Continuou-se a apostar na animação do espaço do CECOA, com a colaboração de vitrinistas, em que se convidavam todos os visitantes do *stand* para a realização de várias atividades lúdicas e dava-se a conhecer a oferta formativa e serviços do Centro.

Participação no **Salão Imobiliário de Portugal**, através duma parceria com o Diário Imobiliário, para promoção da oferta formativa nesta área.

Participação com *stand* no evento **Expo’Cascais 2019** -- Montra do Empreendedorismo, Juventude e Inovação, divulgando-se a oferta formativa e as soluções de desenvolvimento profissional e pessoal que o CECOA pode disponibilizar às Organizações.

Participação com *stand* no evento “EXPO RH 2019”, dedicado aos recursos humanos e ao desenvolvimento do capital humano promovido pelo IFE. No âmbito desta participação, o CECOA realizou um *pitch* subordinado ao tema “Transformações positivas – Como a formação pode mudar as Pessoas e as Organizações”.

Manteve-se a **divulgação de minifilmes** realizados a partir dos filmes: institucional e de produto, criados em 2016 no âmbito do 30º aniversário do CECOA, tendo sido realizada a edição de minifilmes específicos para as redes sociais com o objetivo de angariar novos seguidores.

9. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ)

Prosseguindo o objetivo de melhoria contínua dos serviços prestados, em 2019, o Gabinete da Qualidade continuou a contar com uma colaboradora interna como responsável do Gabinete, afeta a esta responsabilidade a tempo parcial, e com o apoio pontual de uma consultora especialista, em regime de *outsourcing*.

Durante o ano de 2019, para além de toda a alteração documental inerente ao Sistema, realizou-se o relatório de revisão anual do ano de 2018; o plano de prevenção de riscos de gestão; o plano anual de auditorias, que foi integralmente cumprido; a análise das ocorrências; a análise de elogios, sugestões e reclamações; os relatórios de avaliação da satisfação das partes interessadas – avaliação da formação, avaliação dos formadores, satisfação das empresas recetoras de estágio, satisfação dos



candidatos do Centro Qualifica, satisfação dos utilizadores do CRC, satisfação dos clientes – formandos, satisfação das entidades parcerias, satisfação dos formadores; o acompanhamento da análise SWOT- planeamento estratégico para 2020; e o acompanhamento das ações definidas a partir da análise de risco de cada processo.

Foram efetuadas auditorias internas, parciais e total, a todos os processos.

No âmbito da norma NP EN ISO 9001:2015, foi realizada a 2ª auditoria de acompanhamento por parte da APCER, na qual não foram detetadas “não conformidades”, nem “áreas sensíveis”, mantendo-se assim a certificação do CECOA.

De referir os pontos fortes enumerados no relatório de auditoria da APCER:

- *O envolvimento e comprometimento da Gestão de Topo;*
- *A notoriedade do CECOA;*
- *Os elevados índices de satisfação das partes interessadas;*
- *A taxa de empregabilidade dos formandos;*
- *As ferramentas de suporte à atividade formativa;*
- *O detalhe da informação reportada no "Relatório de Revisão do SGQ";*
- *O conhecimento e experiência acumulada com o ensino profissional.*

10. RECURSOS HUMANOS

Ao nível dos Recursos Humanos, pelos resultados alcançados pode concluir-se que existe um espírito de missão e envolvimento dos colaboradores no sucesso do CECOA.

No ano de 2019 foram concebidos e aprovados novos regulamentos de gestão de carreias: o Regulamento de Carreiras e Remunerações e o de Avaliação de Desempenho, designado de “Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do CECOA” - (SIGAC)

Continuou-se a apostar na melhoria de recursos e plataformas tecnológicas que facilitem a desburocratização dos processos, proporcionando melhores condições de trabalho, assim como na realização de formação interna e incentivo à participação em iniciativas enriquecedoras e motivadoras.

Desta forma, em 2019, a **formação interna** continuou a ser um investimento do CECOA, não só para cumprimento das exigências do Código do Trabalho, mas essencialmente pela necessidade de

desenvolver e atualizar as competências dos colaboradores ao nível das suas próprias funções e/ ou por questões estratégicas. Alguns exemplos de ações de formação dirigida aos colaboradores:

“Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) no CECOA”; “Metodologia 5S”, “SIGAC – Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do CECOA”, e ainda formação no âmbito do Plano de Segurança.

