



Relatório

Formação Profissional 2010



AIGQ 
Avaliação Interna e
Garantia de Qualidade

Ficha técnica



Relatório – Formação Profissional 2010

Edição: Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa

Data de publicação: Abril de 2011

Tipo de Publicação: Relatório de divulgação

Coordenação e execução

AIGQ – Avaliação Interna e Garantia de Qualidade

. Pedro Marçal

Redacção e análise de dados

DGA – Núcleo de Recursos Humanos

. Isabel Aguiar

Coordenação

. Carla Lucas

Assessoria técnica

. Rui Gomes

Assessoria técnica

Índice

Introdução	1
Sumário executivo - A formação profissional em 2010	2
Caracterização da formação e dos formandos	2
Custos e horas associados às acções de formação	5
Participação por unidade	9
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 2010	12
Caracterização dos inquiridos	12
Grau de satisfação	13
Programa	13
Formação do tipo <i>e-learning</i>	13
Organização	14
Desempenho dos formadores	14
Auto-avaliação	15
Ganhos	16
Recomendação da futuras acções de formação	16
Acções de formação referenciadas como importantes para a actividade	17
Outras observações	18
Indicadores de eficácia das acções financiadas pelo POPH	19
Nível de eficácia observado	20
Principais conclusões	21
Anexos	
Questionário aplicado	

Glossário

- **ANFUP** (Associação Nacional de Funcionários das Universidades Portuguesas))
- **APBAD** (Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas)
- **BAD** (Biblioteca, Arquivo e Documentação)
- **CAF** (Common Assessment Framework)
- **CPLP** (Comunidade dos Países de Língua Portuguesa)
- **CSE** ("Aplicação central de gestão de alunos" – Software da empresa Digitalis)
- **DGAEP** (Direcção-Geral da Administração e do Emprego Público)
- **EAHIL** (European Association for Health Information and Libraries)
- **ECDU** (Estatuto da Carreira Docente Universitária)
- **EFQM** (European Foundation for Quality Management)
- **FMUL** (Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa)
- **FORGEP** (Programa de Formação em Gestão Pública)
- **IE** (Indicador de Eficácia)
- **INA** (Instituto Nacional de Administração)
- **POPH** (Programa Operacional de Potencial Humano)
- **SIADAP** (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública)
- **SIGES** (Sistema Integrado de Gestão do Ensino Superior)

Introdução

O presente relatório tem por objectivo analisar a execução das acções de formação profissional, realizadas pelos colaboradores não docentes da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa (FMUL). Este constitui-se como ferramenta de avaliação e registo do impacto da formação profissional na FMUL.

Quanto à sua composição, o presente documento integra o sumário executivo da gestão da formação profissional no ano de 2010; A contextualização da estratégia de formação na FMUL face à Administração Pública; Os resultados da avaliação da formação em 2010, realizada pelos formandos.

A sua elaboração teve por base, dados de gestão da formação, do Núcleo de Recursos Humanos do Departamento de Gestão Administrativa (DGA). Os resultados da avaliação efectuada por inquérito por questionário, implementado pela equipa de Avaliação Interna e garantia de Qualidade do Gabinete de Apoio aos Órgãos de Governo (GAOG) e ainda elementos relativos ao contexto nacional, provenientes da Direcção Geral da Administração e do Emprego Público (DGAEP).

Este projecto para além de incrementar a participação colaborativa das unidades envolvidas, proporciona o desenvolvimento interno de gestão e avaliação da formação profissional, integrando o valor obtido pela informação analisada, em estratégia institucional e planeamento das acções de formação em função das necessidades analisadas.

O desenvolvimento deste projecto gerou novas dinâmicas organizacionais, nomeadamente a realização de um levantamento de necessidades de formação junto aos colaboradores. Este permitiu auxiliar a seleccionar as formações indicadas a nível individual, de forma a adequa-las às competências profissionais, através de uma análise prévia.

Sumário executivo – Formação Profissional na FMUL 2010

Caracterização da formação e dos formandos

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 2010:

- 113 participações de colaboradores não docentes.
- 16 (14%) do género Masculino, 97 (86%) do género Feminino.
- A média de idade é de 39,8 anos.
- 53% dos das acções de formação frequentadas, pertencem aos domínios de “Gestão administrativa e Secretariado” e “Informática e tecnologias de Informação”.
- O investimento total em formação, foi de 32.725,00 € (investimento médio de 175,94€ por colaborador n=186).
- O custo total associado a acções de formação não financiadas, corresponde a 12.428€. O custo total associado a acções de formação financiadas corresponde a 20.297€.
- Realizaram-se um total de 4157 horas de formação, 1243 (30%) horas não financiadas e 2914 (70%) horas financiadas.
- A média de horas de formação por colaborador (FMUL), foi de 22,3 (n=186).
- A média de horas de formação por participante (2010), foi de 36,8 (n=113).

Quadro 1 - Acções de formação, por entidade formadora, domínio de formação, designação e n.º de colaboradores envolvidos

Entidade Formadora	Domínio de formação	Designação da Acção de Formação	N.º de colaboradores envolvidos
ANFUP	Assuntos Jurídicos/ Legislação	<i>Estatuto da Carreira Docente Universitária</i>	3
APBAD	Gestão Administrativa e Secretariado	<i>10.º Congresso Nacional BAD</i>	2
Digitalis	Informática e Tecnologias de informação	<i>CSE</i>	8
		<i>SIGES</i>	4
EAHIL	Gestão Administrativa e Secretariado	<i>12.º Congresso EAHIL</i>	7
FMUL/ Global Estratégias	Gestão Administrativa e Secretariado	<i>Secretariado</i>	15
INA	Assuntos Jurídicos/ Legislação	<i>Protecção na maternidade, paternidade e adopção</i>	1
		<i>A protecção social dos trabalhadores em funções públicas</i>	1
		<i>Contratos Públicos – Como Contratar Melhor</i>	1
		<i>Procedimento concursal – Portaria 83-A/2009</i>	1
	Comunicação organizacional	<i>An open Ear and a Open Mind: How Mediation can contribute to sustainable relationships between citizens and civil service</i>	2
		<i>Estratégias de comunicação na Administração Pública</i>	1
		<i>Innovation: stretching the mind, fostering open innovation in public management</i>	1
		<i>Técnicas de redacção online</i>	1
	Gestão Administrativa e Secretariado	<i>Gestão de conteúdos e processos na Administração Pública</i>	6
		<i>Cooperação com CPLP</i>	1
		<i>Gestão de stocks</i>	1
		<i>Política de cooperação Europeia</i>	2
	Gestão Financeira e Contabilidade	<i>DE em contabilidade e técnicas orçamentais</i>	1
		<i>Gestão financeira</i>	2

