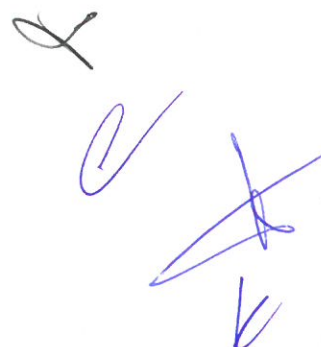


RELATÓRIO ANUAL DO ÓRGÃO DE GESTÃO OU DE ADMINISTRAÇÃO / RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS

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
3. CENTRO QUALIFICA	10
4. CENTRO DE RECURSOS EM CONHECIMENTO - CRC	12
5. PROJETOS EUROPEUS E NACIONAIS	12
6. PARTICIPAÇÃO EM REDES PARCERIAS.....	15
7. OUTRAS INICIATIVAS	16
8. COMUNICAÇÃO E MARKETING	17
9. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ)	19
10. RECURSOS HUMANOS.....	20
11. EXECUÇÃO ORÇAMENTAL ANÁLISE FINANCEIRA.....	22
12. EXECUÇÃO FÍSICA EXECUÇÃO FINANCEIRA RECURSOS HUMANOS	24



1. ENQUADRAMENTO

O Plano de Formação de 2021 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 2021, 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).

Deu-se continuidade à formação de 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.

No sentido de se angariarem formandos para os cursos autofinanciados promovidos pelo CECOA bem como para outras modalidades formativas, o CECOA desenvolveu a iniciativa das 5^{as} feiras temáticas, ações de curtíssima duração, dedicadas a temáticas especializadas nas áreas da digitalização e desenvolvimento pessoal.

Apesar do previsto e do desenvolvido em termos de atividade formativa, o ano de 2021 continuou a sofrer o impacto da pandemia da COVID19. Não obstante, o CECOA continuou a adaptar a sua atuação em função do solicitado pelo mercado e pelas necessidades dos clientes. Foi dada continuidade a

oferta formativa de curta duração, em formato online, adequada ao contexto, contribuindo assim para a digitalização das empresas e para a capacitação no âmbito do comércio eletrónico.

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

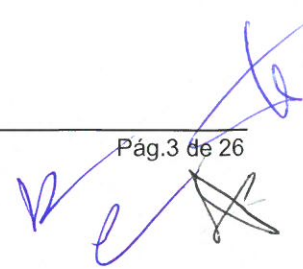
	AÇÕES	FORMANDOS	VOLUME DE FORMAÇÃO
2019	478	8 735	484 373
2020	322	6 020	317 433
2021	421	8 056	400 921

Em 2021, realizou-se um total de 421 ações de formação, das quais 16 em regime de prestação de serviços, englobando o total de 8 056 formandos e com um volume de formação anual de 400 921 horas.

	FORMANDOS	VOLUME DE FORMAÇÃO
Plano	4 839	512 026
Execução	8 056	400 921
Taxa de Execução	166%	78%

Comparando a execução de toda a atividade formativa realizada em 2021, incluindo a prestação de serviços, seminários, workshops, com o Plano de Formação elaborado em julho de 2020, pode-se constatar que foi largamente superado o número de formandos previstos, tendo este indicador apresentado uma taxa de execução de 166%, sendo que relativamente ao volume de formação apesar de este ter ficado aquém do previsto, o mesmo registou uma taxa de execução de 78%.

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 a que o contexto pandémico teve particular impacto nas ações de longa duração e, consequentemente, ao nível do volume de formação por estas produzido.



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 dar continuidade a 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 misto, online e presencial.

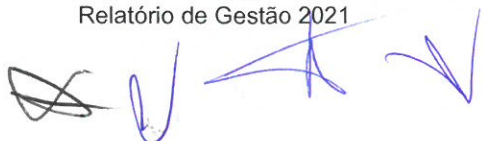
O CECOA prosseguiu a cooperação efetiva e profícua com as entidades suas constituintes, IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. e CCP – Confederação do Comércio e Serviços de Portugal e com outras, em particular a ANQEP – Agência Nacional para a Qualificação e Ensino Profissional, I.P.

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 2021, decorreram 12 cursos EFA, tecnológicos, nas áreas contabilidade, gestão, marketing e comunicação, relações-públicas e publicidade, secretariado e saúde e bem-estar, sendo que 6 iniciaram-se em 2021 e 6 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.

Realizaram-se, igualmente, 329 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 4 percursos formativos, 1 na região de Lisboa e 3 na região Centro, nas todos na área de saúde e bem-estar, que envolveram 65 formandos e um volume total de 5 847 horas de formação. Foram realizadas 325 UFCD autónomas, para ativos empregados e desempregados, numa perspetiva de atualização e desenvolvimento das competências dos profissionais ou re(inserção) profissional no setor, envolvendo 6 153 formandos e um total de 185 287 horas de formação.

