

# AVALIAÇÃO DO IMPACTO DA ATIVIDADE FORMATIVA



# ÍNDICE

- 01** FENACERCI. Núcleo de Formação e Qualificação
- 02** Enquadramento Geral
- 03** Metodologia
- 03** Formação Externa
- 04** Formação Externa 2021
- 05** Avaliação do Impacto da Formação
- 08** Participação em Futuras Ações Formativas
- 09** Sugestões e Observações
- 10** Avaliação Qualitativa

FENACERCI

# NÚCLEO DE FORMAÇÃO E QUALIFICAÇÃO

A FENACERCI - Federação Nacional de Cooperativas de Solidariedade Social tem por missão promover a qualidade e sustentabilidade das respostas disponibilizadas pela sua rede de associadas, e por esta via a promoção dos direitos das pessoas por estas apoiadas, por meio da construção de processos de representação e formação sustentadas em lógicas de reconhecimento, validação e certificação na comunidade e junto dos interlocutores institucionais.

A FENACERCI tem vindo ao longo dos anos a consolidar um progresso significativo na área da formação, procurando elevar os níveis de respostas formativas sinalizadas pela sua rede de associadas, organizações congéneres, entidades parceiras e pelos profissionais que as integram; criando soluções formativas no domínio da gestão de organizações da economia social, de um modo geral, e na área do atendimento, acompanhamento, intervenção e inclusão social das pessoas com deficiência intelectual e do desenvolvimento e suas famílias, em particular.

A inovação, qualificação, certificação e sustentabilidade da rede de associadas da FENACERCI e dos seus serviços constituem um importante foco de intervenção das ofertas formativas que a Federação, através do Núcleo de Formação e Qualificação (NFQ), tem vindo a desenvolver. Cabe ao Núcleo de Formação e Qualificação o diagnóstico, conceção, desenvolvimento e avaliação de todo o processo formativo desenvolvido. O processo de formação termina com a avaliação dos resultados no que diz respeito à sua eficiência, eficácia e impactos. A dimensão de avaliação do impacto da formação possui uma importância extrema para a melhoria contínua dos serviços prestados constituindo-se, assim, como uma preocupação-chave para a FENACERCI.



# ENQUADRAMENTO GERAL

A formação profissional, entendida como um processo de interiorização de conhecimentos e desenvolvimento de competências, gera mudanças no comportamento e atitudes dos profissionais, com desejável impacto no seu desempenho e no das organizações onde exercem funções. Assim, a formação deve ser encarada como um fator potenciador de boa governação e propulsor da gestão da mudança, de processos de inovação e implementação de novos saberes.

A FENACERCI tem vindo ao longo dos anos a consolidar a sua oferta formativa na área da gestão de organizações da economia social, por um lado, e, na área da promoção dos direitos e da qualidade de vida das pessoas com deficiência intelectual e do desenvolvimento e das suas famílias, por outro. Os cursos e ações de formação propostos e desenvolvidos assentam num conhecimento profundo da sua rede de associadas, organizações congéneres e parceiras pretendendo-se que com esse foco e investimento no reforço e promoção/ desenvolvimento das competências dos seus profissionais se viabilize as condições necessárias para que cada organização evolua sustentadamente; alcance os objetivos estratégicos que norteiam a sua atividade, e gere valor acrescentado para as pessoas apoiadas, as suas famílias e as comunidades onde se inserem. No ano de 2021, fruto da situação pandémica vivida a nível nacional e do impacto da mesma nas organizações associadas da Federação, ao nível dos modelos de gestão e funcionamento; da prestação de serviços como até então eram conhecidos; da organização do trabalho e dos tempos de trabalho; da emergência de soluções alternativas e ajustadas às necessidades individuais e locais; às exigências sentidas do ponto vista emocional, físico e mental que se fizeram sentir por parte dos profissionais, das pessoas apoiadas e das famílias, a FENACERCI procurou direcionar uma resposta formativa que fosse de encontro a estas prioridades temáticas.