	Gestão Pública	<i>Concepção, gestão e avaliação de projectos</i>	1
		<i>Gestão de projectos</i>	1
		<i>FORGEP</i>	2
		<i>Planeamento e execução de programas e projectos de cooperação</i>	2
	Gestão de Recursos Humanos	<i>Gestão da formação</i>	1
		<i>Novos modelos de Gestão de Recursos Humanos na Administração Pública</i>	1
	Línguas Estrangeiras	<i>Inglês para contacto com o público</i>	1
PoPH 09/ FMUL	Gestão Pública	<i>SIADAP 2</i>	10
	Gestão de Recursos Humanos	<i>Gestão de processos de mobilidade</i>	8
	Informática e Tecnologias de informação	<i>Interface Secretaria Virtual</i>	14
PoPH 10/ FMUL	Qualidade	<i>CAF e EFQM para o Ensino Superior</i>	11
TOTAL			113

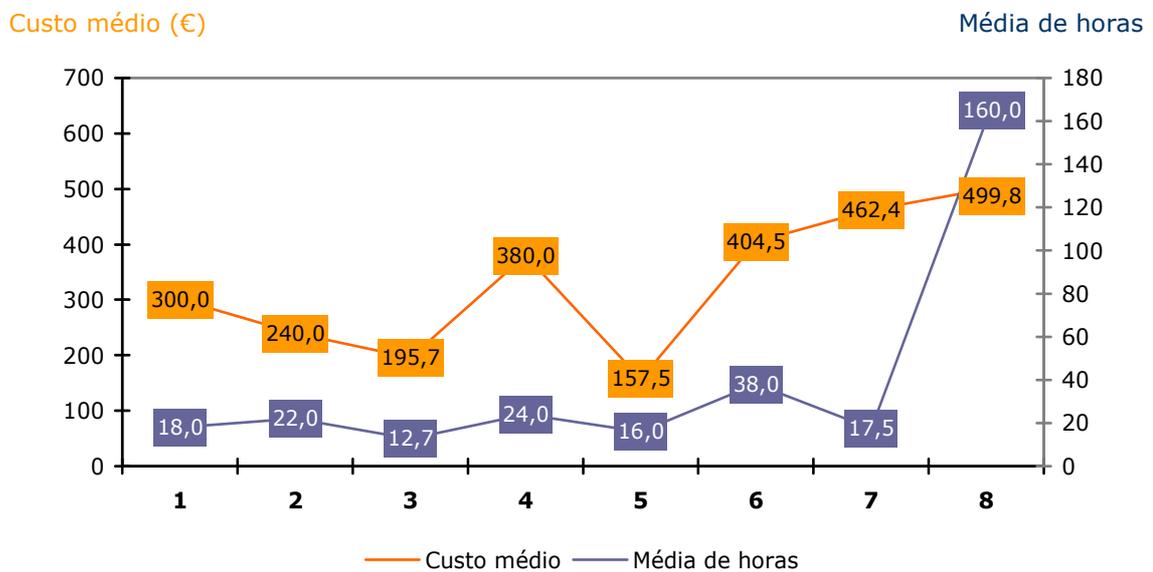
Quadro 2 – Total de colaboradores por domínio de formação

Domínio de formação	Total de colaboradores
Gestão Administrativa e Secretariado	34
Informática e Tecnologias de Informação	26
Gestão Pública	16
Qualidade	11
Gestão de Recursos Humanos	10
Assuntos Jurídicos/ Legislação	7
Comunicação Organizacional	5
Gestão Financeira e Contabilidade	3
Línguas Estrangeiras	1

Custos e horas associadas às acções de formação

Gráfico 1 – Custo médio e média de horas, por formando – Por entidade formadora

1	2	3	4	5	6	7	8
ANFUP	APBAD	Digitalis	EAHILL	FMUL/ Global Estratégias	INA	PoPH 09/ FMUL	PoPH 10/ FMUL
N.º de colaboradores envolvidos							
n=3	n=2	n=12	n=7	n=15	n=31	n=32	n=11

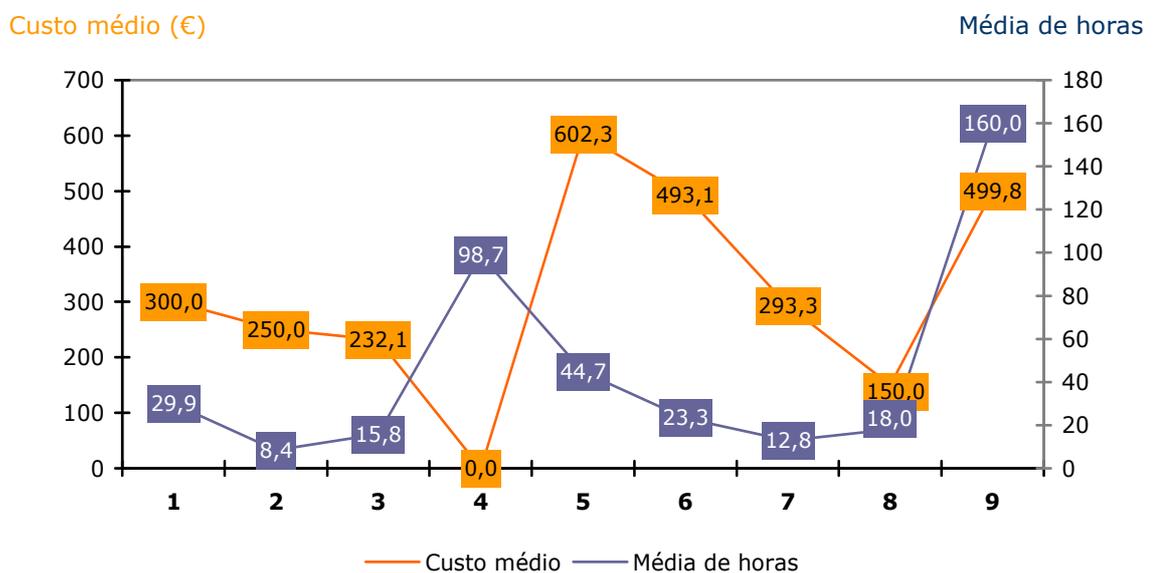


Através da análise do custo médio e média de horas por formando, associadas à entidade formadora, verificamos que:

- O custo médio por colaborador superior a 400€, é relativo aos cursos do INA, PopH09 e PopH10, no entanto este último apresenta uma média de horas muito elevada (160) relativamente aos cursos promovidos por outras entidades.
- Apesar da EAHILL promover formação com uma média de 24 por colaborador, apresenta um custo médio de 380€.

