

.Iniciativa      .Actualização profissional

.Melhorar capacidades e atitudes

.Treino      **.Especialização**

.Potencial humano

.Aumento de qualificações

**.Desenvolvimento**

.Melhorar resultados

.Capital intelectual

.Realização individual e colectiva

**.Melhoria de Desempenho**

.Novos métodos de trabalho

.Competências



Relatório

**Formação Profissional 2009**



### **Ficha técnica**

Relatório – Formação Profissional 2009

Edição: Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa

Data de publicação: Abril de 2010

Tipo de Publicação: Relatório de divulgação

### **Coordenação e execução**

Gabinete de Planeamento e Avaliação

Divisão Administrativa

# Índice

Introdução .....	1
A formação profissional como diferencial competitivo .....	1
Desenvolvimento e aprendizagem .....	2
Sumário executivo - A formação profissional em 2009 .....	3
Caracterização da formação e dos formandos .....	3
Distribuição das acções de formação por tipo de financiamento .....	4
Formação não financiada por domínio: N.º de horas, colaboradores envolvidos e custos associados .....	8
Participação por unidade .....	9
<i>Outdoor training</i> .....	10
A formação profissional na FMUL no contexto da Administração Pública .....	10
Indicadores de formação profissional: A nível nacional e na FMUL .....	10
Resultados da Avaliação da Formação Profissional em 2009 .....	11
Caracterização dos inquiridos .....	11
Grau de satisfação .....	12
Programa .....	12
Organização .....	12
Desempenho dos formadores .....	13
Auto-avaliação .....	13
Ganhos .....	14
Recomendação da futuras acções de formação .....	14
Acções de formação referenciadas como importantes para a actividade .....	15
Outras observações .....	16
Indicadores de eficácia das acções financiadas pelo POPH .....	17
Conclusões prospectivas .....	20
Bibliografia .....	21
Anexos	
Questionário aplicado	

## Glossário

- **AIDFM** (Associação para a Investigação e Desenvolvimento da Faculdade de Medicina)
- **Ass. Operc.** (Assistente Operacional)
- **Ass. Téc.** (Assistente Técnico)
- **B&S** (Bens e Serviços)
- **CAF** (Common Assessment Framework)
- **CAGEP** (Curso Avançado em Gestão Pública)
- **Coord. Téc.** (Coordenador Técnico)
- **DGAEP** (Direcção-Geral da Administração e do Emprego Público)
- **DGAP** (Direcção Geral da Administração Pública)
- **DGEFP** (Direcção Geral do Emprego e Formação profissional)
- **EAHIL** (European Association for Health Information and Libraries)
- **FMUL** (Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa)
- **FORGEP** (Programa de Formação em Gestão Pública)
- **GPA** (Gabinete de Planeamento e Avaliação)
- **IE** (Indicador de Eficácia)
- **IMM** (Instituto de Medicina Molecular)
- **INA** (Instituto Nacional de Administração)
- **MKT** (Marketing)
- **POPH** (Programa Operacional de Potencial Humano)
- **RCM** (Resolução do Conselho de Ministros)
- **SIADAP** (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública)
- **Téc. Sup.** (Técnico Superior)
- **UTI** (Unidade de Tecnologias de Informação)

## Introdução

O presente relatório tem por objectivo analisar a execução das acções de formação profissional, realizadas pelos colaboradores não docentes da FMUL. A sua elaboração teve por base, dados de gestão da formação, da Divisão Administrativa e Unidade de Recursos Humanos, resultados da avaliação efectuada por inquérito por questionário e ainda elementos relativos ao contexto nacional, provenientes da Direcção Geral da Administração e do Emprego Público (DGAEP). A análise dos dados obtidos através do inquérito por questionário aplicado, foi realizada pelo Gabinete de Planeamento e Avaliação (GPA), assim como a análise dos indicadores de eficácia das acções de formação financiadas pelo Programa Operacional de Potencial Humano (POPH).

Este relatório resulta na consolidação de um instrumento de gestão, que permite uma apreciação global da gama de actividades de formação efectuadas, a sua avaliação e impacto na actividade dos profissionais da FMUL. Demonstra resultados de gestão e indicadores de *performance* da FMUL. Este instrumento marca uma mudança significativa nos procedimentos internos de formação profissional, que se consubstanciam na futura criação de uma unidade de formação, integrada no Departamento de Gestão Administrativa, responsável pela elaboração e monitorização dos planos de formação.

O ano de 2009 representou a consolidação do modelo organizacional de gestão da formação, esta realização advém de projectos, dinâmicas e colaborações internas, que teve a sua face mais visível na operacionalização de um “Diagnóstico de Necessidades de Formação e Perfil Funcional dos Colaboradores Não Docentes da FMUL”, no âmbito Processo de candidatura para financiamento ao POPH, em 2009. A operacionalização do referido diagnóstico permitiu o incremento da formação profissional de forma sustentada e adequada às competências e necessidades dos colaboradores, sendo representativo da aposta na formação profissional na FMUL, enquanto ferramenta estratégica de desenvolvimento institucional.

### A formação profissional como diferencial competitivo

No quadro da Reforma da Formação Profissional (RCM nº. 173/2007, de 17 de Outubro) e por aplicação do Decreto-Lei nº. 50/98, de 11 de Março, que define as regras e os princípios que regem a Formação Profissional na Administração Pública, o reforço da qualificação dos recursos humanos é uma orientação estratégica e condição de modernização e desenvolvimento dos serviços públicos (DGAEP, 2009:8).

A Formação Profissional representa uma vantagem competitiva a nível individual e organizacional, uma vez que possibilita a certificação oficial de competências

profissionais, melhora desempenhos em posto de trabalho, possibilita a aquisição de novas competências ao longo do percurso profissional e constitui uma ferramenta de excelência na (re)adaptação às mudanças organizacionais e ao meio em que estas se inserem.

As formas de aquisição de conhecimento baseadas na aprendizagem no posto de trabalho (autodidatismo), não são compatíveis com as actuais necessidades de *performance* (CARDIM, 2005:64-66). A Formação Profissional emerge como elemento potenciador do crescimento do rendimento das equipas de trabalho, promovendo o enriquecimento do conhecimento dos dirigentes de topo, das chefias intermédias e dos colaboradores, permite a estruturação de um pensamento crítico, que leva à partilha de informação e ao culto de boas práticas de gestão que permitirão o sucesso das instituições e, por consequência, de quem nelas trabalha.

## Desenvolvimento e aprendizagem

As Faculdades são agentes relevantes na construção do sistema social, tomando em linha de conta o desenvolvimento das pessoas, do capital intelectual e da formação de profissionais que tenham uma visão generalizada dos processos e que identifiquem e visem responder a responsabilidades sociais e a projectos de carácter empreendedor (RAPOSO:2006:11).

O plano de formação a projectar, deve representar o quanto a instituição está empenhada e comprometida com o crescimento profissional dos seus colaboradores. O investimento na formação é um processo fundamental, uma vez que este impõe-se como factor crítico para o desenvolvimento de competências, constitui uma alavanca fundamental para os recursos humanos assumirem diferentes funções e para interagirem adequadamente com os novos contextos em que se inserem ao longo do seu percurso profissional (CAETANO, 2007:11).