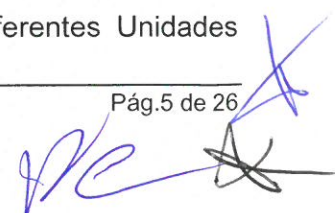
As ações de Formação Modular Certificada concretizaram-se não só no CECO, como também noutras entidades, em parceria com associações empresariais e várias entidades privadas ou públicas, das regiões Norte, Centro, Lisboa, Alentejo e Algarve.

Desenvolveram-se ainda UFCD decorrentes do Memorando de Entendimento estabelecido entre o IEFP, I.P. e o CECO, no âmbito das Medidas de Apoio Extraordinário às Empresas – Planos de Formação, designadamente 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 CECO 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 efetuada em regime online.

	REGIME DE FORMAÇÃO							
	Nº DE AÇÕES				Nº DE FORMANDOS			
	PRESENCIAL	ONLINE	MISTO	TOTAL	PRESENCIAL	ONLINE	MISTO	TOTAL
TOTAL	108	299	14	421	1 802	6 011	243	8 056
%	26%	71%	3%	100%	22%	75%	3%	100%

Ainda no que diz respeito à formação online, procurou manter-se a eficácia no processo formativo. Apesar da estratégia adotada e continuada, ao nível dos meios e do regime, foram tidas em conta as especificidades programáticas e de aquisição de competências inerentes às diferentes Unidades



Formativas bem como as características do público alvo. Existiram situações em que a formação decorreu apenas em regime presencial, nomeadamente as que implicam o aperfeiçoamento do gesto profissional. Por outro lado, o facto de 71% 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. Em determinadas situações, tornou ainda mais eficiente todo o processo formativo, permitindo responder aos pedidos e necessidades das empresas, nomeadamente no que diz respeito à gestão do tempo e dos custos associados, por exemplo, às deslocações dos formandos ou à utilização das instalações das próprias entidades.

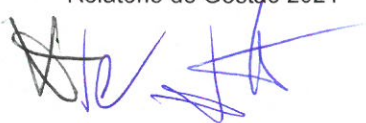
Deu-se continuidade à oferta formativa de dupla certificação na modalidade de Português - Língua de Acolhimento, na sequência das parcerias estabelecidas com várias entidades, tendo sido realizados 42 percursos de formação em que participaram 830 formandos, o que permitiu a realização de 116 934 horas de formação.

Em 2021, 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

Foi dada continuidade ao trabalho iniciado em anos anteriores, nomeadamente no que diz respeito ao reposicionamento do CECO A 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, foi possível responder-se 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 CECO A, 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 iniciativa



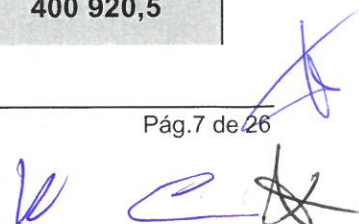
denominada de “5^{as} feiras temáticas” que se consubstancia numa oferta formativa de curtíssima duração (2 a 3 horas). Esta oferta formativa decorreu em formato online e gratuito, em que nalgumas 5^{as} feiras de cada mês, especialistas do CECO, abordaram temas específicos da esfera empresarial, subordinados aos temas da digitalização dos negócios e do desenvolvimento pessoal e das equipas, procurando-se, estrategicamente, aproximar um novo público à oferta formativa do CECO, nomeadamente, à formação extra CNQ. Esta iniciativa teve 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 ou, ainda, a ações de formação noutras modalidades formativas.

Neste âmbito, realizaram-se 38 ações de formação, cursos de formação à medida e interempresas extra CNQ, que envolveram 804 formandos e perfizeram 3 811 horas de formação, incluindo-se uma ação de formação interna sobre RGPD - Regulamento geral de proteção de dados. Esta formação abrange áreas tão diversificadas como, por exemplo: aprovisionamento e logística, desenvolvimento pessoal, gestão, informática, liderança e desenvolvimento de equipas, línguas, segurança digital, secretariado e vendas.

Em termos das propostas de prestação de serviços, a taxa de adjudicação, em 2021, situou-se em 38%, ou seja, das 32 propostas apresentadas pelo CECO, foram adjudicadas 12, o que representou a realização de 16 ações de formação para 10 entidades clientes do CECO, observando-se um equilíbrio entre novos clientes e clientes já fidelizados, desde empresas comerciais e de serviços, entidades públicas, entre outras.