No âmbito do **RGPD**, e considerando a complexidade, exigência e relevância desta temática na atividade do CECOA, foi dada continuidade ao trabalho da equipa afeta ao projeto, com a diretora, a responsável pelo Gabinete de Planeamento e Controlo a responsável pelo Gabinete da Qualidade e o técnico de informática. Este trabalho foi iniciado em 2018 e prolongou-se pelo ano de 2019, tendo em alguns momentos, envolvido toda a equipa do CECOA para além da equipa de projeto.

No âmbito da higiene, saúde e segurança no trabalho, a empresa que presta estes serviços, no final do ano, realizou um inquérito de **avaliação de riscos psicossociais**.

Em termos genéricos, o relatório conclui que:

- *Os resultados evidenciam uma forte existência de fatores psicossociais positivos que devem ser mantidos ou reforçados e se constituem como fatores protetores da saúde e bem-estar no trabalho: qualidade do trabalho, significado do trabalho, transparência do papel laboral, pertença a comunidade no trabalho, confiança vertical, reconhecimento, confiança horizontal, ausência de conflito trabalho família, controlo sobre o tempo de trabalho e ausência de perturbações do sono.*
- *Foram identificados 6 fatores com nível de risco moderado: exigências emocionais, satisfação no trabalho, justiça organizacional, suporte social de superiores, conflito de papéis laborais e ritmo de trabalho, para os quais são sugeridas ações (que estão a ser analisadas para a respetiva implementação numa perspetiva de melhoria contínua das condições psicossociais dos colaboradores).*
- *Foi identificado 1 fator de risco elevado: as exigências cognitivas. Para este fator, em análise, será implementado um plano de prevenção.*

No âmbito da **responsabilidade social**, manteve-se a política de horários de trabalho flexíveis e diferenciados, o recurso a teletrabalho, numa ótica organizacional e de conciliação da vida familiar com a vida profissional.

Prosseguiu-se com os protocolos celebrados com uma farmácia de proximidade, assim como com outras entidades nos domínios da saúde preventiva e curativa e do turismo e lazer com benefícios para trabalhadores, extensível aos órgãos sociais e formadores.

Também ao nível ambiental, o CECOA contribuiu com as medidas de racionalização e redução de desperdícios, reutilização e reciclagem que continua a fomentar nas suas compras e na utilização de equipamentos e espaços comuns.

No final do ano realizou-se uma reunião com todos os colaboradores e órgãos sociais, na qual foram apresentados os resultados globais de 2019 e os principais objetivos para 2020, seguida de uma palestra motivacional “A descodificação dos dias”.

11.EXECUÇÃO ORÇAMENTAL | ANÁLISE FINANCEIRA

No que diz respeito à Execução Orçamental e Financeira foram elaboradas seis Alterações Orçamentais, com o objetivo de responder a orientações do IEFP, I.P. e adequar o Orçamento à realidade de gestão.

A execução do Orçamento apresenta-se em resumo no quadro seguinte:

(Valores em Euros)

| RUBRICAS | ORÇAMENTO (6ª Alteração) (1) | REAL (2) | | |
|---|---------------------------------|-----------|--------------------|----------------------------|
| | | | DESVIO (3)=(1)-(2) | Grau Execução % (2)/(1) |
| RECEITAS | | | | |
| IEFP: | | | | |
| Funcionamento | 2 729 195 | 2 571 612 | 157 583 | 94% |
| Investimento | 107 405 | 95 056 | 12 349 | 89% |
| Programas U E | 69 698 | 64 444 | 5 254 | 92% |
| Receitas Próprias | 74 800 | 52 208 | 22 592 | 70% |
| Integração Saldo de Gerência 2018 - ff 488 | 4 752 | 4 752 | 0 | 100% |
| Integração Saldo de Gerência 2018 - ff 522 | 47 351 | 47 351 | 0 | 100% |
| Reposições N/Abatidas | 200 | 1 018 | -818 | 509% |
| TOTAL DE RECEITAS | 3 033 401 | 2 836 441 | 196 960 | 94% |
| DESPESAS | | | | |
| Pessoal | 1 134 173 | 1 068 293 | 65 880 | 94% |
| Aquisição de Bens e Serviços | 1 280 132 | 1 167 412 | 112 720 | 91% |
| Formandos | 451 678 | 451 321 | 357 | 100% |
| Outras Despesas Correntes | 7 910 | 2 101 | 5 809 | 27% |
| Investimento | 107 405 | 94 180 | 13 225 | 88% |
| TOTAL DE DESPESAS | 2 981 298 | 2 783 307 | 197 991 | 93% |

A **Execução Orçamental** atingiu 94% na receita e 93% na despesa. Comparando com o ano anterior, a execução foi mais elevada, por um aumento significativo da atividade. O orçamento do centro foi objeto de cativações no valor total de 19 478,00 €, dos quais 11 480,00 € de despesas de capital, e 7 998,00 € de despesas correntes.