As Competências decorrem de um processo de aquisição de sucessivas habilitações num dado percurso profissional. A formação facultada a um colaborador resultará num aumento da sua capacidade de resolução no trabalho de problemas concretos e numa maior eficiência e capacidade de inovação em situações profissionais concretas. Desta forma a formação profissional apresenta-se como variável preponderante na emergência de uma *learning organization*, rica em conteúdos, mais educativa, mais autónoma e sobretudo mais competitiva (ALMEIDA, REBELO, 2004:123-131). Esta organização “que aprende” produz três níveis complementares de aprendizagem, representados na figura seguinte:

**Figura 1** - Os três níveis de aprendizagem nas organizações qualificantes



**Fonte:** Adaptado de MEDEF, 1998, in ALMEIDA, REBELO, 2004:131

## Sumário executivo – Formação Profissional na FMUL 2009

### Caracterização da formação e dos formandos 2009

A análise da formação desenvolvida, derivou de dados institucionais de gestão da formação, através da observação de domínios de formação, baseados na nomenclatura da oferta formativa utilizada pelo Instituto Nacional de Administração (INA), nomeadamente:

- Assuntos jurídicos/Legislação
- Comunicação organizacional
- Gestão administrativa e secretariado
- Gestão financeira e contabilidade
- Gestão pública
- Gestão recursos humanos
- Informática
- Línguas estrangeiras
- Qualidade

Dados globais da gestão da formação na FMUL em 2009:

- 152 participações de colaboradores não docentes.
- Investimento de 35.317,16 € (investimento médio de 183,0€ por colaborador) (n=193).
- Total de 5738 horas de formação, 4024 (70,1%) horas não financiadas e 1714 (29,9%) financiadas pelo POPH.
- Média de 29,7 horas de formação por colaborador (n=193).
- Média de 37,8 horas de formação por participante em acções de formação (n=152).

### Distribuição das acções de formação por tipo de financiamento

#### Formação financiada pelo POPH

As acções de formação POPH na FMUL em 2009, representaram o esforço de utilização de uma oportunidade de projectar acções de formação sem custos e em grande escala (quadro 1).

**Quadro 1** - Distribuição das acções de Formação POPH, por domínio, por total de colaboradores envolvidos, por categoria e total de horas

Acção de formação	Domínio de formação	Total de colaboradores envolvidos	N.º de colaboradores por categoria profissional				Total de horas
			Téc. Sup	Coord. Téc.	Ass. Téc	Ass. Operc.	
Actualização Office	Informática	27	6	4	15	2	<b>567</b>
Comunicação Institucional - Atendimento	Gestão Administrativa e Secretariado	6	-	-	6	-	<b>168</b>
Técnicas de Arquivo e Gestão Documental	Gestão Administrativa e Secretariado	11	8	3	-	-	<b>286</b>
Contratação Pública e Sistemas de Aquisição B&S	Assuntos Jurídicos/ Legislação	9	6	-	3	-	<b>126</b>
SIADAP I	Gestão Pública	10	9	-	1	-	<b>210</b>
SIADAP III	Gestão de Recursos Humanos	17	-	-	16	1	<b>357</b>

Da análise do Quadro 1, verificamos a realização de 6 acções de formação distintas, correspondentes a 5 domínios de formação. Estas contaram com 80 participações por 67 colaboradores, num total de 1714 horas de formação, resultando numa Média de 21,4 horas por participação (n=80).



Formação não financiada

Quanto às acções de formação não financiadas, podemos verificar alguns dados da sua concretização no Quadro 2:

**Quadro 2** - Distribuição das acções de Formação,  
por domínio, por total de colaboradores envolvidos, por categoria e total de horas

Acção de formação	Domínio de formação	Total de colaboradores envolvidos	N.º de colaboradores por categoria profissional				Total de horas
			Téc. Sup.	Coord. Téc.	Ass. Téc.	Ass. Operc.	
Gestão Académica - Modulo I, II, III, IV	Gestão Administrativa e Secretariado	14	9	2	3	-	<b>513</b>
Planos e Relatórios: Instrumentos de Gestão e Controlo Estratégico	Gestão Pública	6	6	-	-	-	<b>180</b>
Atendimento por Excelência	Gestão Administrativa e Secretariado	5	1		2	2	<b>90</b>
Adobe After Effects	Informática	4	1	3	-	-	<b>200</b>
Curso Itil Help Desk	Informática	4	-	4	-	-	<b>80</b>
Regime Jurídico CT em Funções Públicas	Assuntos Jurídicos/ Legislação	4	2	2	-	-	<b>120</b>
FORGEP	Gestão Pública	4	4	-	-	-	<b>720</b>
Gestão por Objectivos	Gestão Pública	3	2	1	-	-	<b>249</b>
Workshop EAHIL 2009	Gestão Pública	3	3	-	-	-	<b>63</b>
Seminário Higiene e Segurança no Trabalho	Gestão Pública	2	1	-	1	-	<b>14</b>
Course in Social Network Analysis	Comunicação organizacional	2	2	-	-	-	<b>48</b>

(...)

(...)

Acção de formação	Domínio de formação	Total de colaboradores envolvidos	N.º de colaboradores por categoria profissional				Total de horas
			Téc. Sup.	Coord. Téc.	Ass. Téc.	Ass. Operc.	
Seminário Higiene e Segurança no Trabalho	Gestão Pública	2	1	-	1	-	<b>14</b>
Workshop "Coaching na Definição de Objectivos"	Gestão de recursos Humanos	2	2	-	-	-	<b>8</b>
Ao balcão e mais além: recurso c/recurso à Web	Gestão Administrativa e Secretariado	1	-	-	1	-	<b>18</b>
Arquivo Digital	Gestão Administrativa e Secretariado	1	1	-	-	-	<b>6</b>
CAGEP	Gestão Pública	1	1	-	-	-	<b>75</b>
Concepção, Gestão e Avaliação Programas Públicos	Gestão Pública	1	1	-	-	-	<b>7</b>
Contratação Publica	Assuntos Jurídicos/ Legislação	1	1	-	-	-	<b>30</b>
Diploma de Especialização CAF	Qualidade	1	1	-	-	-	<b>180</b>
Diploma de Especialização Avaliação Desempenho	Gestão Pública	1	1	-	-	-	<b>120</b>
Diploma de Especialização Gestão e Melhoria de Processos	Gestão Pública	1	1	-	-	-	<b>190</b>
Diploma Especialização em Técnicas Administrativas	Gestão Administrativa e Secretariado	1	-	-	1	-	<b>500</b>

(...)

(...)