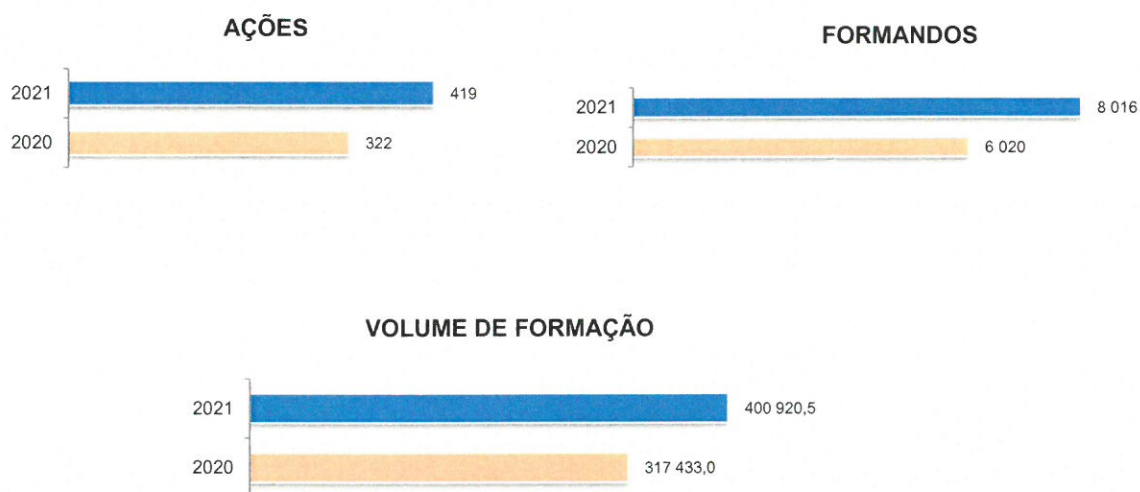
SÍNTESE DA ATIVIDADE FORMATIVA REALIZADA

TIPO DE FORMAÇÃO	Nº DE AÇÕES	Nº DE FORMANDOS	VOLUME DE FORMAÇÃO
Formações Modulares Certificadas	329	6 218	191 134,0
Educação e Formação de Adultos	12	204	89 041,5
Português - Língua de Acolhimento	42	830	116 934,0
Formação Profissional Contínua (não CNQ)	22	617	1 559,0
Prestação de Serviços	16	187	2 252,0
TOTAL	421	8 056	400 920,5

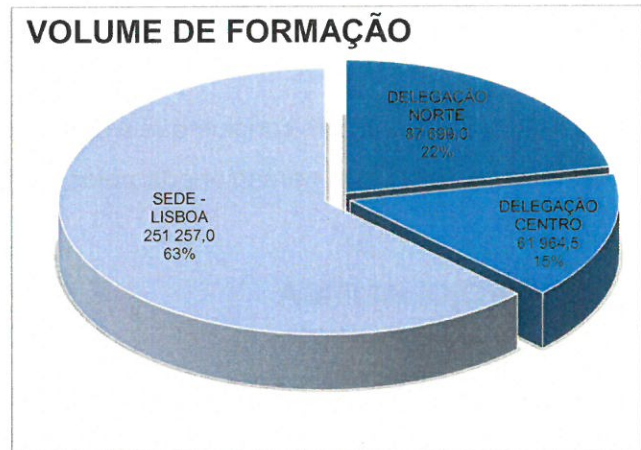
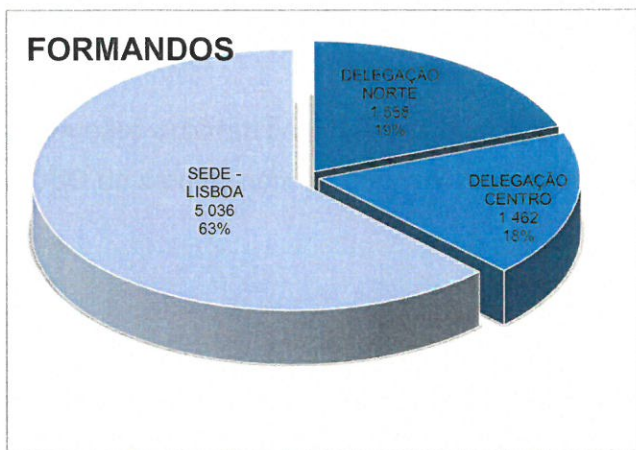
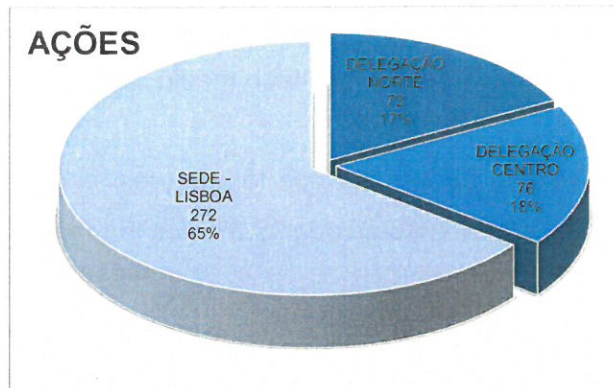


	2020	2021	Desvio	%
Nº de Ações	322	421	+ 99	+ 30,7%
Nº de Formandos	6 020	8 056	+ 2 036	+ 33,8%
Volume de Formação (horas)	317 433	400 921	+ 83 488	+ 26,3%

Comparando os resultados obtidos em 2021 com os de 2020, verifica-se uma recuperação em todos os indicadores: ações realizadas, número de formandos e volume de formação.



