

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.....	7
2.3. AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO	10
3. CENTRO QUALIFICA	10
4. CENTRO DE RECURSOS EM CONHECIMENTO - CRC.....	12
5. PROJETOS EUROPEUS E NACIONAIS.....	12
6. PARTICIPAÇÃO EM REDES PARCERIAS	14
7. OUTRAS INICIATIVAS.....	15
8. COMUNICAÇÃO E MARKETING	16
9. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ)	18
10. RECURSOS HUMANOS.....	19
11. EXECUÇÃO ORÇAMENTAL ANÁLISE FINANCEIRA	22
12. EXECUÇÃO FÍSICA EXECUÇÃO FINANCEIRA RECURSOS HUMANOS	24

1. ENQUADRAMENTO

O Plano de Formação de 2020 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 2020, 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).

Deu-se continuidade à formação de Português para Falantes de outras Línguas/ Português – Língua de Acolhimento, 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.

Apesar do previsto e do desenvolvido em termos de atividade formativa, o ano de 2020 foi particularmente marcado pelo surgimento da pandemia da COVID19. O contexto pandémico implicou não só a suspensão da atividade formativa presencial por aproximadamente 2,5 meses, como também a redefinição da estratégia de atuação, mantendo-se os objetivos e as linhas orientadoras para o cumprimento da missão do CECOA. Para além da elaboração e implementação de um Plano de Contingência interno, foi igualmente necessário transitar, na medida do possível, as ações desenvolvidas em regime presencial para um regime misto ou exclusivamente online, no que diz respeito à atividade formativa propriamente dita. Para este efeito foram definidos e adquiridos os meios e as ferramentas necessárias bem como a criação de novos procedimentos e documentos no sentido

de manter o nível qualitativo que caracteriza a atuação do Centro. Foi redefinida a oferta formativa de curta duração no sentido de se oferecer formação online adequada ao contexto, contribuindo assim para a digitalização das empresas e para a capacitação no âmbito do comércio online.

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

	AÇÕES	FORMANDOS	VOLUME DE FORMAÇÃO
2018	379	6 646	449 714
2019	478	8 735	484 373
2020	322	6 020	317 433

Em 2020, realizou-se um total de 322 ações de formação, das quais 21 em regime de prestação de serviços, englobando o total de 6 020 formandos e com um volume de formação anual de 317 433 horas.

	FORMANDOS	VOLUME DE FORMAÇÃO
Plano	4 592	538 762
Execução	6 020	317 433
Taxa de Execução	131%	59%

Comparando a execução de toda a atividade formativa realizada em 2020, incluindo a prestação de serviços, seminários, workshops, com o Plano de Formação elaborado em julho de 2019, pode-se constatar que foi largamente superado o número de formandos previstos, tendo este indicador apresentado uma taxa de execução de 131%, sendo que relativamente ao volume de formação apesar de este ter ficado aquém do previsto, o mesmo registou uma taxa de execução de 59%.

Apesar de ter sido largamente ultrapassado o número de formandos previsto no Plano de Formação, não foi possível atingir a totalidade do volume de formação previsto, atendendo particularmente ao contexto pandémico. A suspensão da atividade formativa teve particular impacto nas ações de longa duração e, consequentemente, ao nível do volume de formação por estas produzido. Na retoma da

atividade presencial, que se afigura fundamental nestas tipologias de formação, houve a necessidade de operar uma redução significativa ao nível da carga horária semanal, como forma de mitigar ao máximo a propagação da infeção, evitando-se o ajuntamento de formandos, a partilha de espaços comuns e assim permitindo o necessário distanciamento físico. Por outro lado, continuou-se a verificar um certo nível de absentismo e de desistências bem como a dificuldade em angariar formandos para os cursos de longa duração, o que provocou nalguns casos o adiamento de algumas ações previstas e noutros até o seu cancelamento.

O CECOA manteve a sua estratégia de internacionalização, designadamente através do desenvolvimento de projetos europeus. Também nesta vertente, foi necessário encontrar estratégias adaptadas ao contexto pandémico, privilegiando-se os meios de atuação a distância.

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

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 2020, decorreram 11 cursos EFA, tecnológicos, nas áreas contabilidade, gestão, marketing, secretariado e turismo, sendo que 3 iniciaram-se em 2020 e 8 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, referem-se as ações formação desenvolvidas na área do marketing com recurso a tecnologias digitais e comunicação, realizadas com maior expressão na Delegação Norte. Por sua vez, na Delegação Centro, o plano de formação foi adaptado à procura verificada e foram desenvolvidas mais ações no âmbito dos cuidados pessoais e bem-estar. No que diz respeito à região de Lisboa, verificou-se um incremento de procura nas ações relativas ao Português - língua de acolhimento e ainda na área das relações interpessoais e desenvolvimento pessoal aplicado ao contexto laboral.