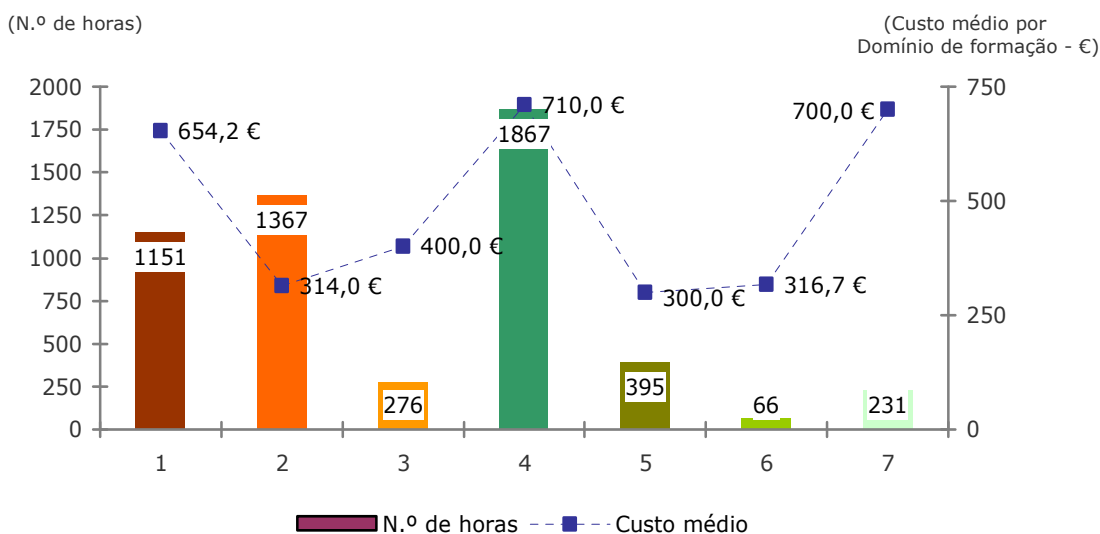
Acção de formação	Domínio de formação	Total de colaboradores envolvidos	N.º de colaboradores por categoria profissional				Total de horas
			Téc. Sup.	Coord. Téc.	Ass. Téc.	Ass. Operc.	
Formação em Eficiência Energética	Qualidade	1	1	-	-	-	<b>21</b>
Formação em Gestão Académica - Ensino Superior e Politécnico	Gestão Administrativa e Secretariado	1	-	-	1	-	<b>30</b>
Gestão de Formação	Gestão de Recursos Humanos	1	1	-	-	-	<b>30</b>
Gestão de Resíduos	Gestão Pública	1	-	-	1	-	<b>21</b>
Gestão eficaz do relacionamento interpessoal	Comunicação organizacional	1	-	-	1	-	<b>18</b>
Organização, Inovação e Criatividade nos Serviços Públicos	Qualidade	1	1	-	-	-	<b>30</b>
Planos de MKT para Serviços de Documentação	Gestão Pública	1	1	-	-	-	<b>18</b>
Photoshop	Informática	1	1	-	-	-	<b>18</b>
Second Life p/profissionais de informação e documentação	Gestão Administrativa e Secretariado	1	-	-	1	-	<b>12</b>
Técnicas de Secretariado	Gestão Administrativa e Secretariado	1	-	-	1	-	<b>30</b>

Da análise do Quadro 2, verificamos a realização de 31 acções de formação distintas, correspondentes a 7 domínios de formação. Estas contaram com 72 participações por 60 colaboradores, num total de 3639 horas de formação, resultando numa Média de 50,5 horas por participação (n=72).

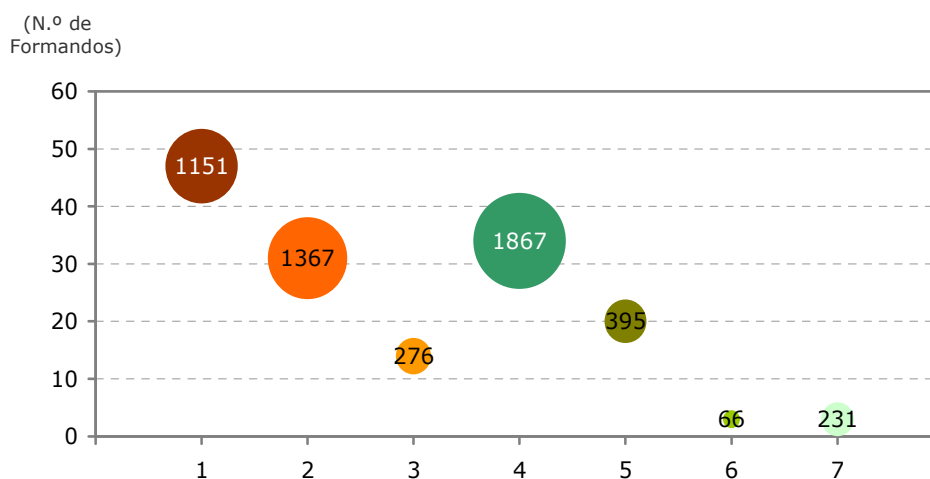
## Formação não financiada por domínio: N.º de horas, colaboradores envolvidos e custos associados

Domínio de formação:	1	2	3	4	5	6	7
	Informática	Gestão administrativa e Secretariado	Assuntos jurídicos/ Legislação	Gestão pública	Gestão recursos humanos	Comunicação organizacional	Qualidade

**Gráfico 1** - Total de horas e custo médio por domínio de formação



**Gráfico 2** - N.º de formandos, n.º de horas por domínio de formação



**Obs:** Valores das *Bubbles* representam o n.º de horas de formação

O Quadro 3 representa a síntese da relação entre custo médio, n.º de formandos e total de horas, tomando como referência os três domínios de formação com o custo médio mais elevado. Verifica-se assim que o domínio da Qualidade apresenta valores reduzidos de formandos, face a outros domínios com o custo médio mais elevado.

**Quadro 3 – Custo médio, n.º de formandos e total de horas por domínio de formação**

Domínio de Formação	Custo médio	N.º formandos	Total horas
Qualidade	700,0€	3	231
Informática	645,2€	47	1151
Gestão Pública	710, 0€	34	1867

**Participação por unidade**

Para melhor verificar a distribuição das acções de formação pelas unidades de origem dos colaboradores não docentes da FMUL e compreender esse n.º à luz da proporção de colaboradores afectos a essa unidade, foi construído o Quadro seguinte.

**Quadro 4 - N.º de acções de formação realizadas por unidade e respectivo n.º de colaboradores afectos a essa unidade**

Unidade	N.º de acções de formação	N.º colaboradores afectos à unidade
Área Académica	23	12
Área Administrativa	19	12
Unidade Gestão Egas Moniz	17	9
Biblioteca CDI	15	12
Instituto de Formação Avançada	14	9
Área Financeira	14	12
UTI	8	14
Instituto de Medicina Preventiva	7	7
Direcção Serviços Administrativos	6	6
Gabinete de Planeamento e Avaliação	5	2
Gabinete Técnico	4	5
Direcção e Conselhos	4	5
Instituto Semiótica Clínica	3	2
Instituto Introdução Medicina	2	2
GAPIC-TI	2	1
Centro Estudos Egas Moniz	2	12
Pólo de Cirurgia	1	2
Instituto de Microbiologia	1	5
Instituto de Farmacologia e Neurociências	1	4
Clínica Univ. Doenças Infecciosas	1	1
Clínica Universitária Medicina II	1	2
Centro Bioética	1	3
Clínica Universitária Gastroenterologia	1	1

Fonte: Lista estrutural 2009-2010

## Outdoor training

A Formação Outdoor é uma fórmula lúdica inovadora de criar laços interpessoais mais firmes entre elementos da mesma instituição. As tarefas, os jogos, as barreiras e os obstáculos são pontos de partida e de chegada: são meios para evidenciar qualidades, um meio de aprendizagem para lidar com o insucesso, ultrapassar as barreiras do insucesso, para minimizar erros, tirar conclusões do desentendimento e potenciais conflitos, de potenciar maior entendimento, de partilhar responsabilidades individuais e colectivas. Em 30 de Abril de 2009, realizou-se a formação sob a designação de “Junta-te”, na qual participaram 55 colaboradores da FMUL e 33 do IMM e da AIDFM, num total de 88 participantes. Os custos associados a esta formação foram de 4.160,00€.