Em 2021, comparativamente com o ano anterior, foram realizadas mais 99 ações de formação, registaram-se mais 2 036 formandos e o volume de formação registou um aumento de 83 488 horas de formação. Em valores percentuais, estes indicadores correspondem ao acréscimo de 31% no número de ações de formação, de 34% no número de formandos e de 26% no volume global de formação.

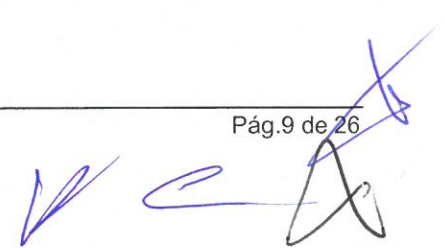


No que diz respeito aos diferentes polos do CECO, as estratégias de cooperação e de unidade organizacional permitiram manter a representatividade habitual no que diz respeito aos resultados apresentados pela Sede e pelas Delegações, Norte e Centro.

AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

Os nossos clientes manifestaram um elevado nível de satisfação referente à atividade formativa desenvolvida em 2021, como demonstra o relatório anual de avaliação da formação, que revela um índice médio de satisfação dos formandos de 5,47 (numa escala em que 6 é o valor máximo), valor ligeiramente acima do obtido em 2020 (5,43).

Os formandos apontaram como pontos fortes os itens relativos à “duração” da formação (5,69) e aos “conteúdos” (5,55) e como valor mais baixo apontaram o item “expectativas”, ainda assim com uma



pontuação francamente positiva (5,34). Da análise dos resultados médios das avaliações de reação, por modalidade de formação, verifica-se um resultado médio superior a 5 em todas as modalidades.

Realizou-se, igualmente, o estudo de opinião dos formadores/ consultores que colaboraram com o CECOA no ano em referência, constatando-se que 95,3% dos formadores “recomendam com facilidade 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 98% 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, 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 CECOA está sediado 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:

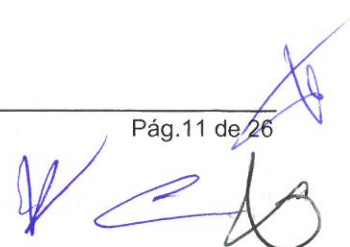
- Junta de Freguesia de Benfica
- Cidade das Profissões de Cascais
- Rede Emprega Centro Histórico – Lisboa
- CELAF – Centro de Estudos Luso-Asiático e Formação

Em 2021, no que diz respeito à execução do Centro Qualifica, verificou-se um aumento significativo no número de inscritos, 387, comparativamente com 2020, ano em que se tinham registado 341 inscritos. De igual forma, o número de encaminhados para outras ofertas formativas também aumentou significativamente, de 173 encaminhados em 2020, para 272 em 2021. 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 63 candidatos, com maior expressão no âmbito escolar, 61 certificados, em detrimento da certificação de cariz profissional, 2 certificados em Técnico/a de Secretariado. Continuou a verificar-se a dificuldade na angariação de adultos para processos de certificação profissional nas áreas em referência. Não obstante, o indicador “certificados” apresentou um aumento bastante significativo, em 2021, tendo em conta que em 2020 se certificaram 39 candidatos.

RESULTADOS ALCANÇADOS 2021					
INSCRITOS	ENCAMINHADOS OFERTAS FORMATIVAS	ENCAMINHADOS RVCC	EM PROCESSO RVCC ESCOLAR	EM PROCESSO RVCC PROFISSIONAL	CERTIFICADOS
387	272	56	84	8	63
			(entraram em processo no ano de 2021, não acumulado com entradas "em processo" em anos transatos)		

Para além dos resultados acima apresentados, o Centro Qualifica efetuou 23 certificações por via de Comissões Técnicas.



4. CENTRO DE RECURSOS EM CONHECIMENTO - CRC

Em 2021, o CRC do CECOA contabilizou 310 registos de acolhimentos e atendimentos personalizados e especializados, num total de 422 visitas presenciais ou a distância. Este número foi diminuído atendendo às condicionantes existentes ao nível dos atendimentos presenciais por motivos do contexto pandémico.

Avaliou-se, igualmente, o nível de satisfação dos seus utilizadores, verificando-se que 100% dos inquiridos estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com o serviço global do CRC.

5. PROJETOS EUROPEUS E NACIONAIS

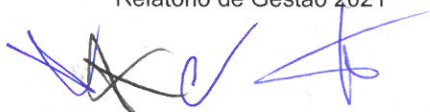
O CECOA continua a apostar numa estratégia de internacionalização, designadamente através do desenvolvimento de projetos europeus, permitindo dessa forma que a oferta de serviços, instrumentos e metodologias acompanhem o ritmo da Europa.

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

Em 2021, para além da participação na elaboração de novas candidaturas, prosseguiu-se com vários projetos, o CECOA como parceiro.

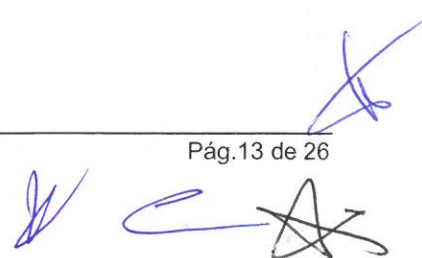
Como parceiro, concluiu-se o projeto:

- ***“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.