Realizaram-se, igualmente, 231 ações no âmbito das Formações Modulares Certificadas, que se constituíram quer em UFCD (Unidades de Formação de Curta Duração) autónomas, quer em percursos formativos. Neste contexto, concretizaram-se no total 3 percursos formativos, 2 na região de Lisboa e 1 na região Centro, nas áreas de empreendedorismo, línguas e saúde e bem-estar, que envolveram 54 formandos e um volume total de 2 235 horas de formação. Foram realizadas 228 UFCD autónomas, para ativos empregados e desempregados, numa perspetiva de atualização e desenvolvimento das competências dos profissionais ou re(inserção) profissional no setor, envolvendo 4 184 formandos e um total de 126 690 horas de formação.

As ações de Formação Modular Certificada concretizaram-se não só no CECOA, como também noutras entidades, em parceria com associações empresariais e várias entidades privadas ou públicas, em 24 concelhos distribuídos pelas regiões Norte, Centro, Lisboa, Alentejo e Algarve.

Desenvolveram-se ainda UFCD decorrentes do Memorando de Entendimento estabelecido entre o IEFP, I.P. e o CECOA, no âmbito das Medidas de Apoio Extraordinário às Empresas – Planos de Formação, tendo em vista a manutenção dos postos de trabalho, a retoma progressiva à atividade e a mitigação das situações de crise empresarial.

Como referido anteriormente, o CECOA desenvolveu a sua atividade formativa de forma a dar resposta às exigências decorrentes do contexto pandémico e tendo em conta as necessidades e possibilidades do seu público alvo. Desta forma, uma parte muito significativa da sua atividade formativa foi adaptada para o regime online.



REGIME DE FORMAÇÃO								
	Nº DE AÇÕES				Nº DE FORMANDOS			
	PRESENCIAL	ONLINE	MISTO	TOTAL	PRESENCIAL	ONLINE	MISTO	TOTAL
TOTAL	148	159	15	322	2 643	3 131	246	6 020
%	46%	49%	5%	100%	44%	52%	4%	100%

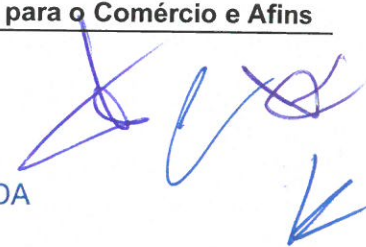
Ainda no que diz respeito à formação online, procurou manter-se a eficácia no processo formativo, havendo um claro equilíbrio entre a formação desenvolvida em regime online e a formação desenvolvida presencialmente. Apesar da estratégia adotada, ao nível dos meios e do regime, inovadora para o Centro, foram tidas em conta as especificidades programáticas e de aquisição de competências inerentes às diferentes Unidades Formativas bem como as características do público alvo. Existem situações em que a formação deve decorrer apenas em regime presencial. Por outro lado, o facto de 49% da formação ter sido desenvolvida exclusivamente em regime online, permitiu uma abrangência de público que extravasou as habituais fronteiras regionais e de distância que se colocam na formação presencial. Numa mesma ação de formação foi possível reunir formandos do norte do país, do sul e dos Arquipélagos. Em algumas ações de formação foram encontradas soluções mistas. Os conteúdos teóricos foram trabalhados em regime online e os práticos e de gesto profissional foram trabalhados em contexto de sala, presencial, em escrupuloso cumprimento da legislação e dos normativos de segurança sanitária em vigor.

No âmbito da modalidade Cursos de Especialização Tecnológica, em Lisboa, transitou 1 curso de Técnico/a Especialista em Comércio Internacional.

Deu-se continuidade à oferta formativa de dupla certificação na modalidade de português para falantes de outras línguas – Português Língua de Acolhimento, na sequência das parcerias estabelecidas com várias entidades, tendo sido realizados 28 percursos de formação em que participaram 671 formandos, o que permitiu a realização de 95 769 horas de formação.

Em 2020 manteve-se a continuidade da realização de formação em parceria com outras entidades, possibilitando, assim, o reforço da intervenção do CECO A a nível nacional através da implementação de ofertas adaptadas às necessidades regionais e de determinados segmentos de mercado, observando-se, assim, uma cada vez maior cobertura geográfica, de norte a sul e do litoral ao interior do país.

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



Apesar do contexto pandémico, procurou-se dar continuidade ao trabalho iniciado em anos anteriores 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, gestão e comunicação, e-commerce, 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”. No sentido de se responder ao contexto e às necessidades daí decorrentes, foi criada uma oferta de curtíssima duração, em formato online, gratuita, abordando-se as temáticas do momento e, estrategicamente, procurando-se aproximar um novo público à oferta formativa do CECOA, nomeadamente, à formação extra CNQ. Estas ações de formação gratuitas tiveram como principal objetivo efetuar abordagens introdutórias a temas que pudessem vir a ser desenvolvidos posteriormente em ações de formação de maior duração, pagas pelo cliente.