## A formação profissional na FMUL no contexto da Administração Pública

### Indicadores de formação profissional: A nível nacional e na FMUL

#### Quadro 5 - Horas de formação por trabalhador

Total Nacional	FMUL
25,0	29,7

Fonte: DGAEP/ Gestão da Formação FMUL

#### Quadro 6 – Regime de Formação

	Total Nacional	FMUL
Presencial	94,7%	100%
À distância/e-learning	0,12%	-
Regime misto/ambas	0,97%	-

Fonte: DGAEP /Inquérito de Formação 2009

#### Quadro 7 – Investimento por trabalhador

Total Nacional	FMUL
166,91€	183,0€

Fonte: DGAEP/ Gestão da Formação FMUL

## Resultados da avaliação da Formação Profissional em 2009

A estratégia de avaliação das acções de formação, permite traduzir os ganhos da aprendizagem efectiva de novos conhecimentos, atitudes ou comportamentos. A avaliação permite verificar a eficácia dos resultados obtidos e expectativas dos formandos. A análise de dados permitirá acompanhar o processo de aprendizagem e sua transferência para o local de trabalho (CAETANO, 2007:20), medindo o interesse e envolvimento dos formandos para gerarem níveis superiores de motivação e desempenho (DGAP, 2006:117).

A avaliação das acções de formação efectuou-se através de inquérito por questionário dirigido aos colaboradores não docentes da FMUL, que participaram em acções de formação em 2009. O questionário foi elaborado por parceria entre a Divisão Administrativa e o Gabinete de Planeamento e Avaliação, sendo aplicado via *online*. O questionário esteve disponível durante o ano de 2009, sendo realizadas insistências junto dos colaboradores para o seu preenchimento. Cada colaborador deveria preencher tantos questionários quantas as acções de formação frequentadas. Participaram no inquérito 31 colaboradores, que avaliaram 45 acções de formação (n=45), das quais 36 foram financiadas pelo programa POPH.

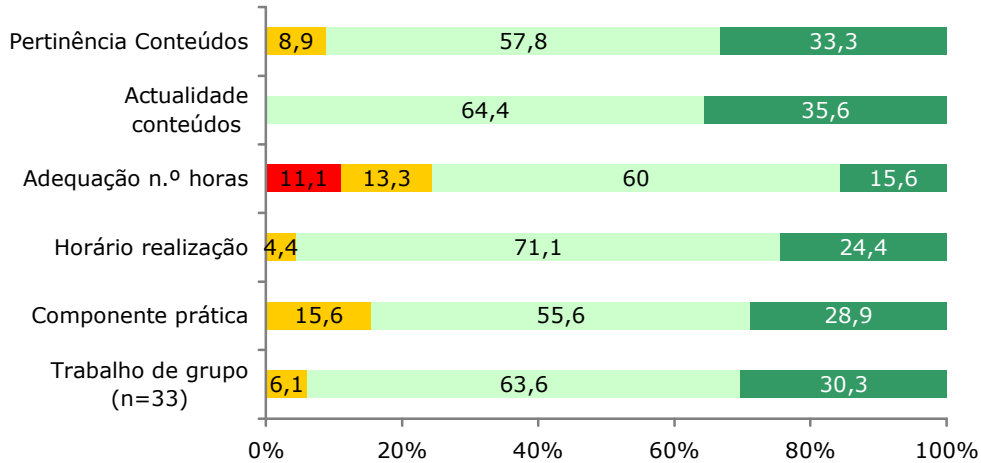
### 1. Caracterização dos inquiridos

- Género: **73,3%** pertencem ao género Feminino.
- Categoria Profissional: **48,9%** (n=22) Assistente Técnico; **42,2%** (n=19) Técnico Superior; **6,7%** (n=3) Assistente Operacional e **2,2%** (n=1) Coordenador Técnico.
- Idade: Média de idade de **37,6** anos. A idade mínima encontrada foi de **28** anos e a máxima de **57** anos.
- Horário de formação: **80,0%** frequentaram em horário laboral.
- Tipologia de formação: **100,0%** frequentaram em tipologia presencial.
- Motivação: **73,3%** inscreveram-se por *iniciativa própria*, **26,7%** por *sugestão do superior hierárquico*.

## 2. Grau de satisfação

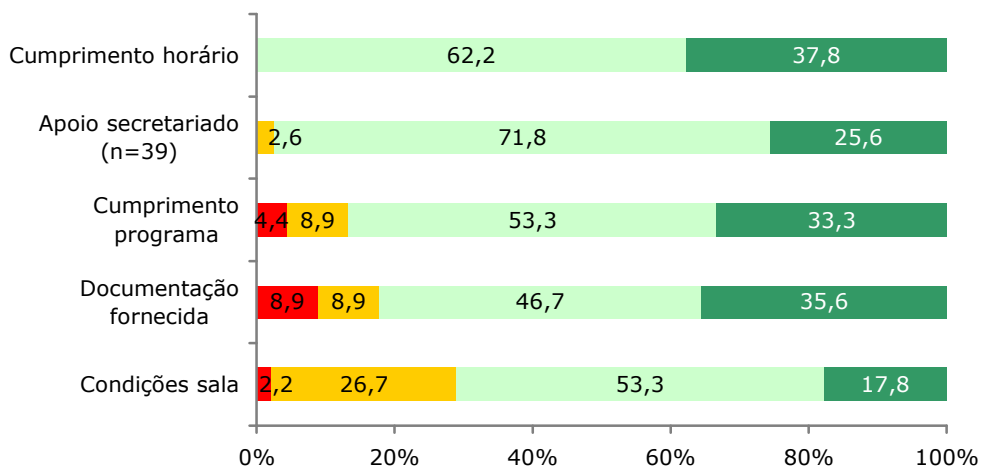


### 2.1 Programa



Quanto aos parâmetros propostos para avaliação das acções de formação, é evidente o elevado grau de satisfação dos formandos, concentrando a sua pontuação a nível de “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”.

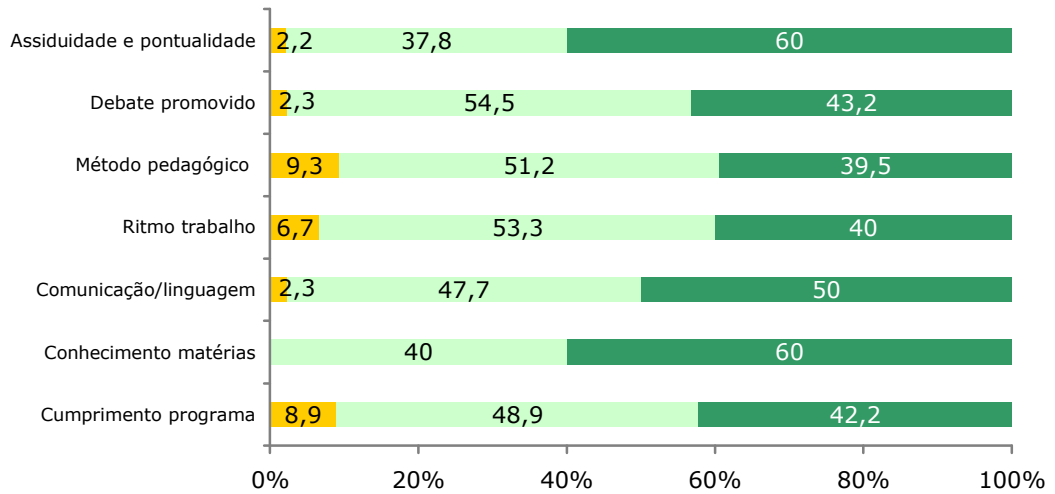
### 2.2 Organização



Quanto à organização das acções de formação, é também notório o elevado nível de satisfação. Destaca-se no entanto que as “Condições da sala” foram consideradas como insatisfatórias por 28,9% dos formandos (n=13). Nas salas mais referenciada negativamente (n=3), decorreu o curso de Técnicas de Arquivo e Gestão Documental.