Como parceiro, deu-se continuidade aos projetos:

- ***“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.
- ***“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.



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

- ***“DIGI.GO apprenticeships in the digital era”*** – Projeto que visa promover a digitalização da aprendizagem nos países participantes, tanto de formandos como de formadores e tutores nas empresas, reduzindo, desta forma, o ainda gap existente entre as competências digitais requeridas pelo mercado de trabalho e aquelas que os formandos possuem/adquirem na formação. O projeto vai produzir um programa de formação em e-learning para tutores e mentores nas empresas que contribua para a melhoria das competências destes, apoiando-os na organização de aprendizagens, promotoras do desenvolvimento das competências digitais dos estagiários/aprendizes durante a formação em contexto de trabalho (seja esta presencial ou virtual) bem como um e-book para formadores e tutores das empresas.
- ***“IgualPro – As profissões não têm género”*** – Projeto com o objetivo principal de construir instrumentos que combatam a segregação sexual nas escolhas educativas e vocacionais de raparigas e rapazes e a consequente segregação das escolhas profissionais, através da desconstrução dos estereótipos de género associados às diferentes áreas de estudo e respetivas profissões, com especial enfoque nas áreas em que se verifique uma efetiva segregação entre raparigas e rapazes.
- ***“Mais Skills – E8G*** – No âmbito do programa ESCOLHAS, o projeto visa dar continuidade ao trabalho já existente de promoção da aquisição de competências escolares, profissionais, sociais e pessoais junto de crianças e jovens da freguesia da Misericórdia, bem como reforçar a intervenção já existente em novas áreas como a cidadania, a participação ativa, a integração de comunidades migrantes e a igualdade de género.
- ***RETRAIL – New trends in Retail Commerce*** – Projeto que visa dotar os estabelecimentos comerciais com conhecimento, ferramentas e práticas de comércio a retalho físicas e digitais, que permitam melhorar as condições de competitividade do retalho, fazendo fase à crise e às consequências da pandemia COVID19. Para isso, o projeto prevê, o desenvolvimento de ferramentas e de conteúdos formativos alinhados com esta necessidade, nomeadamente um “Guia com as Novas Tendências no Retalho”, dirigido a decisores; um curso de e-learning sobre estas novas tendências para dirigentes e colaboradores de empresas; um curso de formação de formadores/tutores nas empresas.

6. PARTICIPAÇÃO EM REDES | PARCERIAS

Como membro de Redes nacionais e internacionais, o CECOA, em 2021, tal como em anos anteriores, participou em atividades no âmbito das seguintes Redes:

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. De referir que o CECOA, em 2021, foi eleito enquanto membro da direção da referida rede.

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 2021.

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.

Rede Emprega Vale de Alcântara, com participação nas várias atividades e grupos de trabalho, inerentes ao funcionamento da rede.

Apresenta-se de seguida um quadro síntese com os dados quantitativos relativamente aos projetos transnacionais e participação em redes, em 2021.

	CANDIDATURAS REALIZADAS	PROJETOS A DECORRER	PROJETOS FINALIZADOS
CECOA - PROMOTOR	0	0	0
CECOA - PARCEIRO	2	7	1
CECOA - PARTICIPAÇÃO EM REDE		4	
TOTAL	2	11	1

7. OUTRAS INICIATIVAS

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

No âmbito do **Programa Comércio Digital**, iniciativa da ACEPI – Associação para a Economia Digital com o alto patrocínio do Ministério da Economia e da Transição Digital e da CCP – Confederação do Comércio e Serviços de Portugal, financiada pelo Programa Compete 2020 e envolvendo a rede de Associações Empresariais e Comerciais da CCP, o CECOA foi selecionado enquanto prestador de serviços para a preparação e animação de **ações de capacitação dirigidas aos representantes das Associações Comerciais que integram os Espaços Digitais das referidas Associações e a Empresários e Comerciantes**. Em 2021, foram realizadas 3 sessões de capacitação.

Em resposta à necessidade manifestada pela **APCC – Associação Portuguesa de Centros Comerciais**, o CECOA participou na conceção e implementação de um **projeto de intervenção designado “Lojas ON”**, tendo a vista a elaboração de um plano de transição digital dos pequenos negócios com operação integrada em Centros Comerciais, no contexto da sua Estratégia Integrada para a Retoma do Retalho. O projeto incluiu uma seleção de UFCD do CNQ, ações de formação interempresas extra-CNQ, de curta duração, concebidas especificamente para este projeto e serviços de formação one-to-one. O CECOA, para além da conceção do projeto e respetiva programação e calendarização, colaborou com a APCC na divulgação da iniciativa.

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 2021, 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**.

O CECOA animou uma **ação de formação sobre Metodologia de Revisão por Pares na Educação de Adultos** a convite da APEFA - Associação Portuguesa para a Educação e Formação de Adultos, no âmbito do projeto ONE – Networks for Quality in Adult Learning.