Neste âmbito realizaram-se 51 ações de formação, cursos de formação à medida e interempresas extra CNQ, que envolveram 917 formandos e perfizeram 4 923 horas de formação, em áreas como por exemplo: contabilidade e finanças, desenvolvimento pessoal, gestão, informática, liderança e desenvolvimento de equipas, línguas, segurança digital e vendas.

Em termos das propostas de prestação de serviços, a taxa de adjudicação, em 2020, situou-se em 33%, ou seja, das 36 propostas apresentadas pelo CECOA, foram adjudicadas 12, o que representou a realização de 21 ações de formação para 11 entidades clientes do CECOA, observando-se um equilíbrio entre novos clientes e clientes já fidelizados, desde empresas comerciais e de serviços, entidades públicas, entre outras.

SÍNTESE DA ATIVIDADE FORMATIVA REALIZADA

TIPO DE FORMAÇÃO	Nº DE AÇÕES	Nº DE FORMANDOS	VOLUME DE FORMAÇÃO
Cursos de Especialização Tecnológica	1	11	4 053,0
Formações Modulares Certificadas	231	4 238	128 925,5
Educação e Formação de Adultos	11	183	83 762,5
Português para Falantes de Outras Línguas – Português Língua de Acolhimento	28	671	95 769,0
Formação Profissional Contínua (não CNQ)	30	666	2 063,5
Prestação de Serviços	21	251	2 859,5
TOTAL	322	6 020	317 433,0

	2019	2020	Desvio	%
Nº de Ações	478	322	- 156	- 32,6%
Nº de Formandos	8 735	6 020	- 2 715	- 31,1%
Volume de Formação (horas)	484 373	317 433	- 166 940	- 34,5%

Comparando os resultados obtidos em 2020 com os de 2019, verifica-se um decréscimo em todos os indicadores: ações realizadas, número de formandos e volume de formação. Não obstante, estes resultados superaram as expetativas menos otimistas atendendo ao contexto pandémico registado e à necessidade de adaptação a uma nova realidade.

AÇÕES



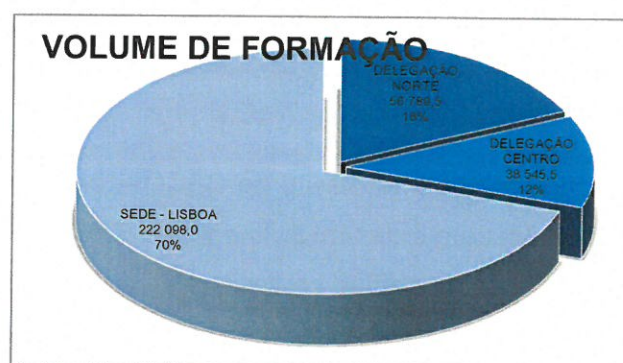
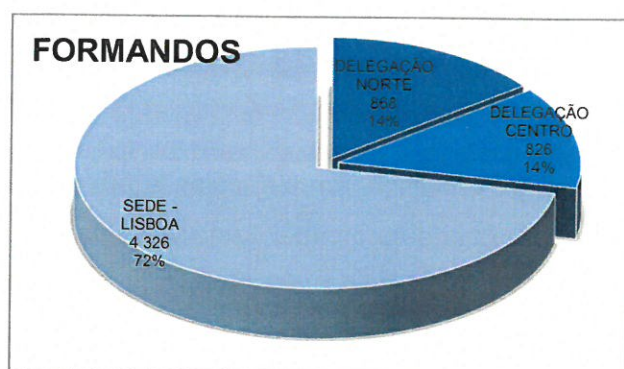
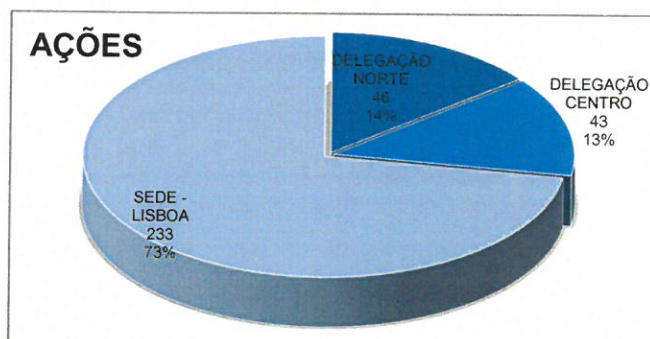
FORMANDOS



VOLUME DE FORMAÇÃO



Em 2020, comparativamente com o ano anterior, foram realizadas menos 156 ações de formação, registaram-se menos 2 715 formandos e o volume de formação registou uma redução de 166 940 horas de formação. Em valores percentuais, estes indicadores correspondem ao decréscimo de 33% no número de ações de formação, de 31% no número de formandos e de 34,5% no volume global de formação.



No que diz respeito aos diferentes polos do CECO, apesar das contingências provocadas pela pandemia, foram encontradas estratégias de cooperação e de unidade organizacional que permitiram manter a representatividade habitual no que diz respeito aos resultados apresentados pela Sede (aproximadamente 70% da atividade) e pelas Delegações, Norte e Centro (aproximadamente 30% da atividade).



AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

Os nossos clientes manifestaram um elevado nível de satisfação referente à atividade formativa desenvolvida em 2020, 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 CECO A no ano em referência, constatando-se que 100% dos formadores recomendam o CECO A. 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 100% das referidas entidades “recomendarem com facilidade o CECO A”.

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 CECO A.

3. CENTRO QUALIFICA

A atividade do Centro Qualifica assenta em princípios de Aprendizagem ao Longo da Vida, maximizando-se a capacidade instalada do CECO A, 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 CECO A, em 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 CECO A 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, destacam-se:

- Junta de Freguesia de Benfica
- Cidade das Profissões de Cascais
- RedEmprega Centro Histórico – Lisboa

Em 2020, no que diz respeito à execução do Centro Qualifica, verificou-se um aumento muito significativo no número de inscritos, 341, comparativamente com 2019, ano em que se tinham registado 161 inscritos. De igual forma, o número de encaminhados para outras ofertas formativas também aumentou significativamente, de 23 encaminhados em 2019 para 173 em 2020. Este incremento deve-se não só ao investimento realizado em termos de divulgação do Centro Qualifica, como também aos protocolos de parceria estabelecidos no âmbito do encaminhamento de migrantes para a frequência de ações de formação em Português Língua de acolhimento.

No decorrer do ano, certificaram-se 39 candidatos, com maior expressão no âmbito escolar, 38 certificados, em detrimento da certificação de cariz profissional, 1 certificado em Técnico/a Comercial. Continuou a verificar-se a dificuldade na angariação de adultos para processos de certificação profissional nas áreas em referência.

RESULTADOS ALCANÇADOS					
INSCRITOS	ENCAMINHADOS OFERTAS FORMATIVAS	ENCAMINHADOS RVCC	EM PROCESSO RVCC ESCOLAR	EM PROCESSO RVCC PROFISSIONAL	CERTIFICADOS
341	173	108	107	1 (Que entraram em processo no ano de 2020, não acumulado com entradas "em processo" em anos transatos)	39



4. CENTRO DE RECURSOS EM CONHECIMENTO - CRC

O CRC do CECOA continua em pleno funcionamento.

Em 2020, contabilizaram-se 921 registos de acolhimentos e atendimentos personalizados. Este número foi diminuto atendendo às condicionantes existentes ao nível dos atendimentos presenciais e dos momentos de suspensão da atividade formativa presencial.

Avaliou-se, igualmente, o nível de satisfação dos seus utilizadores, verificando-se que 95% 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 2020, para além da elaboração de novas candidaturas, prosseguiu-se com vários projetos quer o CECOA como promotor, quer como parceiro.

Como promotor, concluiu-se 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).
- ***“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.

E, ainda como parceiro, deu-se início aos projetos:

- ***“European Skills for International Trade and Logistics (ESITL)”*** – projeto que visa melhorar a qualidade e o reconhecimento das experiências de mobilidade no seio da Rede NETINVET bem como a atualização e redação em unidades de aprendizagem mais próxima das reais tarefas e realizações profissionais esperadas pelo mercado de trabalho dos referenciais de competências de referência da Rede NETINVET: Comércio Internacional (PT, FR) e Transportes (FR, ES, DE). Em Portugal, o objetivo é, também, responder à necessidade expressa no seio do Conselho Setorial para a Qualificação “Comércio e Marketing” de rever/atualizar a qualificação de Comércio Internacional integrada no CNQ (nível 5) face às mudanças que o setor atravessa, nomeadamente face ao fenómeno da digitalização dos negócios e às questões da sustentabilidade e das alterações ambientais.

- 
- **“QUALity Networks: fine-Tuning Monitoring systems for better performances in VET (QUANTUM)”** - Projeto que visa melhorar a relevância e a eficácia da oferta de EFP no que se refere às necessidades de qualificações das empresas e do mercado de trabalho, estabelecendo e testando um novo modelo de garantia de qualidade baseado na abordagem “Redes de Qualidade”, redes de base territorial e/ou transnacional de prestadores de EFP e outras partes interessadas, que sejam capazes de trabalhar, por um lado, na definição de um sistema de monitorização assente em indicadores de performance (coerente com as políticas nacionais, mas também com os indicadores de qualidade recomendados no Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para o Ensino e a Formação Profissionais, bem como com a metodologia da Revisão por Pares) e que possa facilitar a adoção na Europa de lógicas de financiamento baseadas no mérito/resultados/performance) e, por outro lado, na melhoria da capacidade de (auto)avaliação dos operadores de formação e dos seus profissionais.

6. PARTICIPAÇÃO EM REDES | PARCERIAS

Como membro de Redes nacionais e internacionais, o CECO A, em 2020, 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 CECO A é membro desde 2010, nomeadamente através da participação ativa no Grupo de Trabalho do Empreendedorismo Responsável.