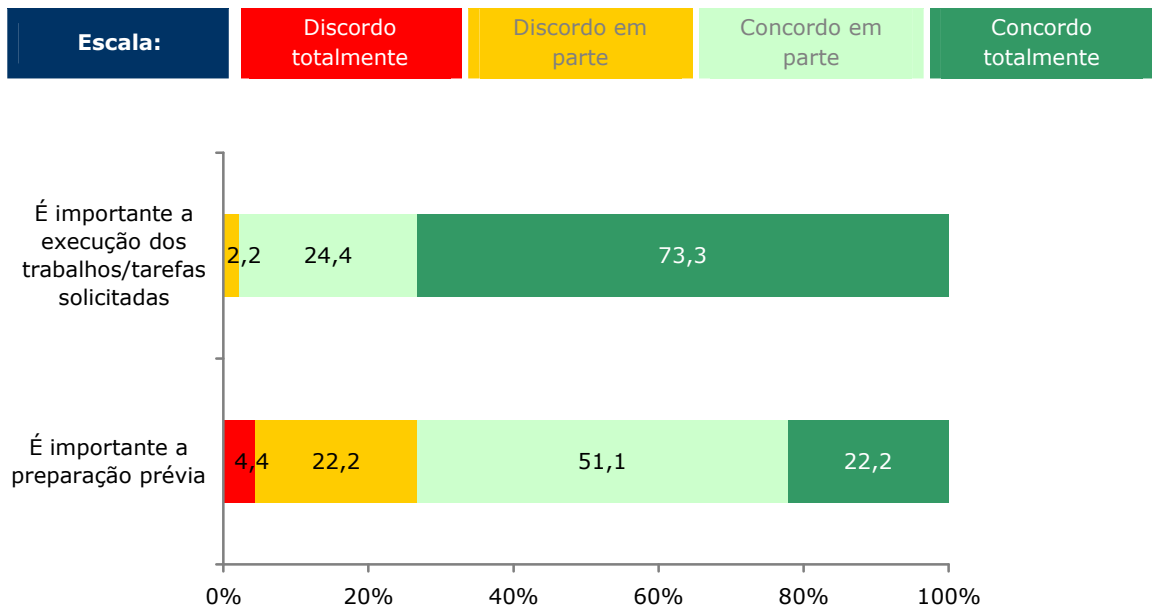


### 2.3 Desempenho dos formadores



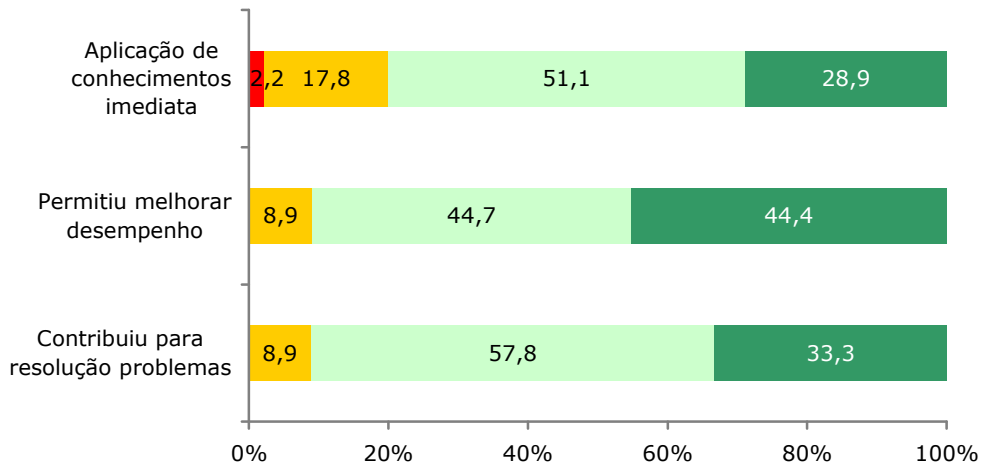
A avaliação do desempenho dos formadores atinge níveis muito elevados de satisfação.

### 2.4 Auto-avaliação



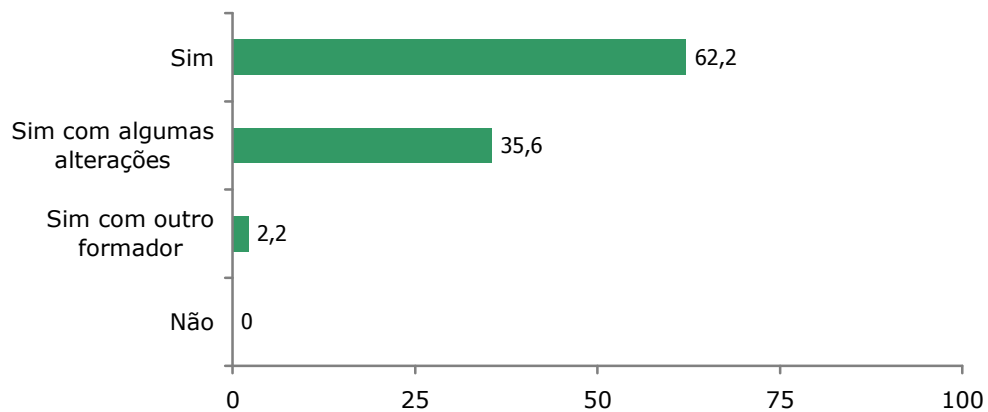
É registado um elevado nível de concordância, por parte dos formandos ao serem questionados se para a acção de formação frequentada, é importante a preparação prévia e a execução dos trabalhos/tarefas solicitadas. Verifica-se no entanto que 26,2% (n=12), discordam da importância da preparação prévia, sendo as acções de formação mais referenciadas, as Técnicas de Arquivo e Gestão Documental (n=3) e Actualização Office (n=3).

## 2.5 Ganhos



Os resultados alcançados através da frequência das acções de formação, sugerem que estas contribuíram para o desenvolvimento e aprendizagem dos profissionais que as frequentaram. Destaca-se o facto de que 44,4% dos inquiridos consideram que “concordam totalmente” que as acções de formação permitiram melhorar o desempenho.

## 2.6. Recomendação de futuras acções de formação



São patentes os resultados positivos quanto à recomendação da acção de formação a um colega.

## 8. Acções de formação referenciadas como importantes para a actividade

Foram indicadas 42 acções de formação, consideradas importantes para a actividade de 20 participantes no inquérito. O quadro 8 representa a distribuição das mesmas por categoria profissional.