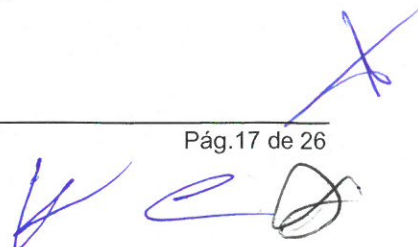
Foram ainda elaborados **processos de criação e autorização de funcionamento de três CET – Cursos de Especialização Tecnológica** (CET Comércio Internacional; CET Contabilidade e Fiscalidade e CET de Cibersegurança) e sua submissão ao IEFP na qualidade de serviço instrutor de pedidos de criação e autorização de funcionamento.

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 anual, atualização noticiosa no site, planeamento e presenças em feiras e eventos e prospeção de oportunidades.



Ao longo do ano de 2021, 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, procurou consolidar-se **a imagem e o slogan** associado, nomeadamente com a presença em outdoors institucionais, em Lisboa, Porto e Coimbra, atualizando-se os grafismos para o efeito.

Apostou-se na **presença em revistas temáticas** ligadas aos Recursos Humanos e Formação Profissional, nomeadamente através de entrevistas, 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, o Instagram (presença iniciada em 2021) e o 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, no evento **“EXPO RH 2021”**, dedicado aos recursos humanos e ao desenvolvimento do capital humano promovido pelo IFE.

Participação, no evento **“Global Talent Day 2021 – HR REEBOOTED!”**, que decorreu em formato presencial.

Participação, no evento **“VIII Conferência Human - «O Mundo do Trabalho Reinventado 2021”**, que decorreu em formato presencial.

Participação, no evento da **Leading People - International HR Conference subordinada ao tema “De Sapiens a Digital - e até onde?”**, que decorreu em formato online, com um pop up de



apresentação do curso interempresas “Construir uma relação win-win com a sua chefia” durante o painel dedicado à liderança digital.

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 e Youtube com o objetivo de angariar novos seguidores.

Em termos de **comunicação interna**, foi dada continuidade a um mural virtual, “**CECOA NOTÍCIAS 2021**”, 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.

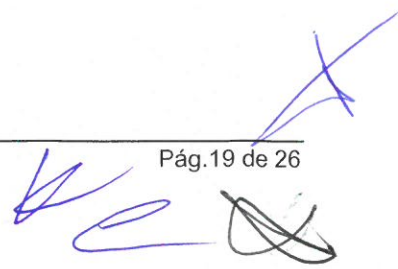
9. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ)

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 2020; 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 2022; 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 acompanhamento por parte da APCER, na qual não foram registadas “não conformidades”, nem “áreas sensíveis”, o que revela a consolidação do SGQ do CECOA.



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.

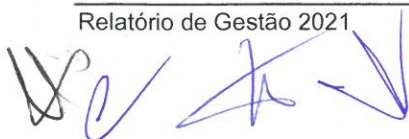
Num ano ainda fortemente marcado pela pandemia da COVID19, o CECOA aplicou e cumpriu as normas e diretivas das entidades competentes para o efeito no sentido de proteger os seus trabalhadores e a comunidade que se interrelaciona com o Centro, nomeadamente, colaboradores/consultores externos, formadores, fornecedores, formandos e visitantes. Para este efeito foram adquiridos todos os materiais e equipamentos necessários para evitar a propagação da infeção. Foi imposto o distanciamento físico, dada continuidade ao 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.

Foi recrutada 1 nova trabalhadora no sentido de se preencher a vaga existente, respondendo-se assim às necessidades mais prementes do CECOA, no que diz respeito a recursos humanos, tendo em vista a concretização dos objetivos e missão do Centro. Foi integrada uma técnica superior na Unidade de Inovação e Negócios (UIN).

No ano de 2021, foi revista tabela remuneratória em vigor no CECOA, tendo por base o estipulado para a Administração pública, e foram reposicionados os trabalhadores em conformidade com o definido na mesma. No que diz respeito ao SIGAC – Sistema Integrado de Gestão e avaliação do Desempenho do CECOA, deu-se início à sua implementação.

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 2021, 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. No total, foram contabilizadas 935 horas de formação frequentada. A título de exemplo, ações de formação dirigida aos colaboradores: “RGPD – Regulamento Geral de Proteção



de dados”, “SIGAC - Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho do CECO” e ainda formação no âmbito do Plano de Segurança do CECO.

No âmbito do **RGPD**, 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, o coordenador do Departamento de Recursos Humanos, Administrativo e Financeiro e o técnico de informática. Com o **DPO/ EPO**, Encarregado de Proteção de Dados (contratado em regime de outsourcing), foi dada continuidade aos 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**, foi disponibilizada vacina referente ao vírus da gripe a todos os trabalhadores.