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 CECO A é membro fundador. Em 2020, destaca-se o acompanhamento de 2 formandas do Institut Poblenou de Barcelona, no decorrer do período de mobilidade na área do comércio internacional, em pleno período de confinamento e ainda a participação na Assembleia Geral que decorreu em formato online.

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 2020.

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.

Apresenta-se de seguida um quadro síntese com os dados quantitativos relativamente aos projetos transnacionais e participação em redes, em 2020.

	CANDIDATURAS REALIZADAS	PROJETOS A DECORRER	PROJETOS FINALIZADOS
CECOA - PROMOTOR	1		1
CECOA - PARCEIRO	10	5	
CECOA - PARTICIPAÇÃO EM REDE		4	
TOTAL	11	9	1

7. OUTRAS INICIATIVAS

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

Seminário Nacional e Conferência Internacional – Projeto ComNetNEET, Community networking for integration of young people in NEET situation

Estes eventos foram organizados pelo CECOA no âmbito das atividades do referido projeto, em formato online, procurando manter-se a estratégia de promover a ligação direta entre as atividades de I&D e Inovação e a realização de atividades formativas.

Iniciativas com formandos e equipa técnico-pedagógica

Considerando a importância que o CECOA atribui às **atividades de complemento e enriquecimento da formação**, envolvendo vários grupos de formandos e respetivas equipas técnico-pedagógicas, as quais contribuem 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 2020, embora afetadas pelo contexto pandémico, 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 pelo CECOA, ou por outras entidades, na maioria, em formato online.

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.

Organização de um seminário para formandos do CECOA, em colaboração com a **APCC (Associação Portuguesa de Contact Centers)** no sentido de promover o conhecimento do setor, nomeadamente em termos da natureza do trabalho e das condições oferecidas, tendo em vista a **promoção da empregabilidade**.

Participação, a convite do **IEFP I.P.**, em **“Peer learning activities”** no âmbito do projeto europeu de que o IEFP I.P. é parceiro **“doALLVET - Strategic Alliances for Quality in Dual VET and International Mobilities”**.

8. COMUNICAÇÃO E MARKETING

Continua-se a investir para que o CECOA continue a ser 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 CECOA 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 2020, apesar do contexto pandémico e dos inerentes reajustes relativos ao planeamento inicial, foram várias as atividades desenvolvidas no âmbito do Gabinete de Comunicação e Marketing (GCM), nomeadamente:

Em termos institucionais, **renovou-se a imagem e o slogan** associado.

Apostou-se na **presença em revistas temáticas** ligadas aos Recursos Humanos e Formação Profissional, nomeadamente através de peças publicitárias e de artigos escritos pelo corpo técnico do CECOA.

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, formação para jovens e o Centro Qualifica.

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

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.

Participação, em formato online, no evento **“EXPO RH 2020”**, dedicado aos recursos humanos e ao desenvolvimento do capital humano promovido pelo IFE.

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.

Em termos de **comunicação interna**, foi criado um mural virtual, “**CECOA NOTÍCIAS 2020**”, com recurso ao Microsoft Teams, onde todos os trabalhadores do CECOA podem divulgar informações/notícias, partilhando-se conhecimento, concretizações, indicadores da atividade, artigos de autor e outras informações consideradas relevantes para todos os trabalhadores.

9. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ)

Prosseguindo o objetivo de melhoria contínua dos serviços prestados, 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, para além de toda a alteração documental inerente ao Sistema, realizou-se o relatório de revisão anual do ano de 2019; 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 relatório de acompanhamento aos formandos após a conclusão da formação e o acompanhamento da análise SWOT- planeamento estratégico para 2021; 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 uma auditoria de renovação de certificação por parte da APCER, na qual não foram registadas “não conformidades”, nem “áreas sensíveis”, mantendo-se assim a certificação do CECOA.

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

- *A notoriedade do CECOA;*
- *Os elevados índices de satisfação das partes interessadas;*

- *Bons níveis de empregabilidade (2017 a 2019) para a formação de Aprendizagem, EFA e Especialização Tecnológica (2018 e 2019);*
- *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;*
- *Profissionalismo e empenho demonstrado pelas pessoas contactadas;*
- *Níveis elevados de satisfação de formandos em relação aos formadores e ações de formação;*
- *Nº ações e nº de formandos do plano de 2020 com resultados melhores do que os objetivos;*
- *A Cultura organizacional do CECOA;*
- *O esforço de garantir o cumprimento da sua missão face às restrições impostas pelo combate à pandemia do COVID19, nomeadamente: imposição de procedimentos de distanciamento social, redimensionamento do número de alunos presentes em sessões presenciais de formação, reforço dos meios de comunicação, formação em E-learning de colaboradores do CECOA e reforço das ofertas de formação mais adequada para a procura em contexto de pandemia.*

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.