**Quadro 8** - Acções de formação sugeridas por categoria profissional

Categoria Profissional	Técnico Superior	Coordenador Técnico	Assistente Técnico	Assistente Operacional
(N =)	10	1	7	2
N.º acções indicadas	19	1	20	2
Menções/Acções indicadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atendimento ao público,</li> <li>- Autocad 3D</li> <li>- Bases de dados.</li> <li>- Certificação da qualidade</li> <li>- Concepção, gestão e avaliação de projectos</li> <li>- EFQM</li> <li>- Gestão da Informação Científica</li> <li>- Gestão de Projectos</li> <li>- Gestão do desempenho organizacional</li> <li>- Novo código da contratação pública</li> <li>- Novo ECDU,</li> <li>- Planeamento e controlo de gestão por resultados</li> <li>- Procedimento concursal.</li> <li>- Processamento de vencimentos,</li> <li>- Programação em PHP+SQL</li> <li>- Regime de férias, faltas e licenças,</li> <li>- Resolução de conflitos,</li> <li>- Service management para melhorar a prestação de serviços</li> <li>- Utilizador GIAF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas de arquivo e Gestão documental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas de Arquivo e Gestão Documental (4)</li> <li>- Actualização Office (3)</li> <li>- Organização de eventos/actividades (2)</li> <li>- Secretaria Virtual Administração (2)</li> <li>- Técnicas de Secretariado (2)</li> <li>- Comunicação Institucional - Atendimento</li> <li>- Gestão de contratos</li> <li>- Gestão e manutenção de instalações</li> <li>- Organização de Biblioteca</li> <li>- Processos concursais</li> <li>- SIADAP</li> <li>- Técnicas de Elaboração de propostas/relatórios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atendimento ao público</li> <li>- Tesouraria e Secretaria</li> </ul>

**Quadro 9** - Domínios de formação mais representativos

Técnico Superior	Assistente Técnico
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualidade</li> <li>- Gestão pública</li> <li>- Assuntos jurídicos/Legislação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestão administrativa e secretariado</li> <li>- Informática</li> <li>- Assuntos jurídicos/Legislação</li> </ul>

## 9. Outras observações

Foram realizadas 11 observações por categoria profissional, discriminadas no quadro 10.

**Quadro 10** - Observações/sugestões por categoria profissional

Menções por Categoria profissional			
Técnico Superior	Coordenador Técnico	Assistente Técnico	Assistente Operacional
(n=4)	(n=1)	(n=5)	(n=2)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excelente apesar da reduzida carga horária. Sólidos conhecimentos da formadora que também incentivou a participação (<i>Contratação Pública e Sistemas de Aquisição B&amp;S</i>)</li> <li>- Não correspondeu ao pretendido, título não corresponde aos conteúdos (<i>Técnicas de Arquivo e gestão Documental</i>)</li> <li>- Não foi gratificante, apoio documental escasso e entregue tardiamente. Dificuldades do formador em captar atenção dos formandos (<i>Técnicas de Arquivo e gestão Documental</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O nome do curso não corresponde às expectativas, porque não foi abordado o tema Técnicas de Arquivo por não constar no programa (<i>Técnicas de Arquivo e gestão Documental</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bons esclarecimentos prestados sobre SIADAP. Capacidade da formadora em lidar com reacções adversas ao SIADAP (<i>SIADAP 3</i>)</li> <li>- Escassa duração. Sugiro a pré-selecção das pessoas com/sem conhecimento (<i>Actualização Office</i>)</li> <li>- O conteúdo do programa não estava de acordo com o programa definido para Secretaria Virtual. Deveria existir explicação prévia para evitar surpresas (<i>Secretaria virtual</i>)</li> <li>- Nota de avaliação máxima à formadora Raquel Santos (<i>Comunicação Institucional - Atendimento</i>)</li> <li>- Tempo escasso para adquirir tanta informação, mas útil para adquirir novos conhecimentos (<i>SIADAP 3</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nova edição de formação sobre SIADAP, uma vez que não tive oportunidade de frequentar</li> <li>- Possibilidade de actualizar conhecimentos (<i>Actualização office</i>)</li> </ul>

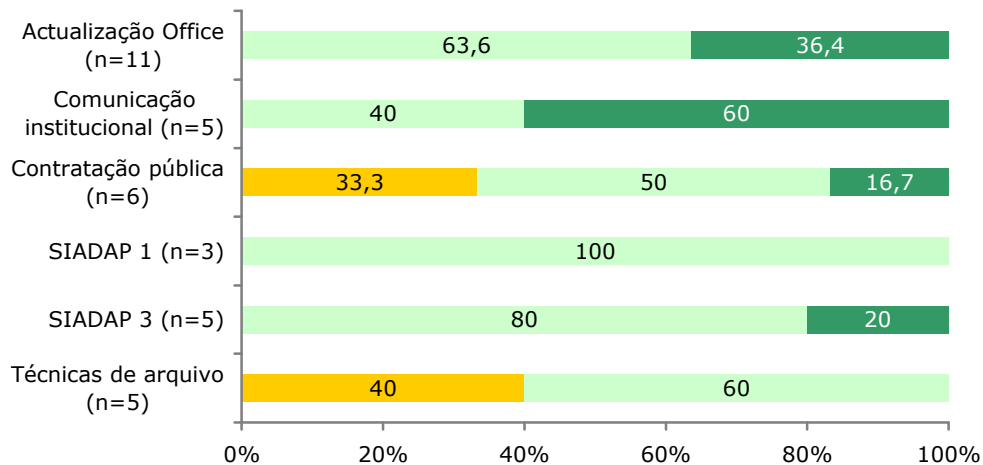
## 10. Indicadores de eficácia (IE) das acções financiadas pelo programa POPH

Para medir a eficácia resultante das aprendizagens efectuadas, através da formação financiada pelo POPH, foram considerados os seguintes indicadores, resultantes de questões presentes no questionário de avaliação:

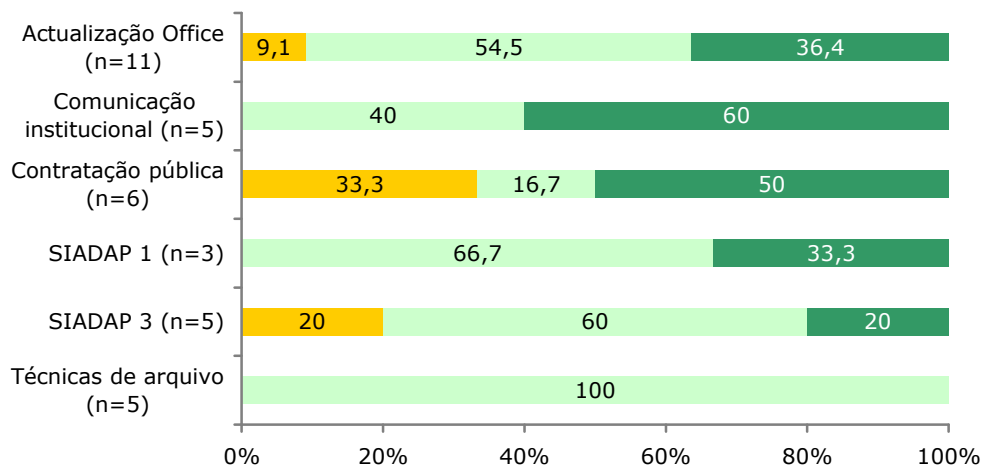
- Contribuiu para a resolução de problemas (IE1)
- Permitiu melhorar o desempenho (IE2)
- Aplicação de conhecimentos é imediata (IE3)
- Recomendação da acção de formação a um colega (IE4)