O saldo de gerência na posse do serviço é de 53 147,47 €, desagregado da seguinte forma:

Fonte de Financiamento 540 (OSS) 80,00 € de funcionamento e 876,02 € de investimento;

Fonte de Financiamento 482 (UE) 76,01 €;

Fonte de Financiamento 488 (EU anos anteriores) 4 752,36 €;

Fonte de Financiamento 510 (RP) 0,00 €;

(Receita Extra-Orçamental): 12,00 €;

Fonte de Financiamento 522 (RP anos anteriores) 47 351,08 €.

Quanto à Demonstração de Resultados, as rubricas de Fornecimentos e Serviços Externos e transferências e subsídios concedidos tem valores superiores face a 2018, resultante do acréscimo da atividade formativa em formações modulares certificadas, assim como da atualização dos apoios sociais aos formandos. O mesmo acontece com a rubrica despesas com o pessoal, por força das atualizações remuneratórias em maio e em dezembro.

No que respeita aos proveitos, as receitas provenientes de prestação de serviços em 2019 sofreram um aumento, resultante da aposta na formação interempresas.

Os projetos comunitários, apesar de terem tido um aumento ao nível orçamental, o reconhecimento ao nível do rendimento, foi muito reduzido (dois dos projetos estão no seu início) explicando assim o resultado líquido negativo do exercício.

O resultado líquido negativo do exercício, no montante de 21 847,93 €, resulta em larga medida da pequena afetação dos rendimentos atrás referidos.

Acresce ainda salientar que o **Centro não tem qualquer pagamento em atraso**. Quanto ao rácio entre receitas próprias e da União Europeia e o total das receitas de funcionamento, mais uma vez cumprimos os 5% previstos no protocolo de criação do Centro.

12. EXECUÇÃO FÍSICA | EXECUÇÃO FINANCEIRA | RECURSOS HUMANOS

CUSTOS DIRETOS E INDIRETOS POR MODALIDADE E FORMANDO

| Modalidade de Formação | Nº de Cursos | Nº de Formandos | Volume de Formação | Custos | | | Rendimentos |
|--------------------------------|--------------|-----------------|--------------------|------------|------------|--------------|-------------|
| | | | | Diretos | Indiretos | TOTAIS | TOTAIS |
| Aprendizagem | 1 | 15 | 6340,5 | 14 081,37 | 14 895,63 | 28 977,00 | 0,00 |
| Educação e Formação de Adultos | 20 | 321 | 150268 | 595 166,94 | 365 465,06 | 960 632,00 | 0,00 |
| Especialização Tecnológica | 2 | 28 | 22773,5 | 61 455,69 | 65 428,31 | 126 884,00 | 0,00 |
| Formação Modular Certificada | | | | | | | |
| Portugues para Falantes | | | | | | | |
| Form Profissional Continua | 367 | 6924 | 294039 | 467 222,65 | 715 267,35 | 1 182 490,00 | 7 226,25 |
| Formação à medida | | | | | | | |
| Formação de Formadores | 85 | 1313 | 10442 | 39 153,54 | 25 951,46 | 65 105,00 | 59 796,12 |
| | 475 | 8 601 | 483 863 | 1 177 080 | 1 187 008 | 2 364 088 | 67 022 |

Custo Médio Total por Formando

| Modalidade de Formação | Diretos | Indiretos | TOTAIS |
|--------------------------------|----------|-----------|----------|
| Aprendizagem | 938,76 | 993,04 | 1 931,80 |
| Educação e Formação de Adultos | 1 854,10 | 1 138,52 | 2 992,62 |
| Especialização Tecnológica | 2 194,85 | 2 336,73 | 4 531,57 |
| Formação Modular Certificada | | | |
| Portugues para Falantes | | | |
| Form Profissional Continua | 67,48 | 103,30 | 170,78 |
| Formação à medida | | | |
| Formação de Formadores | 29,82 | 19,77 | 49,58 |