A avaliação do impacto da formação assume um papel determinante ao nível da apreciação dos efeitos da formação sobre o desempenho do indivíduo a nível pessoal, organizacional e social, contribuindo, deste modo, para a reflexão interna e aposta na melhoria contínua dos serviços formativos prestados.



# METODOLOGIA

A avaliação do impacto da formação é aferida decorrido, idealmente até um ano após a frequência da formação, por forma a identificar a ocorrência da transferência de resultados da formação nos vários contextos em que o profissional se insere. Esta avaliação foi feita mediante a aplicação de um questionário em formato on-line (através do free online survey) dirigido a todos os formandos que frequentaram programas e/ou iniciativas formativas promovidas pela FENACERCI durante o ano 2021.

# FORMAÇÃO EXTERNA

A FENACERCI assume como conduta central o desempenho de um trabalho responsável e que vai de encontro aos desafios que se colocam diariamente à sua rede de Associadas. Neste sentido, tem procurado estar atenta a oportunidades de cofinanciamento e posicionar-se enquanto entidade formadora de referência na área da gestão de organizações da economia social, em geral, e na área da deficiência intelectual e reabilitação em particular, formulando respostas formativas ajustadas às reais necessidades da sua rede de associadas, organizações congéneres, parceiros e sociedade civil.

Neste contexto, fruto do trabalho em parceira e articulação estreita entre a FENACERCI e a CONFECOOP - Confederação Cooperativa Portuguesa[1], no ano de 2021 foi possível implementar um abrangente programa formativo com recurso a cofinanciamento no âmbito do Programa Adaptar Social +, promovido pelo Instituto da Segurança Social.

Para além da realização deste plano formativo, foram igualmente realizadas ações de índole informativa e sensibilizadora junto das forças de segurança com o intuito de por um lado, reforçar o papel da FENACERCI na promoção dos direitos das pessoas com deficiência intelectual e do desenvolvimento junto destes interlocutores e por outro, sensibilizar as forças de segurança para as especificidades ao nível do atendimento e encaminhamento de pessoas com deficiência intelectual/multideficiência em Portugal; a importância do trabalho em rede na comunidade (onde os agentes de autoridade irão desenvolver o seu trabalho); a acessibilidade cognitiva e a corresponsabilização que estas estruturas possuem ao nível da legalidade democrática, da segurança e da proteção dos direitos de cada cidadão e, por último, da formação profissional, ética e cívica.

A divulgação do plano formativo, de acordo com o emanado no Manual de Qualidade da Atividade Formativa, foi veiculada dando preferência ao correio eletrónico e aos canais de comunicação da Federação e da CONFECOOP. A informação de divulgação materializou-se na disponibilização da oferta formativa e da ficha de inscrição necessária para o efeito.

[1] A FENACERCI é entidade associada da CONFECOOP, integrando a sua estrutura diretiva, pelo que o trabalho conjunto e a rentabilização de recursos permite otimizar os resultados alcançados, bem como, abranger um maior número de destinatários no que à atividade formativa diz respeito.

# FORMAÇÃO EXTERNA 2021

O Plano de Formação implementado integrava um curso denominado: Capacitação e Melhoria Organizacional em Contexto de Pandemia, com a duração de 10h, composto por 5 módulos, num total de 160 horas, envolvendo 369 formandos, perfazendo um volume formativo de 59040 horas.

Apresenta-se de seguida a listagem das ações realizadas de acordo com a respetiva área de educação e formação.