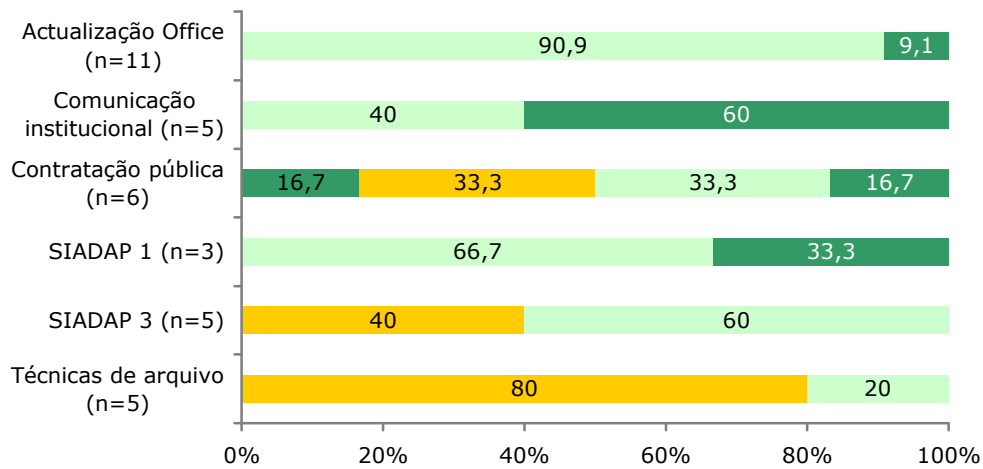
### 10.1 A acção de formação contribuiu para a resolução de problemas



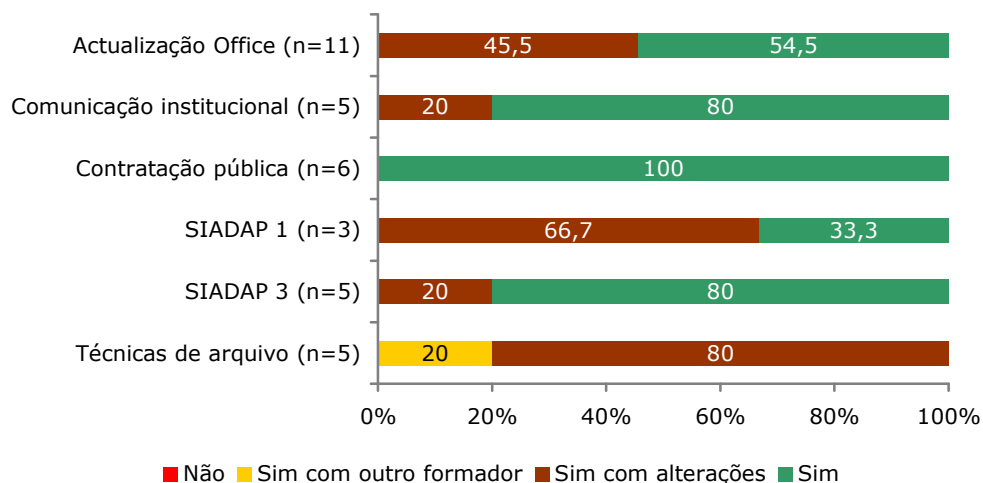
### 10.2 A acção de formação permitiu melhorar o desempenho



### 10.3 A aplicação de conhecimentos é imediata



### 10.4 Recomendaria esta acção de formação?



### 10.5 Nível de eficácia observado

A medição do nível de eficácia observado com as acções de formação POPH, é realizada através do *Mix Planning Evaluation Model* (MPAM - Modelo de Planeamento e Avaliação Misto), implementado pelo GPA.

Este modelo assenta numa Matriz construída através de uma abordagem qualitativa dos resultados obtidos no inquérito por questionário. De acordo com a escala de pontuação relativa aos níveis observados, é especificado o indicador e atribuída uma pontuação.

Desta forma é percebida a eficácia de uma acção de formação, através de uma ferramenta de decisão estratégica.

**Quadro 11** - Nível de eficácia obtido por MPAM

Acção de Formação	Indicadores de eficácia				IET
	EI 1	EI 2	EI 3	EI 4	
Actualização Office	Alto	Alto	Alto	Médio	18
Comunicação Institucional – Atendimento	Alto	Alto	Alto	Alto	20
Contratação pública, Sistemas de Aquisição B&S	Alto	Alto	Médio	Alto	18
SIADAP 1	Alto	Alto	Alto	Médio	18
SIADAP 3	Alto	Alto	Médio	Alto	18
Técnicas de arquivo e gestão documental	Médio	Alto	Baixo	Baixo	8

**Nota:** IET (Índice de Eficácia Total)= Soma de EI1 a EI4

Critérios de pontuação e interpretação dos resultados

<b>Nível observado:</b>	Alto	Médio	Baixo
<b>Pontuação</b>	5	3	0
<b>Nível de eficácia</b>	≥15	11-14	≤10

Verifica-se que a acção de formação em “Técnicas de arquivo e gestão documental”, atingiu um baixo nível de eficácia ao contrário das outras acções financiadas pelo POPH, que atingiram níveis altos. De acordo com os indicadores em análise, destaca-se o índice máximo atingido pela acção “Comunicação Institucional – Atendimento”, considerada a acção de formação mais eficaz.

Para melhor compreender as razões do baixo nível de eficácia da acção de formação “Técnicas de arquivo e gestão documental”, procedeu-se a uma análise mais detalhada dos dados obtidos por questionário. Verifica-se assim que para além dos indicadores já referidos, outros parâmetros são referenciados, pelo maior grau de insatisfação, nomeadamente: “As condições da sala”, “A documentação fornecida”, “O cumprimento do programa pelo formador” e “O método pedagógico utilizado”.

## Conclusões prospectivas

Da análise dos resultados obtidos em 2009, verifica-se que a aprendizagem realizada pelos colaboradores da FMUL em contexto de formação profissional, traduz-se pela diversidade de frequência de acções em variados domínios. Este enriquecimento das competências proporcionado pela Instituição, reflecte uma estratégia de desenvolvimento para os seus colaboradores. A concretização do Programa POPH na FMUL revelou-se um sucesso, proporcionando um incremento de aprendizagem, de uma gama de acções de formação adequadas ao perfil funcional dos colaboradores da FMUL, sem qualquer tipo de custos. Quando comparamos os indicadores de “Horas de formação por colaborador” e “Investimento por trabalhador”, a nível nacional com performance da FMUL, não será alheio o contributo deste programa para atingir estes resultados.

Quanto à avaliação das acções de formação, verificamos que as apreciações são na sua grande maioria de sentido positivo. As referências que mais se destacam a nível positivo, referem-se à actualidade dos conteúdos, o conhecimento das matérias pelos formadores e a afirmação de uma melhoria de desempenho devido à frequência na acção de formação. A referência às condições da sala onde decorreu a formação (consideradas pela maioria dos inquiridos como satisfatórias), é aquela que reúne apreciações menos favoráveis.

São fornecidas também pelos inquiridos variadas sugestões para futuras acções de formação. Verifica-se no entanto que a mais solicitada é a acção de Técnicas de arquivo e gestão documental, considerada a menos eficaz de todas as acções avaliadas. A reedição desta acção deverá merecer especial atenção por parte dos responsáveis, em particular os pontos fracos identificados e proceder à rectificação dos mesmos.

A concretização deste instrumento de gestão revelou também a necessidade de desenvolvimento de parcerias entre unidades da FMUL, nomeadamente entre o Gabinete de Planeamento e Avaliação com o Departamento de Gestão Administrativa. Daí resultarão novas dinâmicas de parameterização de dados de gestão da formação, possibilitando análise estatística mais abrangente. A implementação da avaliação das acções de formação para 2010 (já a decorrer), contará também com uma gestão mais personalizada, prevendo um contacto directo com o colaborador que ao terminar a acção de formação proceda à sua avaliação em tempo útil.