Gráfico 2 – Custo médio e média de horas, por formando – Por domínio de formação

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Assuntos jurídicos/legislação	Comunicação organizacional	Gestão administrativa e secretariado	Gestão financeira e contabilidade	Gestão pública	Gestão de Recursos Humanos	Informática e tecnologias de informação	Línguas estrangeiras	Qualidade
N.º de colaboradores envolvidos								
n=7	n=5	n=34	n=3	n=16	n=10	n=26	n=1	n=11



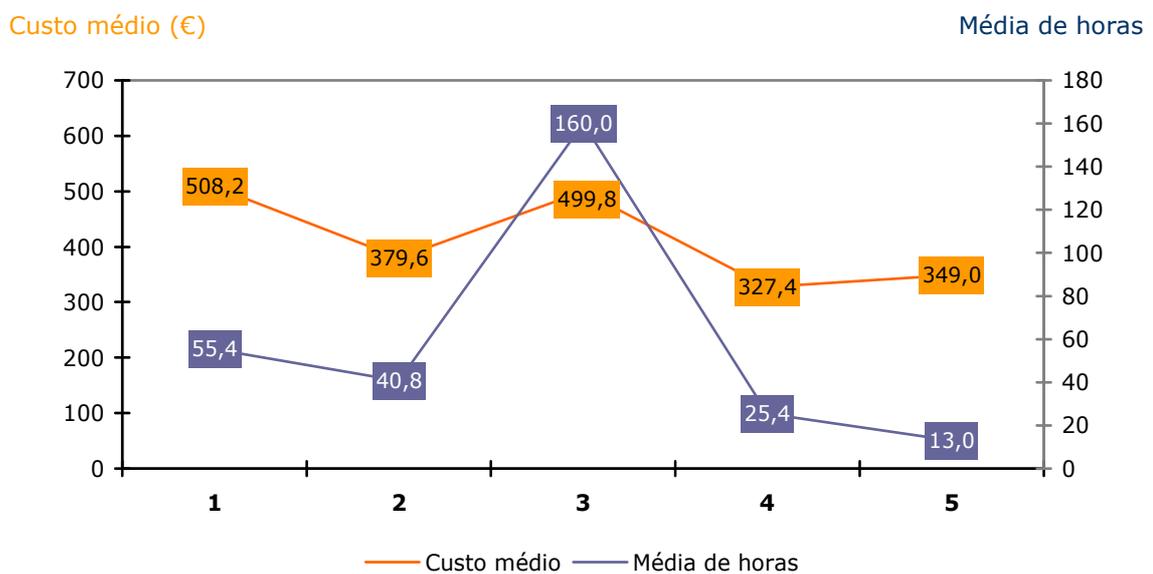
OBS: Nos casos onde está representado apenas 1 colaborador, a “média” corresponde ao valor absoluto

Através da análise do custo médio e média de horas por formando, associadas ao domínio de formação frequentada, verificamos que:

- O custo médio por colaborador superior a 400€, é relativo aos domínios de formação de Gestão Pública, Gestão de Recursos Humanos e Qualidade. No caso destes últimos a média de horas é muito elevada relativamente a outros domínios de formação.
- As acções no domínio da Gestão financeira e Contabilidade, apenas contam com a participação de 3 colaboradores, mas apresentam elevado n.º de horas a custo zero.
- O domínio de Comunicação organizacional apresenta uma média de horas por colaborador bastante reduzida.

Gráfico 3 – Custo médio e média de horas, por formando – Por carreira profissional

1	2	3	4	5
Dirigente intermédio	Técnico Superior	Especialista de informática	Assistente Técnico	Técnico diagnóstico e terapêutica
N.º de colaboradores envolvidos				
n=12	n=52	n=1	n=47	n=1



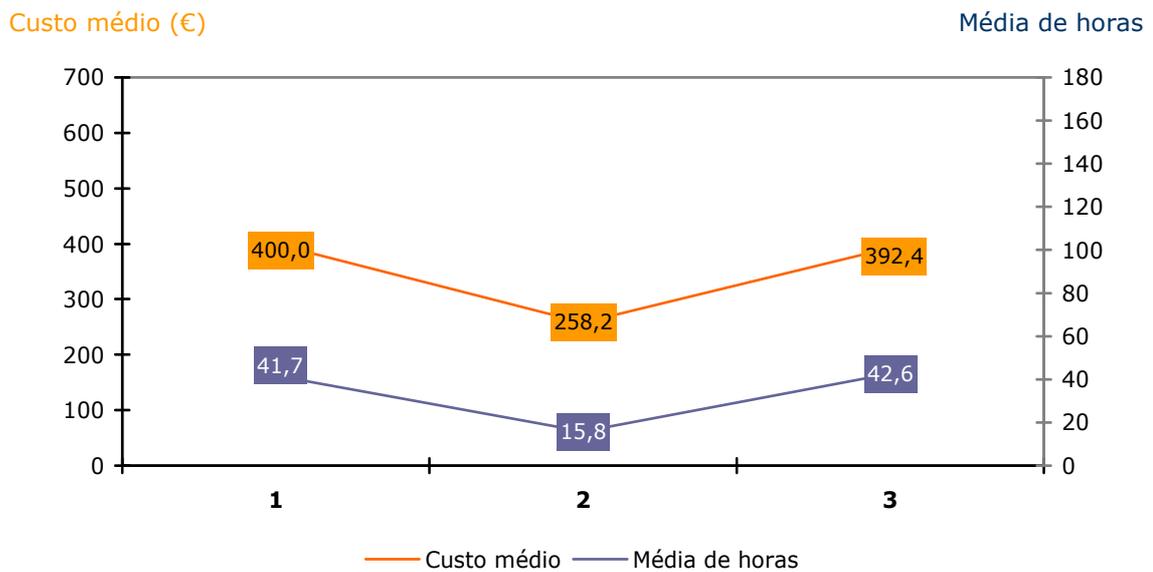
OBS: Nos casos onde está representado apenas 1 colaborador, a “média” corresponde ao valor absoluto

Através da análise do custo médio e média de horas por formando, associadas à carreira profissional dos formandos, verificamos que:

- As duas carreiras profissionais mais representativas, Técnico Superior e Assistente Técnico, apresentam custo médio semelhante, diferenciando-se no n.º médio de horas, uma vez que os primeiros frequentam em média cursos com maior n.º de horas.
- Quanto aos Dirigentes, verifica-se que o elevado custo médio por colaborador, é também acompanhado por um elevado n.º médio de horas de formação.