## Curso: Capacitação e Melhoria Organizacional

### Área de Educação e Formação

### Módulos Ministrados

345 - Gestão e Administração

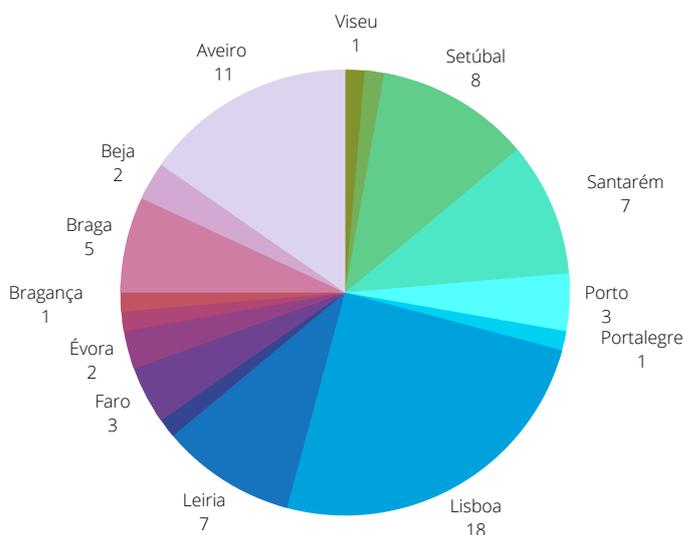
- Comunicação Organizacional na era digital (2h)
- Gestão de reuniões à distância (2h)
- Gestão emocional e bem-estar (2h)
- Proteção de dados em tempo de pandemia (2h)
- Atendimento eficaz a família e clientes (2h)

Concretamente no que reporta à abrangência do referido programa, a mesma incidiu sobre profissionais que desempenham funções em respostas sociais com acordo de cooperação com o Instituto da Segurança Social, contando no total com 369 formandos, dos quais 319 são do género feminino e 50 do género masculino.

No cômputo geral participaram um total de 73 cooperativas de solidariedade social, das quais 47 são organizações associadas da Federação e 26 são associadas da CONFECOOP.

No que respeita à abrangência do território nacional, é de referir que foram envolvidos 16 distritos, especificamente: Bragança; Coimbra; Porto; Setúbal; Portalegre; Guarda; Viseu; Aveiro; Braga; Beja; Lisboa; Santarém; Leiria; Vila Real; Évora e Faro.

Conforme representação gráfica verifica-se que os distritos de Lisboa, Aveiro e Setúbal se destacam com o envolvimento de um maior número de organizações, cooperativas de solidariedade social, que beneficiou deste programa formativo.



# AVALIAÇÃO DO IMPACTO DA FORMAÇÃO

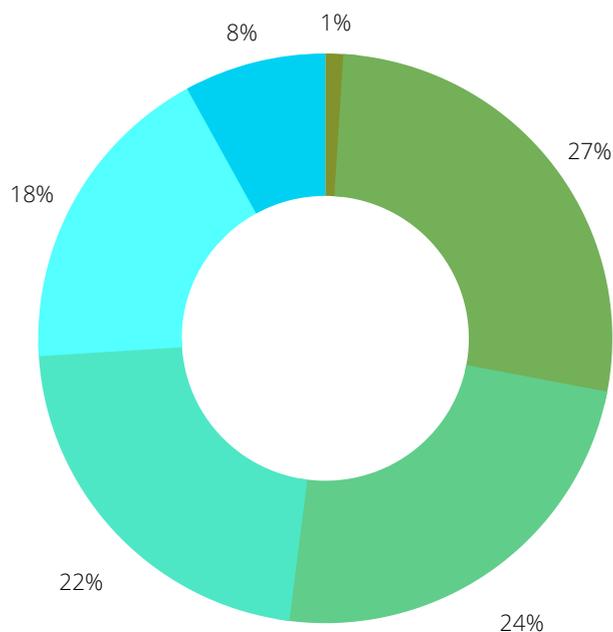
O questionário de avaliação do impacto da formação referente ao ano 2021 foi respondido por 152 pessoas, das quais 80,9% são do género feminino, 13,1% do género masculino e os restantes 6% não responderam a esta questão.