Ressalta como recomendação geral que a aprendizagem obtida pela formação, deve visar resultados concretos e aplicáveis no curto prazo. É necessária uma rigorosa utilização da formação profissional individual, integrando-a em projectos ou acompanhamento sistemático. Caso contrário emerge o risco de se esvaír ou ser produzida uma reduzida transferência de conhecimentos para as equipas de trabalho e para a instituição.



A adaptação a um modelo baseado de “Instituição que aprende”, requer uma progressiva transformação dos procedimentos e métodos de planeamento relativos à Formação Profissional. Esta realização visa a integração do perfil das competências dos colaboradores num quadro de aprendizagem adequado às necessidades institucionais e de acordo com as capacidades internas.

## Bibliografia

ALMEIDA, Paulo Pereira de e REBELO, Glória (2004), *A Era da competência: Um novo paradigma para a gestão de recursos humanos e o direito do trabalho*, Lisboa, RH Editora

CAETANO, António (coord.) (2007), *Avaliação da formação – Estudos em organizações Portuguesas*, Lisboa, Livros Horizonte

CARDIM, José Eduardo de Vaconcelos Casqueiro (2005), *Formação profissional: Problemas e políticas*, Lisboa, UTL-ISCSP

DGAEP (2009), *Relatório de actividades de formação na Administração pública 2008*, Lisboa

DGAP (2006), *Avaliação e desenvolvimento de competências na Administração Pública*, Lisboa

DGEFP (2001), *Terminologia de Formação Profissional - Alguns Conceitos de Base III*, Lisboa

INA (2009), *Formação 2010*, Lisboa

RAPOSO, Mário (coord.) (2006), *Manual de benchmarking para as Universidades*, Lisboa, Publisher Team

[www.ina.pt](http://www.ina.pt) (Instituto Nacional de Administração)





## Avaliação da Acção de Formação

Caro colaborador, o presente inquérito por questionário permitirá avaliar a(s) acções de formação que frequentou permitindo a implementação e melhoria contínua das boas práticas.

**A sua opinião conta, participe!**

**1. Nome** \_\_\_\_\_

**2. Sexo:** ?  **3. Idade:** \_\_\_\_\_ anos

**4. Categoria Profissional:** Selecione a categoria

**5. Designação da Acção de Formação:** \_\_\_\_\_

**6. Entidade Formadora:** \_\_\_\_\_

**7. Horário da acção de formação:**  laboral  pós-laboral  ambos

**8. Tipologia da acção de formação:**  presencial  e-learning  ambas

**9. Nº TOTAL de horas da acção de formação:** \_\_\_\_\_ horas

**10. A inscrição na acção de formação foi:**  por sugestão do superior hierárquico  por iniciativa própria

Assinale o seu **grau de satisfação** face aos seguintes itens:

**11. Acção de Formação:**

. pertinência dos conteúdos	<input type="radio"/> Insatisfeito	<input type="radio"/> Pouco satisfeito	<input type="radio"/> Satisfeito	<input type="radio"/> Muito satisfeito
. actualidade dos conteúdos	<input type="radio"/> Insatisfeito	<input type="radio"/> Pouco satisfeito	<input type="radio"/> Satisfeito	<input type="radio"/> Muito satisfeito
. adequação do nº de horas	<input type="radio"/> Insatisfeito	<input type="radio"/> Pouco satisfeito	<input type="radio"/> Satisfeito	<input type="radio"/> Muito satisfeito
. horário de realização	<input type="radio"/> Insatisfeito	<input type="radio"/> Pouco satisfeito	<input type="radio"/> Satisfeito	<input type="radio"/> Muito satisfeito
. componente prática	<input type="radio"/> Insatisfeito	<input type="radio"/> Pouco satisfeito	<input type="radio"/> Satisfeito	<input type="radio"/> Muito satisfeito
. trabalhos de grupo (se existiu)	<input type="radio"/> Insatisfeito	<input type="radio"/> Pouco satisfeito	<input type="radio"/> Satisfeito	<input type="radio"/> Muito satisfeito

**12. E-learning (se a acção for do tipo e-learning responda a seguir):**

. conteúdos disponibilizados	<input type="radio"/> Insatisfeito	<input type="radio"/> Pouco satisfeito	<input type="radio"/> Satisfeito	<input type="radio"/> Muito satisfeito
------------------------------	------------------------------------	--	----------------------------------	--

- . navegabilidade acessível  Insatisfeito  Pouco satisfeito  Satisfeito  Muito satisfeito
- . objectivos foram atingidos  Insatisfeito  Pouco satisfeito  Satisfeito  Muito satisfeito

**13. Organização da Acção de Formação:**

- . condições da sala  Insatisfeito  Pouco satisfeito  Satisfeito  Muito satisfeito
- . documentação fornecida  Insatisfeito  Pouco satisfeito  Satisfeito  Muito satisfeito
- . cumprimento do programa  Insatisfeito  Pouco satisfeito  Satisfeito  Muito satisfeito
- . apoio prestado pelo secretariado  Insatisfeito  Pouco satisfeito  Satisfeito  Muito satisfeito
- . cumprimento do horário  Insatisfeito  Pouco satisfeito  Satisfeito  Muito satisfeito

**14. Avaliação do desempenho do Formador:**

- . cumprimento do programa  Insatisfeito  Pouco satisfeito  Satisfeito  Muito satisfeito
- . conhecimento sobre as matérias  Insatisfeito  Pouco satisfeito  Satisfeito  Muito satisfeito
- . comunicação/linguagem perceptível  Insatisfeito  Pouco satisfeito  Satisfeito  Muito satisfeito
- . ritmo de trabalho exigido  Insatisfeito  Pouco satisfeito  Satisfeito  Muito satisfeito
- . método pedagógico utilizado  Insatisfeito  Pouco satisfeito  Satisfeito  Muito satisfeito
- . debate promovido durante as sessões  Insatisfeito  Pouco satisfeito  Satisfeito  Muito satisfeito
- . assiduidade e pontualidade  Insatisfeito  Pouco satisfeito  Satisfeito  Muito satisfeito

Assinale o seu **grau de concordância** face aos seguintes itens:

**15. Avaliação da sua Participação:**

- . é importante a preparação prévia  Discordo Totalmente  Discordo em parte  Concordo em parte  Concordo Totalmente
- . é importante a execução de trabalhos / tarefas solicitadas  Discordo Totalmente  Discordo em parte  Concordo em parte  Concordo Totalmente

**16. Resultados da Acção de Formação:**

- . contribuiu para a resolução de problemas  Discordo Totalmente  Discordo em parte  Concordo em parte  Concordo Totalmente
- . permitiu melhorar o desempenho  Discordo Totalmente  Discordo em parte  Concordo em parte  Concordo Totalmente
- . a aplicação dos conhecimentos é imediata  Discordo Totalmente  Discordo em parte  Concordo em parte  Concordo Totalmente

**17. Recomendaria esta acção de formação a um colega?**

- Sim  Sim, mas (com algumas alterações)  Sim, mas (com outro formador)  Não


**18. Indique outras Acções de Formação importantes para a sua actividade:**

---



**19. Indique outras observações/comentários:**

---



*Muito Obrigado pela sua colaboração!*

Submiter

UTI - Desenvolvimento