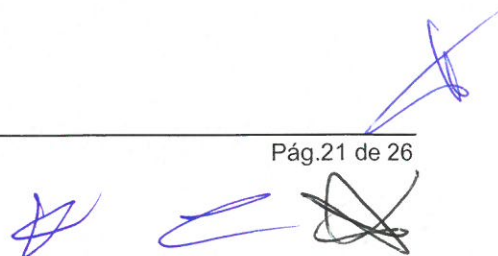
No âmbito da **responsabilidade social**, manteve-se a política de horários de trabalho flexíveis e diferenciados, o recurso a teletrabalho, numa ótica organizacional e de conciliação da vida familiar com a vida profissional, com particular importância e relevo no contexto pandémico e dos confinamentos daí resultantes.

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 CECO 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.

Foi feita uma campanha de recolha de bens alimentares, vestuário e outros, envolvendo trabalhadores, formandos e formadores, que reverteu para a Casa da Estrela – Centro de Promoção Juvenil, casa de acolhimento para crianças e jovens retirados das suas famílias de origem.

No final do ano realizou-se uma reunião, em formato virtual, com todos os trabalhadores, 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 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	Dotações Corrigidas (1)	Execução (2)		
			DESVIO (3)=(1)-(2)	Grau Execução % (2)/(1)
RECEITAS				
IEFP:				
Funcionamento	2 591 216	2 323 125	268 091	90%
Investimento	75 750	68 704	7 046	91%
Programas U E	62 479	58 960	3 519	94%
Receitas Próprias	48 000	17 628	30 372	37%
Integração Saldo de Gerência 2020 - ff 488	4 829	4 829	0	100%
Integração Saldo de Gerência 2020 - ff 522	48 685	48 685	0	100%
TOTAL DE RECEITAS	2 830 959	2 521 931	309 028	89%
DESPESAS				
Pessoal	1 149 056	1 077 954	71 102	94%
Aquisição de Bens e Serviços	1 266 323	1 069 198	197 125	84%
Formandos	281 466	246 270	35 196	87%
Outras Despesas Correntes	4 850	2 461	2 389	51%
Investimento	75 750	62 940	12 810	83%
TOTAL DE DESPESAS	2 777 445	2 458 823	318 622	89%

Dado o decréscimo de atividade formativa de longa duração e da inerente inexistência de pagamento de apoios sociais a formandos, houve uma parte considerável do plafond que não foi utilizado. A pedido do IEFP, transferiu-se 200 000 € da dotação disponível para outro Centro de Gestão Participada. Depois dessa redução, a Execução Orçamental atingiu 89% na receita e na despesa. 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 73 616,05 €, desagregado da seguinte forma:

Fonte de Financiamento 541 (OSS) 0,00 € de funcionamento e 5 763,78 € de investimento;

Fonte de Financiamento 482 (UE) 13,22 €;

Fonte de Financiamento 488 (EU anos anteriores) 4 829,17 €;

Fonte de Financiamento 513 (RP) 3 817,53 €;

(Receita Extraorçamental): 10 507,80 €;

Fonte de Financiamento 522 (RP anos anteriores) 48 684,55 €.

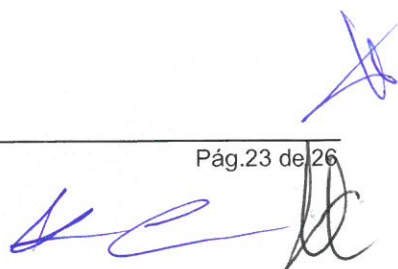
Quanto à Demonstração de Resultados, há um acréscimo generalizado em todas as rubricas diretamente relacionadas com atividade face a 2020, provocado por um aumento da formação, com exceção do pagamento de apoios sociais, em virtude de terem sido realizadas menos ações com pagamento a formandos.

No que diz respeito às receitas próprias, a estagnação da atividade económica em 2021 não permitiu um aumento dos valores faturados. No entanto, globalmente, os proveitos aumentaram.

Os projetos comunitários, apesar de terem tido um acréscimo ao nível orçamental, ao nível do rendimento, houve uma redução significativa. O desfasamento entre o recebimento e os pagamentos nos diversos projetos comunitários em que o Centro participa, é em grande parte, a explicação para o resultado líquido, que em 2021 é de - 17.162,56€.

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, face ao anteriormente referido, 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	12	204	89 041,50	331 131,05	284 071,83	615 202,88	0,00
Especialização Tecnológica	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Form. Mod. Certif. + Português p/ Falantes O. Líg. + Form. Prof. Contínua	393	7 665	309 627,00	525 554,05	1 143 390,19	1 668 944,24	708,75
Formação à medida + Formação de Formadores	16	187	2 252,00	7 167,98	23 523,79	30 691,77	15 390,00
	421	8 056	400 920,50	863 853,08	1 450 985,81	2 314 838,89	16 098,75

Custo Médio Total por Formando

Modalidade de Formação	Diretos	Indiretos	TOTAIS
Aprendizagem	0,00	0,00	0,00
Educação e Formação de Adultos	1 623,19	1 392,51	3 015,70
Especialização Tecnológica	0,00	0,00	0,00
Form. Mod. Certif. + Português p/ Falantes O. Líg. + Form. Prof. Contínua	68,57	149,17	217,74
Formação à medida + Formação de Formadores	38,33	125,80	164,13