No que concerne ao vínculo organizacional, 58,6% dos respondentes possuem ligação a uma associada da Federação, 11,2% a uma organização congénere e 3,9% a uma organização parceira.

Procurando conhecer com maior detalhe os destinatários finais que responderam ao presente questionário, nomeadamente à pergunta de caracterização dos formandos, foi possível aferir que 57,9% são profissionais, 1,9% são pessoas com deficiência intelectual e do desenvolvimento, não tendo sido obtida nenhuma resposta por parte de familiares/pessoas significativas.

## • Motivação

Reconhecendo a importância de aferir as motivações que estão na base da frequência das ações de formação promovidas pela FENACERCI verificou-se que 75% dos respondentes teve como motivação a valorização profissional; 68,4% identificou aquisição de conhecimentos técnicos/específicos; 60,5% sinalizou o interesse dos temas; 49,3% teve como motivação a valorização pessoal; 23,7% a procura de respostas para problemas do dia a dia e por fim, 3,3% aponta como motivação a progressão na carreira.



## • Utilidade da formação

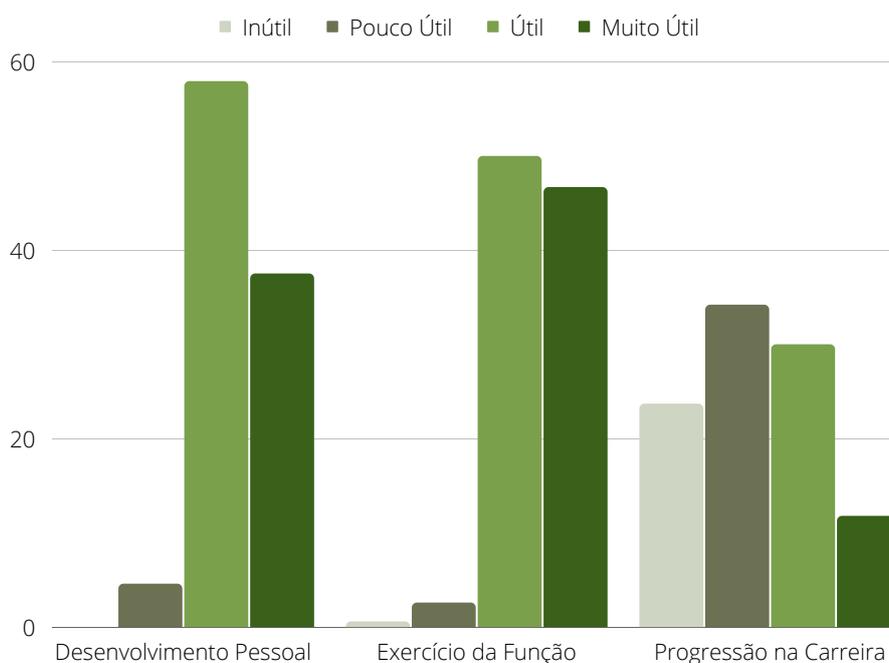
Um dos aspetos fundamentais a ter em consideração na avaliação de impacto da atividade formativa prende-se com a utilidade da mesma ao nível do desenvolvimento pessoal, organizacional e, desejavelmente, na progressão na carreira.

De acordo com as respostas obtidas neste domínio de análise é possível verificar que a maioria dos respondentes considera que as ações frequentadas contribuíram de forma útil (50%) ou muito útil (46,7%) para o exercício das funções desempenhadas, o que é revelador da adequabilidade das ações e dos conteúdos programáticos às necessidades e aos desafios emergentes das várias funções.

No que reporta ao impacto ao nível do desenvolvimento pessoal é verificável que a maioria (57,9%) considera como úteis as ações frequentadas; seguido de 37,5% que as refere como muito úteis. Constatamos, assim, que o investimento e retorno ao nível dos saberes são elementos valorizados pelo capital humano.