Num ano fortemente marcado pela pandemia da COVID19, o CECOA aplicou e cumpriu as normas e diretivas das entidades competentes para o efeito no sentido de proteger os seus trabalhadores e a comunidade que se interrelaciona com o Centro, nomeadamente, colaboradores/consultores externos, formadores, fornecedores, formandos e visitantes. Para este efeito foi definido e atualizado um Plano de Contingência e foram adquiridos todos os materiais e equipamentos necessários para evitar a propagação da infeção. Foi imposto o distanciamento físico, implementado o teletrabalho e efetuou-se o desfasamento de horários de trabalho e de pausa, salvaguardando-se, simultaneamente, o bom funcionamento dos serviços. Foram reforçados os meios de comunicação virtual, nomeadamente em termos de plataformas Microsoft Teams e de ZOOM, meios que foram igualmente disponibilizados para a concretização das ações de formação online.

Foram recrutadas 2 novas trabalhadoras no sentido de se preencher as vagas existentes, respondendo-se assim às necessidades mais prementes do CECO, no que diz respeito a recursos humanos, tendo em vista a concretização dos objetivos e missão do Centro. Foi integrada uma técnica superior na Delegação Norte e uma técnica administrativa na Sede. Foram ainda requalificadas 2 trabalhadoras, tendo em conta as suas qualificações e habilitações literárias, passando estas a integrar a carreira de Técnico/a Superior.

No ano de 2020 e no que diz respeito ao Regulamento de Carreiras entrou em vigor a tabela remuneratória que lhe é inerente e foram reposicionados os trabalhadores em conformidade com o definido no mesmo. No que diz respeito ao SIGAC – Sistema Integrado de Gestão e avaliação do Desempenho do CECO e tendo em conta o contexto pandémico, não foi possível a implementação, tal como desejável, dos procedimentos relativos à Avaliação de Desempenho. Por forma a não serem prejudicados os trabalhadores, uma vez que não foram avaliados, foi-lhes atribuído 1 ponto relativo a 2019 e 1 ponto relativo a 2020.

Continuou a apostar-se 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 2020, a **formação interna** continuou a ser um investimento do CECO, 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, tendo em conta a adaptação da formação ao contexto a distância. No total, foram contabilizadas 1 149,5 horas de formação frequentada. Alguns exemplos de ações de formação dirigida aos colaboradores: “Gestão do tempo, da motivação e da produtividade em contexto de trabalho a distância” e “Formação Humantrain Live”.

No âmbito do **RGP**, e considerando a complexidade, exigência e relevância desta temática na atividade do CECO, foi dada continuidade ao trabalho da equipa afeta ao projeto, com a diretora interina, a responsável pelo Gabinete de Planeamento e Controlo a responsável pelo Gabinete da Qualidade e o técnico de informática. Foi contratado, em regime de outsourcing, um **DPO/ EPO**, Encarregado de Proteção de Dados, com o qual foram iniciados os trabalhos ao nível do melhoramento dos processos, procedimentos e de boas práticas no sentido do cumprimento dos normativos em vigor. No âmbito da higiene, saúde e segurança no trabalho, a empresa que presta estes serviços, realizou um inquérito de **avaliação de riscos psicossociais** no final do ano.

Em termos genéricos, o relatório conclui que:

- A análise de risco efetuada evidencia um nível de risco aceitável, representado por 64% das respostas.
- A componente "Apoio familiar e vida privada" é o que tem maior número de respostas com nível de risco moderado, na qual o CECOA tem pouca ou nenhuma intervenção direta.
- O nível de risco elevado representa apenas 4,7% das respostas.

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, com particular importância e relevo em contexto pandémico e de sucessivos confinamentos.

Prosseguiu-se com os protocolos celebrados com uma farmácia de proximidade, assim como com outras entidades nos domínios do exercício físico, 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, em formato virtual, com todos os colaboradores e órgãos sociais, na qual foram apresentados os resultados globais de 2020 e os principais objetivos para 2021.

11. EXECUÇÃO ORÇAMENTAL | ANÁLISE FINANCEIRA

No que diz respeito à Execução Orçamental e Financeira foram elaboradas cinco Alterações Orçamentais, com o objetivo de responder a orientações do IEPF, 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 (5ª Alteração) (1)	REAL (2)		
			DESVIO (3)=(1)-(2)	Grau Execução % (2)/(1)
RECEITAS				
IEFP:				
Funcionamento	2 637 146	2 237 033	400 113	85%
Investimento	102 820	89 462	13 358	87%
Programas U E	58 178	39 796	18 382	68%
Receitas Próprias	75 000	31 821	43 179	42%
Integração Saldo de Gerência 2019 - ff 488	4 829	4 829	0	100%
Integração Saldo de Gerência 2019 - ff 522	47 352	47 351	0	100%
TOTAL DE RECEITAS	2 925 325	2 450 292	475 032	84%
DESPESAS				
Pessoal	1 175 656	1 051 259	124 397	89%
Aquisição de Bens e Serviços	1 185 447	940 399	245 048	79%
Formandos	403 346	312 044	91 302	77%
Outras Despesas Correntes	5 875	3 613	2 262	61%
Investimento	102 820	89 406	13 414	87%
TOTAL DE DESPESAS	2 873 144	2 396 721	476 423	83%