Custo Médio Total por Curso

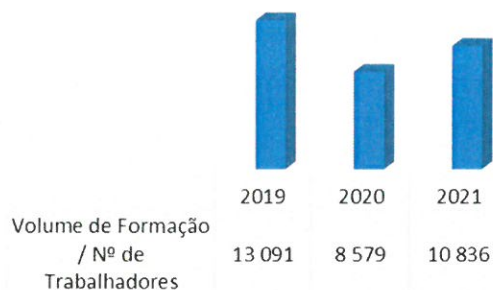
Modalidade de Formação	Diretos	Indiretos	TOTAIS
Aprendizagem	0,00	0,00	0,00
Educação e Formação de Adultos	27 594,25	23 672,65	51 266,91
Especialização Tecnológica	0,00	0,00	0,00
Form. Mod. Certif. + Português p/ Falantes O. Líg. + Form. Prof. Contínua	1 337,29	2 909,39	4 246,68
Formação à medida + Formação de Formadores	448,00	1 470,24	1 918,24

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	3,72	3,19	6,91
Especialização Tecnológica	0,00	0,00	0,00
Form. Mod. Certif. + Português p/ Falantes O. Líg. + Form. Prof. Contínua	1,70	3,69	5,39
Formação à medida + Formação de Formadores	3,18	10,45	13,63

Realizando uma análise conjunta do volume de formação, despesas de funcionamento e número de trabalhadores, verifica-se que em 2021 o valor relativo ao volume de formação por trabalhador aumentou face ao ano anterior.

Volume de Formação / Nº de Trabalhadores

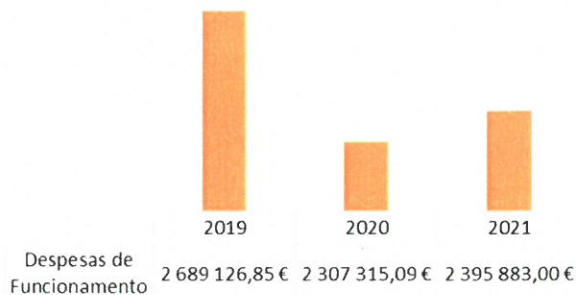


Nº de Trabalhadores do Quadro Permanente

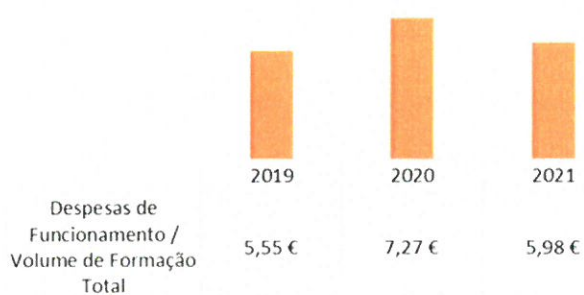


A despesa no ano 2021 aumentou, resultante fundamentalmente do acréscimo da atividade formativa. Ainda em consequência do aumento da atividade formativa, e comparativamente com o ano transato, a razão entre despesas de funcionamento e o volume de formação diminuiu, bem como o custo total com trabalhadores e o volume de formação.

Despesas de Funcionamento



Despesas de Funcionamento / Volume de Formação Total



RÁCIO - CUSTO TOTAL COM TRABALHADORES / VOLUME DE FORMAÇÃO

	2021	2020
Nº de Trabalhadores	37	37
Volume de Formação	400 920,50	317 433,00
Custo Total com Trabalhadores	1 077 954,00 €	1 052 235,28 €
Rácio - Custo Total com Trabalhadores / Volume de Formação	2,69 €	3,31 €

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

Face aos resultados obtidos no ano 2021, o Conselho de Administração do CECO A 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.

Nota adicional: Tendo em conta a data em que é apresentado este relatório, acresce dizer que dada a natureza jurídica do CECO A, a situação de contexto de guerra no espaço Europeu (Rússia /Ucrânia) e a instabilidade social e económica daí decorrente, não colocam em causa a continuidade do Centro nem se preveem perturbações no desenvolvimento da sua atividade.

Lisboa, 23 de março de 2022

O Conselho de Administração



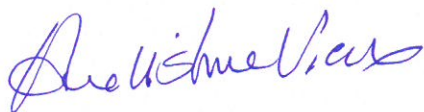
Dr. João Lourenço

Presidente em representação do IEFP, I.P.



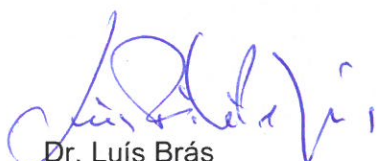
Eng.º Carlos Casimiro

Vogal em representação do IEFP, I.P.



Dra. Ana Vieira

Vogal em representação da CCP



Dr. Luís Brás

Vogal em representação da CCP