O domínio do impacto na progressão na carreira apresenta uma maior dispersão de respostas. 34,2% dos respondentes considera que a frequência das ações tem pouca utilidade ao nível da progressão na carreira e 23,7% refere que não possuiu utilidade; ao passo que 30,3% considerou a sua frequência como útil e, por fim, 11,8% referiu como muito útil para a sua progressão na carreira.

Esta dispersão poderá ter por base o facto das ações de formação promovidas serem especificamente centradas em temáticas consideradas essenciais para a melhoria organizacional em contexto de pandemia, não dando resposta concreta a necessidades formativas de âmbito mais individual/funcional; bem como, pelo facto de serem ações de curta duração, o que não promove aprofundamento ao nível dos vários conteúdos programáticos.



## • Domínios de avaliação do impacto

Com o objetivo de aferir de forma mais aturada o impacto da formação procurou-se conhecer qual o seu retorno ao nível da qualidade do trabalho desenvolvido; da inovação dos processos e organização do trabalho; da adaptação/introdução de novos métodos de trabalho; da aquisição de competências; da melhoria do ambiente de trabalho e, por último, do aumento da motivação para o desempenho da função. De um modo geral foi possível verificar que a formação teve um contributo impactante em todos os domínios de análise.

Para 49,3% dos respondentes a participação na formação contribuiu para a **qualidade do trabalho desenvolvido** e 46,7% referiu que contribuiu muito, o que vai de encontro aos objetivos gerais de todas as ações promovidas pela FENACERCI.

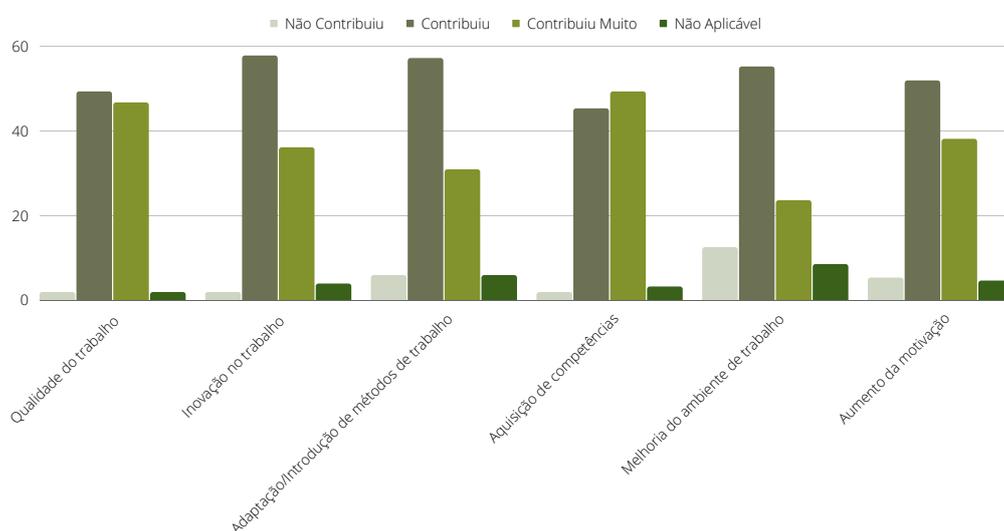
No que respeita à **inovação dos processos e organização do trabalho** a maioria, 57,8%, identifica uma clara influência neste domínio, seguidos de 36,1% que identifica a frequência deste curso como determinante na consolidação deste aspeto; o que é revelador da pertinência dos conteúdos formativos abordados.

De entre os vários itens de análise, a **adaptação/introdução de novos métodos de trabalho** colheu maior consenso, tendo sido referido por 57,2% dos respondentes mudanças a este nível como resultado da formação frequentada. Este aspeto é de sublinhar, na medida em que as ações propostas pela Federação procuram ser atuais e adaptadas às necessidades emergentes das organizações e aos novos desafios que se colocam diariamente aos profissionais.