Gráfico 4 – Custo médio e média de horas, por formando – Por área na estrutura da FMUL

1	2	3
Serviços de gestão central	Serviços descentralizados	Assessorias institucionais
N.º de colaboradores envolvidos		
n=79	n=22	n=12



Através da análise do custo médio e média de horas por formando, associadas à área que ocupam na estrutura da FMUL, verificamos que:

- Os Serviços de Gestão Central concentram a maioria dos colaboradores que participaram em acções de formação.
- O custo médio por colaborador é muito semelhante no caso dos Serviços de Gestão Central e das Assessorias Institucionais, no entanto estas últimas apenas registam 12 participações.
- Os serviços descentralizados apresentam os valores médios referenciados mais baixos, relativamente às restantes áreas.

Participação por unidade

Para melhor verificar a distribuição proporcional das acções de formação pelas unidades de origem dos colaboradores não docentes da FMUL, foi construído o Quadro seguinte.

Quadro 3 - 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 Recursos Humanos e Financeira	31	24
Área Académica	27	11
Área de Biblioteca e Informação	10	12
Área Instalações e Equipamentos e tecnologias de Informação	10	26
Instituto de Formação Avançada	5	8
Gabinete de Apoio aos Órgãos de Governo	4	13
Centro Estudos Egas Moniz	3	13
Instituto de Medicina Preventiva	3	6
Clínica Universitária Gastrenterologia	2	1
Clínica Universitária Medicina I	2	1
Clínica Universitária Medicina II	2	2
Clínica Universitária Psiquiatria	2	1
GAPIC	2	1
Clínica Universitária Pediatria	1	1
Gabinete de Comunicação e Imagem	1	1
Instituto Introdução à Medicina	1	2
Instituto Anatomia Patológica	1	2
Instituto Biologia Molecular	1	9
Instituto Farmacologia/ Neurociências	1	4
Instituto Microbiologia	1	4
Instituto Semiótica Clínica	1	2
Museu	1	2
Pólo Administrativo Geral	1	2

Fonte: Lista estrutural 2010-2011

A formação profissional na FMUL no contexto da Administração Pública

Indicadores de formação profissional: A nível nacional e na FMUL

Para enquadrar a gestão da formação profissional na FMUL, tendo como referência a realidade da Administração Pública Portuguesa, recorreu-se à comparação, sob a forma de exercício prospectivo, entre alguns indicadores da FMUL e a nível nacional.

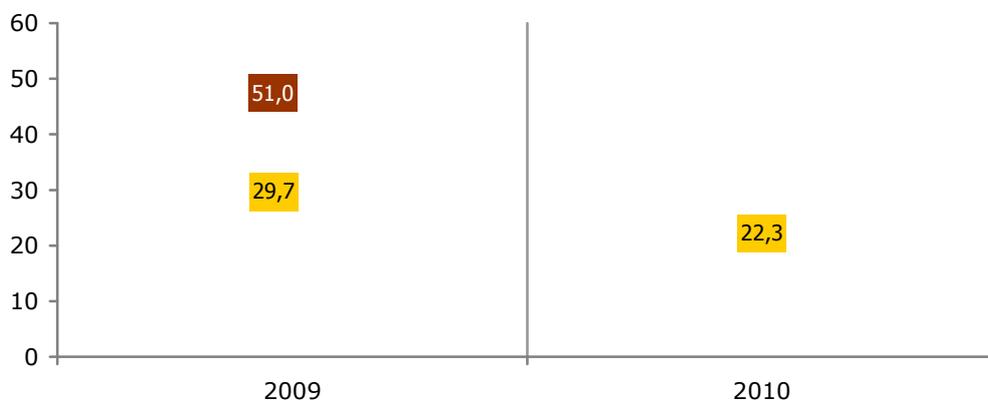
São considerados para esta análise a *Média de horas de formação por trabalhador*, o *Investimento médio (€) em formação por trabalhador* e o *Regime de formação frequentada (Presencial, à distância, ambas)*.

São apenas utilizados os indicadores comparáveis com a gestão da formação da FMUL e o “Relatório de Actividades de Formação da Administração Pública” (DGAEP). A referida publicação apenas disponibiliza dados nacionais relativos a 2009.

Legenda:



Gráfico 5 – Média de horas de formação por trabalhador



Fonte: DGAEP/ Núcleo de Recursos Humanos - FMUL

Gráfico 6 – Investimento médio em formação por trabalhador



Fonte: DGAEP/ Núcleo de Recursos Humanos - FMUL

Quadro 4 – Regime de Formação

	Total Nacional		FMUL	
	2009	2010	2009	2010
Presencial	97,5%	-	100%	94,3%
À distância/ e-learning	1,1%	-	-	5,7%
Regime misto/ambas	0,8%	-	-	-

Fonte: DGAEP /Inquérito de Formação 2010 FMUL

Resultados da avaliação da Formação Profissional em 2010

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 2010. O questionário foi aplicado via *online* e esteve disponível durante o ano de 2010. Foram realizados envio periódicos com o *link* para resposta ao inquérito, no final de cada acção de formação frequentada.

Foram avaliadas 70 acções de formação (n=70), que correspondem a **62%** do total das acções de formação realizadas em 2010 (n=113).

Os dados explorados neste relatório compreendem a análise estatística univariada e a análise da informação tem como suporte o programa estatístico de interpretação de dados SPSS (Statistical Package for Social Sciences)

Na apresentação síntese dos principais resultados (Quadro Sinóptico) foi utilizada a medida de tendência central – Moda - destacando o valor mais frequente.