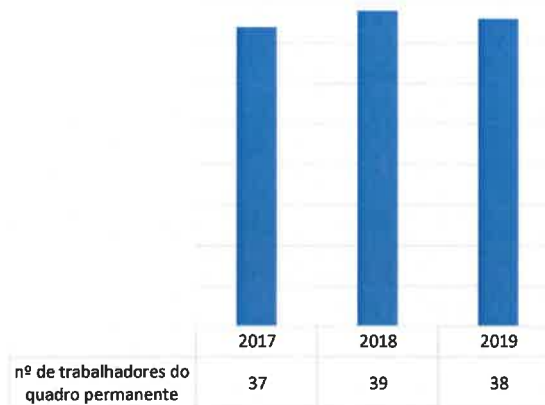
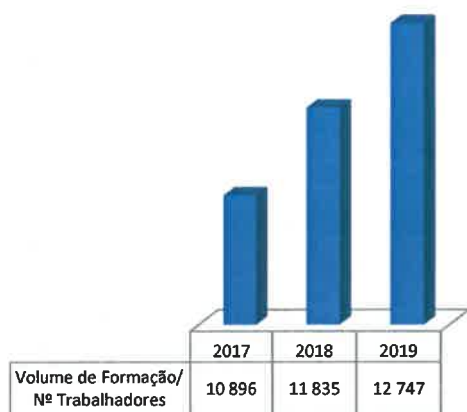
Custo Médio Total por Curso

| Modalidade de Formação | Diretos | Indiretos | TOTAIS |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Aprendizagem | 14 081,37 | 14 895,63 | 28 977,00 |
| Educação e Formação de Adultos | 29 758,35 | 18 273,25 | 48 031,60 |
| Especialização Tecnológica | 30 727,85 | 32 714,16 | 63 442,00 |
| Formação Modular Certificada | | | |
| Portugues para Falantes | | | |
| Form Profissional Continua | 1 273,09 | 1 948,96 | 3 222,04 |
| Formação à medida | | | |
| Formação de Formadores | 460,63 | 305,31 | 765,94 |

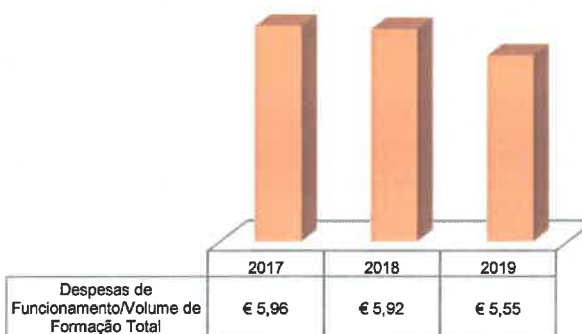
Custo Médio Total por Formando/Hora de Formação (per capita)

| Modalidade de Formação | Diretos | Indiretos | TOTAIS |
|--------------------------------|---------|-----------|--------|
| Aprendizagem | 2,22 | 2,35 | 4,57 |
| Educação e Formação de Adultos | 3,96 | 2,43 | 6,39 |
| Especialização Tecnológica | 2,70 | 2,87 | 5,57 |
| Formação Modular Certificada | | | |
| Portugues para Falantes | | | |
| Form Profissional Continua | 1,59 | 2,43 | 4,02 |
| Formação à medida | | | |
| Formação de Formadores | 3,75 | 2,49 | 6,23 |

Realizando uma análise conjunta do volume de formação, despesas de funcionamento e número de trabalhadores, verifica-se que em 2019 o valor relativo ao volume de formação por trabalhador aumentou face ao ano anterior.



A despesa no ano 2019 aumentou, resultante fundamentalmente do acréscimo da atividade formativa, dos apoios sociais a formandos, assim como das despesas com o pessoal, por força das atualizações remuneratórias. Não obstante este aumento, comparativamente com o ano transato, conseguiu-se diminuir a rácio entre despesas de funcionamento e volume de formação pelo acréscimo significativo de atividade.



O Conselho de Administração propõe a aplicação dos Resultados Líquidos do Exercício em Resultados Transitados.

Face aos resultados obtidos no ano 2019, a Administração do CECOA congratula-se com os resultados alcançados, reconhecendo o esforço e o empenhamento da direção e de toda a equipa para o cumprimento das prioridades e metas previstas do Centro.

Nota adicional: Tendo em conta a data em que é apresentado este relatório, acresce dizer que dada a natureza jurídica do CECOA, a quarentena provocada pela pandemia COVID19 não coloca em causa a continuidade do Centro. Apenas se perspetiva uma diminuição da atividade formativa em 2020.

Lisboa, 07 de abril de 2020

O Conselho de Administração



Dr. João Lourenço

Presidente em representação do IEFP, I.P.



Eng.º Carlos Casimiro

Vogal em representação do IEFP, I.P.



Dra. Ana Vieira

Vogal em representação da CCP

Dr. Luís Brás

Vogal em representação da CCP