Dado o decréscimo de atividade e de pagamento de apoios sociais a formandos, houve uma parte considerável do plafond que não foi utilizado. A pedido do IEPF, transferiu-se 125 000€ da dotação disponível para outro Centro de Gestão Participada. Depois dessa redução, a **Execução Orçamental** atingiu 84% na receita e 83% na despesa. Comparando com o ano anterior, a execução foi mais baixa, tendo em conta o decréscimo da atividade. O orçamento do centro foi objeto de cativações no valor total de 7 039,58 integralmente na rubrica de capital.

O saldo de gerência na posse do serviço é de 53 458,66 €, desagregado da seguinte forma:

Fonte de Financiamento 540 (OSS) 1,06 € de funcionamento e 55,68 € de investimento;

Fonte de Financiamento 482 (UE) 0,80 €;

Fonte de Financiamento 488 (EU anos anteriores) 4 828,37 €;

Fonte de Financiamento 513 (RP) 1 333,47 €;

(Receita Extraorçamental): -111,80 €;

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

Quanto à Demonstração de Resultados, há uma diminuição generalizada em todas as rubricas diretamente relacionadas com atividade face a 2019, resultante da diminuição da atividade formativa. O mesmo acontece com a rubrica despesas com o pessoal, por força da saída de 2 trabalhadores.

No que respeita aos proveitos, todas as receitas diminuíram em comparação com o ano anterior, quer as relativas a prestação de serviço quer às transferências provenientes do IEFP, IP.

Os projetos comunitários, apesar de terem um decréscimo ao nível orçamental, ao nível do rendimento, foi mais significativo tendo em conta a fase final de vários projetos. Esta situação explica em grande medida o resultado líquido do exercício, que este ano é de 17 917,06 €.

Acresce ainda salientar que o **Centro não tem qualquer pagamento em atraso.**

Quanto à rácio entre receitas próprias e da União Europeia e o total das receitas de funcionamento, este ano, excecionalmente, não foi possível cumprir os 5% previstos no protocolo de criação do Centro.

12. EXECUÇÃO FÍSICA | EXECUÇÃO FINANCEIRA | RECURSOS HUMANOS

CUSTOS DIRETOS E INDIRETOS POR MODALIDADE E FORMANDO

Dados Globais				Custos			Rendimentos
Modalidade de Formação	Nº de Cursos	Nº de Formandos	Volume de Formação	Diretos	Indiretos	TOTAIS	TOTAIS
Aprendizagem	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Educação e Formação de Adultos	11	183	83.762,50	369.540,15	375.380,91	744.921,06	0,00
Especialização Tecnológica	1	11	4.053,00	4.736,79	10.557,00	15.293,79	0,00
Form. Mod. Certif. + Português p/ Falantes O. Lín. + Form. Prof. Contínua	289	5.575	226.758,00	285.922,34	820.809,13	1.106.731,47	952,50
Formação à medida + Formação de Formadores	21	251	2.859,50	9.203,69	8.691,17	17.894,86	14.311,00
	322	6.020	317.433,00	669.402,97	1.215.438,21	1.884.841,18	15.263,50

Custo Médio Total por Formando

Modalidade de Formação	Diretos	Indiretos	TOTAIS
Aprendizagem	0,00	0,00	0,00
Educação e Formação de Adultos	2.019,35	2.051,26	4.070,61
Especialização Tecnológica	430,62	959,73	1.390,34
Form. Mod. Certif. + Português p/ Falantes O. Lín. + Form. Prof. Contínua	51,29	147,23	198,52
Formação à medida + Formação de Formadores	36,67	34,63	71,29

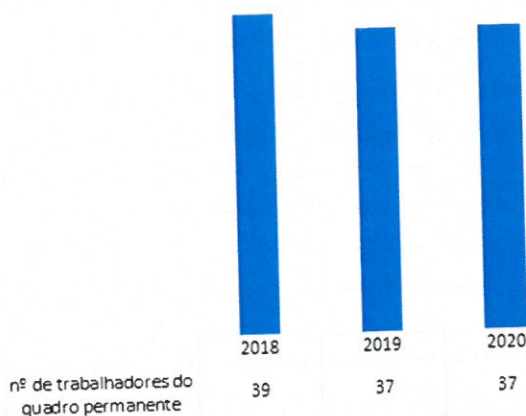
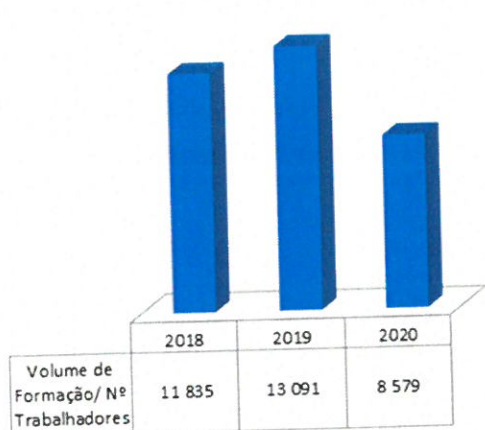
Custo Médio Total por Curso