1. Caracterização dos inquiridos

- Género: **84,3%** pertencem ao género Feminino.
- Categoria Profissional: **50,0%** (n=35) Técnico Superior; **28,6%** (n=20) Assistente Técnico; **10,0%** (n=7) Dirigente; **10,0%** (n=7) Coordenador Técnico e **1,4%** (n=1) Assistente Operacional.
- Idade: Média de idade de **37,8** anos. A idade mínima encontrada foi de **26** anos e a máxima de **58** anos.
- Horário de formação: **75,7%** frequentaram em horário laboral.
- Tipologia de formação: **94,3%** frequentaram em tipologia presencial.
- Motivação: **60,0%** inscreveram-se por *iniciativa própria*, **34,3%** por *sugestão do superior hierárquico*.

2. Quadro sinóptico

	Parâmetros	MODA (descritivo)
Caracterização	Género	Feminino
	Idade	37
	Categoria profissional	Téc. Superior
	Acção de formação	Secretariado
	Entidade formadora	PopH09/ FMUL
	Horário	Laboral
	Tipologia	Presencial
	N.º horas	21
	Inscrição	Iniciativa própria
Grau de satisfação quanto a ...	Pertinência dos conteúdos	Satisfeito
	Actualidade dos conteúdos	Satisfeito
	Adequação do n.º de horas	Satisfeito
	Horário de realização	Satisfeito
	Componente prática	Satisfeito
	Trabalhos de grupo	Satisfeito
Formação do tipo e-learning	Conteúdos disponibilizados (n=4)	Muito satisfeito
	Navegabilidade acessível (n=4)	Muito satisfeito
	Objectivos foram atingidos (n=4)	Satisfeito
Organização	Condições da sala	Satisfeito
	Documentação fornecida	Satisfeito
	Cumprimento do programa	Satisfeito
	Apoio prestado pelo secretariado	Satisfeito
	Cumprimento do horário	Satisfeito
Desempenho do formador	Cumprimento do programa	Satisfeito
	Conhecimento sobre as matérias	Muito satisfeito
	Comunicação/ linguagem perceptível	Muito satisfeito
	Ritmo de trabalho exigido	Satisfeito
	Método pedagógico utilizado	Satisfeito
	Debate promovido nas sessões	Satisfeito
	Assiduidade e pontualidade	Satisfeito
Auto-avaliação	É importante a preparação prévia	Concordo em parte
	É importante a execução de trabalhos/ tarefas solicitadas	Concordo totalmente
Resultados da acção de formação	Contribuiu resolução problemas	Concordo em parte
	Permitiu melhorar desempenho	Concordo em parte
	Aplicação conhecimentos é imediata	Concordo em parte
Recomendação	Recomendaria a acção de formação a um colega	Sim

3. Grau de satisfação

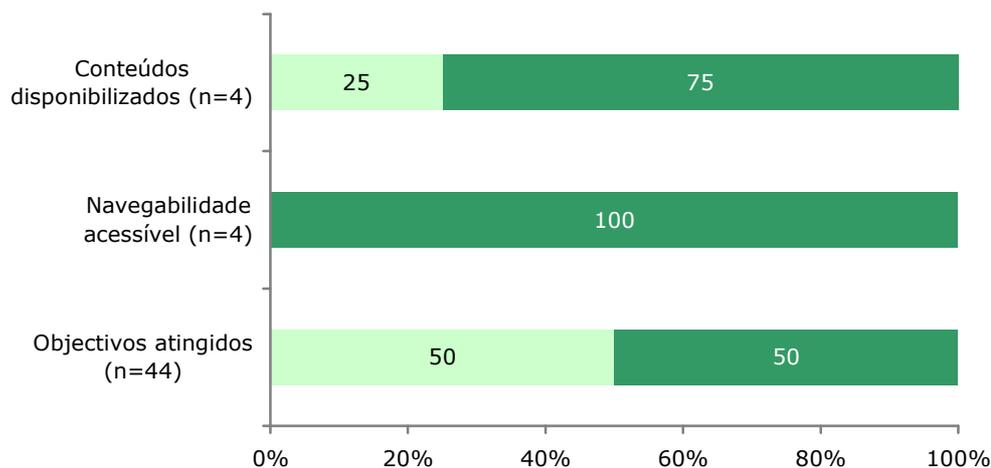


3.1 Programa



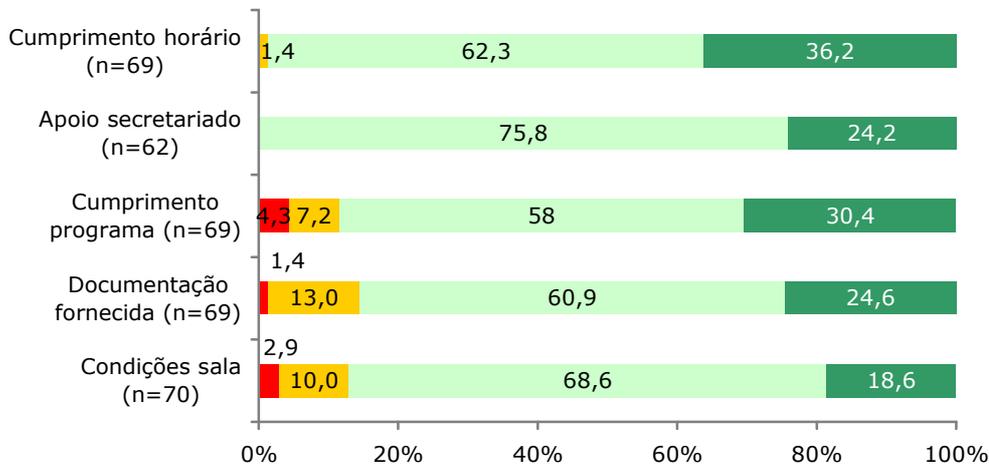
Quanto aos parâmetros avaliados, é evidente o elevado grau de satisfação dos formandos, concentrando a sua pontuação a nível de “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”. Destaca-se a classificação de “Muito satisfeito”, realizada por **44,3%** dos inquiridos, relativamente à *Actualidade dos conteúdos* dos programas das acções de formação.

3.2 Formação do tipo e-learning



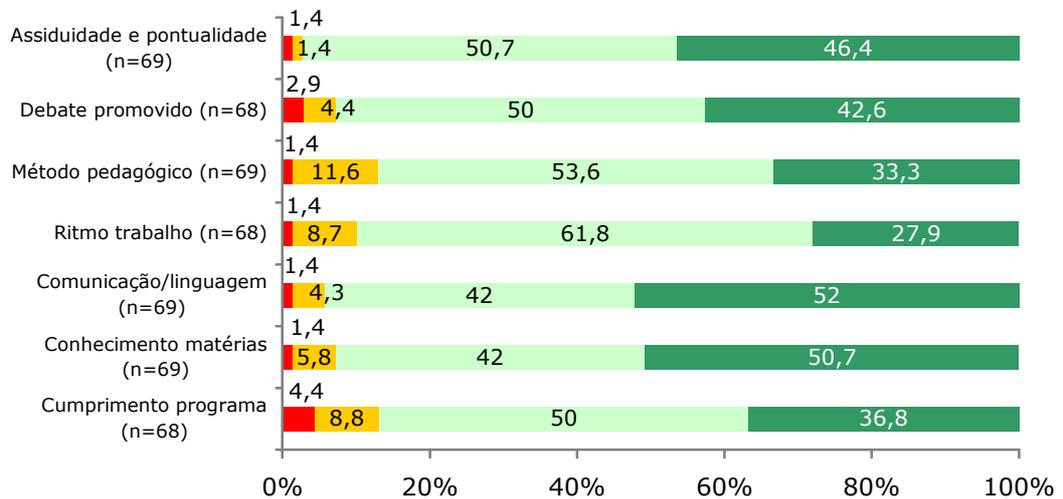
As acções de formação do tipo e-learning apenas foram avaliadas por 4 inquiridos. Apesar da escassa representatividade estatística, verifica-se um elevado nível de satisfação.

3.3 Organização



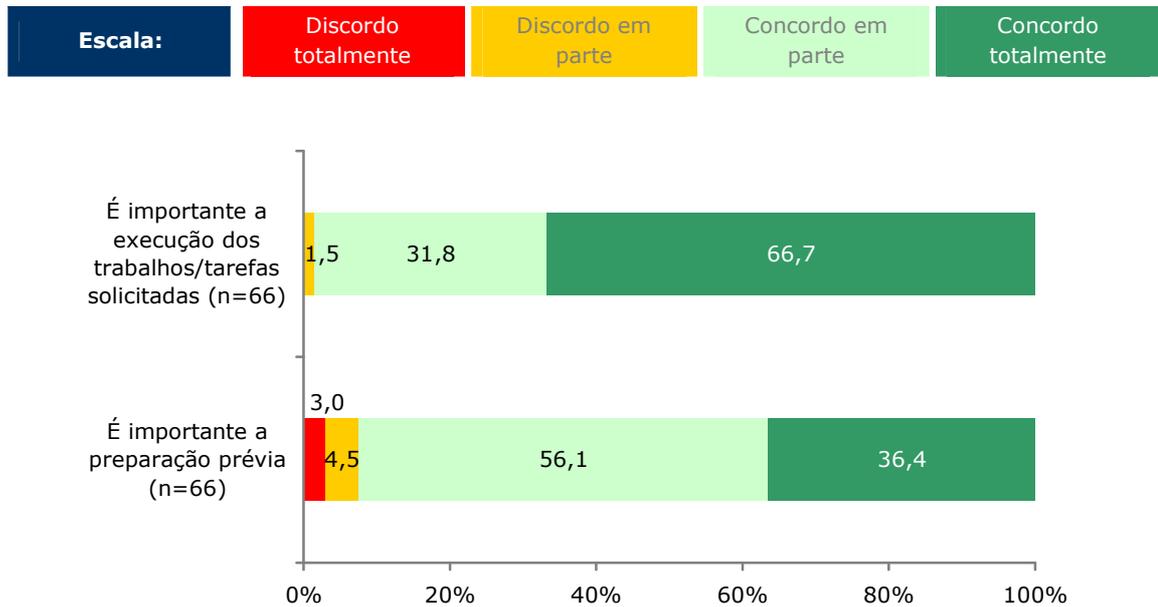
Quanto à organização das acções de formação, é também notório o elevado nível de satisfação. Destaca-se no entanto que a *Documentação fornecida* foi considerada insatisfatória por 14,4% dos formandos (n=10). A acção mais referenciada negativamente (n=3), foi a *Gestão de conteúdos e processos na Administração Pública*.

3.4 Desempenho dos formadores



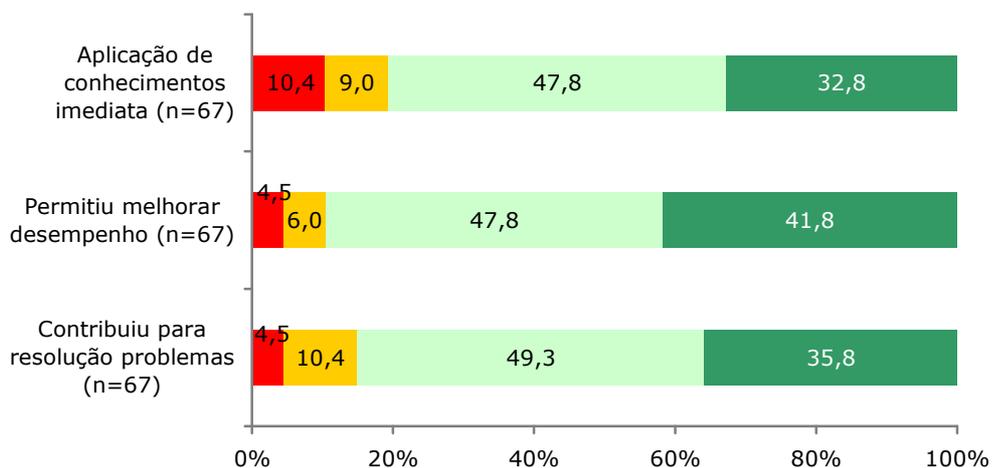
A avaliação do desempenho dos formadores atingiu níveis muito elevados de satisfação.