Modalidade de Formação	Diretos	Indiretos	TOTAIS
Aprendizagem	0,00	0,00	0,00
Educação e Formação de Adultos	33.594,56	34.125,54	67.720,10
Especialização Tecnológica	4.736,79	10.557,00	15.293,79
Form. Mod. Certif. + Português p/ Falantes O. Lín. + Form. Prof. Contínua	989,35	2.840,17	3.829,52
Formação à medida + Formação de Formadores	438,27	413,87	852,14

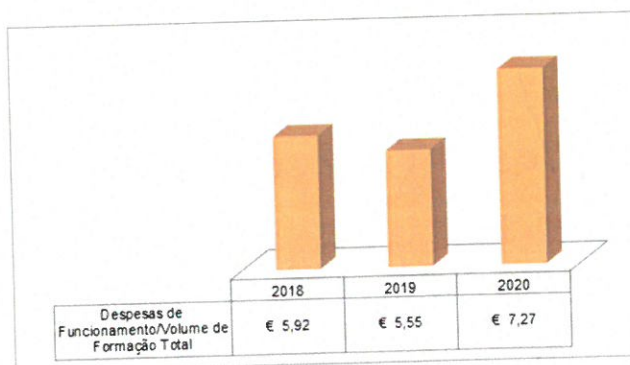
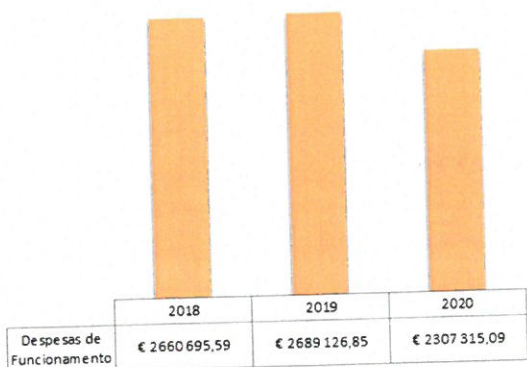
Custo Médio Total por Formando/Hora de Formação (per capita)

Modalidade de Formação	Diretos	Indiretos	TOTAIS
Aprendizagem	0,00	0,00	0,00
Educação e Formação de Adultos	4,41	4,48	8,89
Especialização Tecnológica	1,17	2,60	3,77
Form. Mod. Certif. + Português p/ Falantes O. Lín. + Form. Prof. Contínua	1,26	3,62	4,88
Formação à medida + Formação de Formadores	3,22	3,04	6,26

Realizando uma análise conjunta do volume de formação, despesas de funcionamento e número de trabalhadores, verifica-se que em 2020 o valor relativo ao volume de formação por trabalhador diminuiu face ao ano anterior.



A despesa no ano 2020 diminuiu, resultante fundamentalmente do decréscimo da atividade formativa. Ainda em consequência da diminuição da atividade formativa, e comparativamente com o ano transato, a razão entre despesas de funcionamento e o volume de formação aumentou, bem como o custo total com trabalhadores e o volume de formação.



RÁCIO - CUSTO TOTAL COM TRABALHADORES / VOLUME DE FORMAÇÃO			
	2020		2019
Nº de Trabalhadores	37		37
Volume de Formação	317.433,00		484.372,50
Custo Total com Trabalhadores	1.052.235,28 €		1.069.251,26 €
Rácio - Custo Total com Trabalhadores / Volume de Formação	3,31 €		2,21 €

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

Face aos resultados obtidos no ano 2020, o Conselho de Administração do CECOA congratula-se com os resultados alcançados, e manifesta uma palavra de apreço e reconhecimento pelo esforço, empenhamento e dedicação da direção e de toda a equipa, os quais foram fundamentais para o cumprimento das prioridades e metas previstas do Centro, num contexto particularmente exigente e adverso.

Nota adicional: Tendo em conta a data em que é apresentado este relatório, acresce dizer que dada a natureza jurídica do CECOA, os confinamentos provocados pela pandemia COVID19 não colocam em causa a continuidade do Centro.

Lisboa, 22 de abril de 2021

O Conselho de Administração



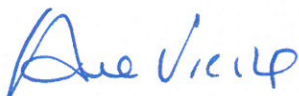
Dr. João Lourenço

Presidente em representação do IEFP, I.P.



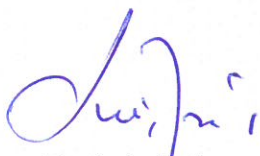
Eng.º Carlos Casimiro

Vogal em representação do IEFP, I.P.



Dra. Ana Vieira

Vogal em representação da CCP



Dr. Luís Brás

Vogal em representação da CCP