3.5 Auto-avaliação



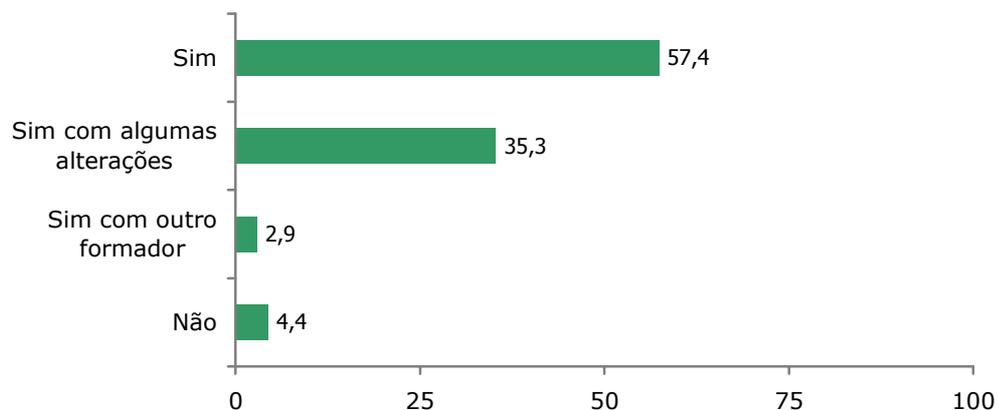
É registado um elevado nível de concordância, por parte dos formandos ao serem questionados se para a acção de formação frequentada, é importante a preparação prévia e a execução dos trabalhos/tarefas solicitadas.

3.6 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 **41,8%** dos inquiridos consideram que “concordam totalmente” que as acções de formação *permitiram melhorar o desempenho*. Destaca-se também que **19,4%** dos inquiridos, discordam que a *aplicação de conhecimentos seja realizada de forma imediata*.

3.7. Recomendação de futuras acções de formação



São patentes os resultados positivos quanto à recomendação da acção de formação a um colega. Verifica-se no entanto que **35,3%** dos inquiridos realizariam essa recomendação, apontando algumas alterações à acção de formação frequentada.

4. Acções de formação referenciadas como importantes para a actividade

Foram mencionadas **26** acções de formação, consideradas importantes para a actividade profissional dos inquiridos. O quadro 5 representa a distribuição das mesmas por categoria profissional.

Quadro 5 - Acções de formação sugeridas por categoria profissional

Categoria Profissional	Dirigente	Técnico Superior	Assistente Técnico
N.º acções indicadas	3	16	7
Menções/Acções indicadas	<ul style="list-style-type: none"> - Auditoria no sector público - CAF - SIADAP 1 	<ul style="list-style-type: none"> - ECDU - Lei 59/2008/ Lei 12-A - Área da Comunicação - Como introduzir a comunicação institucional nas redes sociais (INA) - Preservação e conservação de documentos - Gestão de projectos - Diagnóstico de necessidades de formação - Comunicação da formação na organização - Enquadramento legal da formação - Office Avançado - Ferramentas online - Tic`s - Informática - <i>Assessor Training Course (APQ)</i> - ISO 9001:2008 (APQ) - Integração de Sistemas e Processos (APQ) 	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento ao público - Organização de Biblioteca - Formação dirigida a Bibliotecários (2) - Técnicas de secretariado - Planeamento e gestão de projectos - Secretaria virtual - Office

5. Outras observações

Foram realizadas **12** observações, discriminadas no quadro 6, referenciadas à acção de formação correspondente.

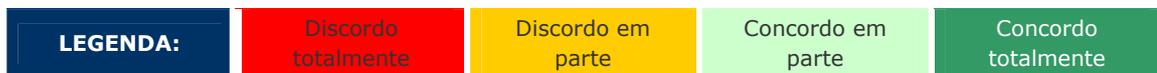
Quadro 6 - Observações/sugestões por acção de formação

Acção de formação	Comentário
Gestão de processos de mobilidade	<i>A "Mobilidade" foi o que me levou a participar nesta acção de formação e apenas foi abordada no último dia, muito superficialmente.</i>
Gestão de conteúdos e processos na Administração pública	<i>A formação pecou pelo não cumprimento do inicialmente previsto no programa, dois dos formadores não estiveram presentes e não existiu a partilha de experiências práticas desenvolvidas nas instituições que fizeram as suas apresentações. Os exemplos dados e as próprias apresentações não abordaram os casos práticos a nível dos conteúdos organizacionais que foram aplicados nas entidades representadas, ou seja o objectivo definido para a acção pelo INA não foi em meu entender atingido, defraudando as minhas expectativas.</i>
Estatuto da carreira docente universitária	<i>A formação permitiu a resolução de alguns problemas mas também nos suscitou outros, nomeadamente relacionados com a aplicação do regulamento da Universidade ao ECDU. Possivelmente uma formação nesse regulamento não seria má ideia.</i>
10.º congresso nacional BAD	<i>A frequência do Congressos BAD bem como do Congresso EAHIL são indispensáveis para uma actualização e partilha de conhecimentos entre pares. Neste Congresso BAD dei a minha colaboração também como relatora do painel sobre Bibliotecas Universitárias.</i>
CSE	<i>Curso de elevada importância para utilizadores de CSE.</i>
12.º congresso EAHIL	<i>É fundamental a participação em conferências deste género para evoluir profissionalmente.</i>
Secretariado	<i>Esta acção foi muito útil e esclarecedora em assuntos do nosso dia-a-dia. Os exemplos dados pela Formadora permitiram uma melhor elucidação em determinadas situações e dinamismo nos debates com os colegas. Penso que as acções de formação, são a meu ver muito úteis e positivas. O único senão é o pouco tempo disponibilizado, pois há certas matérias em que seria necessário mais tempo para serem trabalhadas.</i>
Contratos Públicos – Como comprar melhor	<i>Esta formação devia ter mais sessões presenciais.</i>
Secretaria virtual (A1)	<i>Penso que como introdutório cumpriu o objectivo, no entanto, caso fosse solução adoptada deveria sempre existir nova acção, mais detalhada.</i>
Secretaria virtual (A2)	<i>Este curso foi semelhante ao Curso Técnicas de Arquivo e Gestão Documental e ambos incidiram sobre gestão de processos.</i>

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

São consideradas para a análise seguinte, as acções com 5 ou mais participantes. 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)



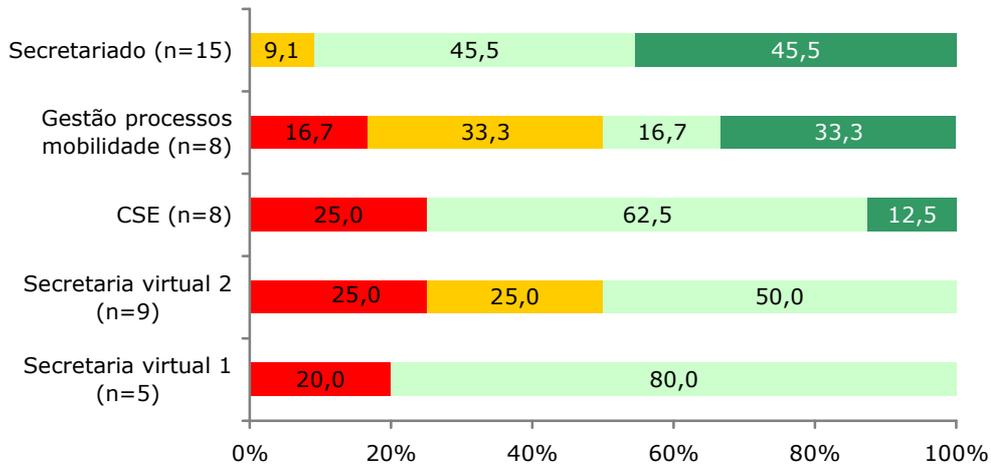
(IE1) A acção de formação contribuiu para a resolução de problemas



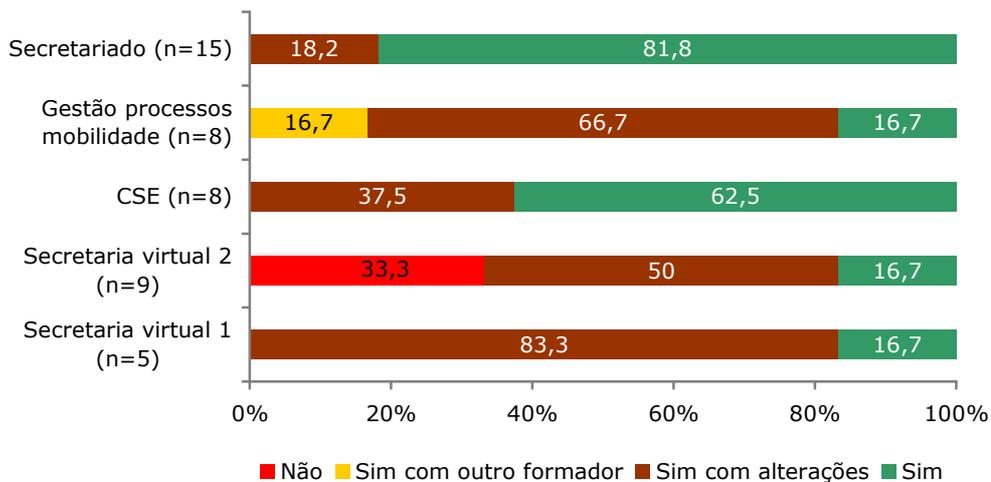
(IE2) A acção de formação permitiu melhorar o desempenho



(IE3) A aplicação de conhecimentos é imediata



(IE4) Recomendaria esta acção de formação?



Nível de eficácia observado

A medição do nível de eficácia observado com as acções de formação POPH, é realizada através da leitura de uma 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.

Quadro 7 - Nível de eficácia obtido

Acção de Formação	Indicadores de eficácia				IET
	EI 1	EI 2	EI 3	EI 4	
Secretariado	Alto	Alto	Alto	Alto	20
CSE	Alto	Alto	Alto	Médio	18
Secretaria virtual 1	Alto	Médio	Médio	Médio	14
Gestão de processos de mobilidade	Médio	Alto	Médio	Baixo	11
Secretaria virtual 2	Médio	Alto	Baixo	Baixo	8

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

Critérios de pontuação e interpretação dos resultados

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

Verifica-se que a acção de formação em “Secretaria Virtual 2”, atingiu um baixo nível de eficácia ao contrário das outras acções financiadas pelo POPH, que atingiram níveis altos e médios. De acordo com os indicadores em análise, destaca-se o índice máximo atingido pela acção “Secretariado”, considerada a acção de formação mais eficaz.

Para melhor compreender as razões do baixo nível de eficácia da acção de formação “Secretaria Virtual 2”, 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: “A componente prática” e “A documentação fornecida”.

Principais conclusões

Da análise dos resultados obtidos em 2010, 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. Verifica-se no entanto uma maior concentração na frequência dos domínios de “Gestão administrativa e Secretariado” e “Informática e tecnologias de informação”.

Os valores relativos à média de horas por trabalhador e o investimento médio por trabalhador, diminuíram de 2009 para 2010.

Regista-se um acréscimo na frequência em acções de formação em regime não presencial (à distância/ e-learning).

Existiu uma elevada componente de formação no local de trabalho, recorrendo-se a deslocações de entidades formadoras às instalações da FMUL.

A análise por custo médio e média de horas, por formando, por área na estrutura da FMUL, permite verificar que as assessorias institucionais, apesar de contarem com menos colaboradores relativamente a outras áreas, têm em média mais horas de formação com um custo semelhante às acções frequentadas pelos colaboradores dos Serviços de Gestão Central. Este facto deve-se à especialização dos colaboradores e as competências multidisciplinares dos mesmos, requererem formação mais diferenciada e mais exigente.

Quanto à participação por unidade, a área de Recursos Humanos e Financeira e a área Académica, são aquelas em que o n.º de acções de formação ultrapassam o n.º de colaboradores afectos a essas unidades, o que indicia uma elevada abrangência de formação no ano de 2010 aos colaboradores dessas unidades.

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 desempenho global dos formadores e a afirmação de uma melhoria de desempenho devido à frequência na acção de formação.

São fornecidas também pelos inquiridos variadas sugestões para futuras acções de formação. Dentro da diversidade apontada pelos colaboradores, destacam-se as menções à necessidade de formação nos domínios da “Comunicação organizacional”, Gestão Pública” e “Informática e tecnologias de Informação”.

Verifica-se nas formações financiadas pelo PoPH, sujeitas e avaliação de eficácia, que a acção “Secretaria Virtual 2”, frequentada por Técnicos Superiores, registou um reduzido nível de eficácia.

Os resultados globais obtidos demonstram que, mesmo verificando-se uma diminuição de investimento, a aposta no factor humano no desenvolvimento profissional e das competências dos seus colaboradores, é parte da estratégia de qualificação dos recursos humanos da FMUL.

A análise da informação obtida anualmente e o diálogo estabelecido junto aos colaboradores, permite o reforço da participação dos mesmos em acções de formação, mantendo o equilíbrio entre grupos profissionais e adequar a oferta formativa ao perfil das competências dos colaboradores da FMUL.



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