A **aquisição e consolidação de competências** é um domínio basilar de toda a atividade formativa, estando as respostas obtidas (49,3% contribuiu muito; 45,3% contribuiu) em linha com este princípio de atuação.

O domínio da **melhoria do ambiente organizacional** embora considerado pela maioria como alcançado (55,2% contribuiu; 23,6% contribuiu muito), para 12,5% apresenta-se como o aspeto menos conseguido. Esta dispersão de resposta poderá estar relacionada com o facto da maioria das turmas serem constituídas por um grupo bastante heterogéneo, composto por profissionais com vínculo contratual a diferentes organizações, pelo que o impacto da formação ao nível do trabalho em equipa e do clima organizacional será difícil de medir.

Por fim, no que respeita à análise do **impacto na motivação** dos participantes é de referir que 51,9% reconheceu um claro contributo a este nível, seguido de 38,1% que referiu como um grande contributo, o que se deve ao facto dos espaços e contextos formativos serem por excelência propícios à partilha de informação, troca de experiências e saberes, e à criação de sinergias entre formandos.



# FUTURAS AÇÕES FORMATIVAS

Procurando aferir o interesse futuro na participação em novas ações/iniciativas formativas, 100% dos inquiridos respondeu positivamente, o que é revelador da satisfação dos participantes relativamente ao serviço formativo prestado.

# RECOMENDAÇÃO DA OFERTA FORMATIVA

No que respeita à recomendação do serviço de formação da FENACERCI a resposta foi positiva por unanimidade (100%).



# SUGESTÃO E OBSERVAÇÕES

Considerando o investimento permanente na melhoria contínua e sustentada dos serviços formativos promovidos pela FENACERCI procurou conhecer-se a opinião dos inquiridos relativamente a observações e sugestões de melhoria.

No que respeita à **sinalização de áreas e temas formativos**, foram apresentadas as seguintes sugestões:

- Gestão emocional e Mindfulness (enquanto áreas muito referidas por diversos participantes);
- Gestão de equipas, liderança, motivação organizacional e renovação/transformação organizacional;
- Comunicação interna e externa;
- Atendimento eficaz a famílias e a clientes (aposta em ações de maior duração);
- Terapias e intervenção direta com pessoas com deficiência (e.g. o que fazer; como fazer; em que circunstâncias, etc.);
- Recursos tecnológicos na melhoria da prática profissional diária;
- Trabalho e práticas centradas na família;
- Discussão de casos e elaboração de planos de intervenção;
- Ética profissional;
- RGPD (aposta em ações de maior duração);
- Regime Jurídico do Maior Acompanhado;
- Formação dirigida a monitores e auxiliares;
- Implementação de CACI;
- Ações de formação dirigidas para a valência de creche e jardim de infância;
- Gestão da qualidade nas IPSS;
- Aposta em temáticas mais diversificadas relacionadas com as diferentes respostas sociais, que prestam serviços a pessoas com e sem deficiência;

No domínio dos **aspetos a melhorar** foram identificadas as seguintes áreas:

- Utilidade das ações para o desempenho profissional e progressão na carreira;
- Maior clarificação ao nível da definição dos destinatários de cada curso/ação de formação;
- Aposta contínua em formadores/dinamizadores certificados e com conhecimentos técnicos e práticos nas diferentes áreas de educação e formação;
- Aferir a planificação de curso/ação ao nível do conhecimento base/perfil de entrada de cada participante, bem como a respetiva carga horária.

## O QUE DIZEM SOBRE O NOSSO DESEMPENHO?

# AVALIAÇÃO QUALITATIVA

"Gostei muito e foi muito útil!"

"A FENACERCI demonstra muito boa qualidade técnica na formação e elevada pertinência dos temas propostos."

"Curso muito bom e bastante útil!"

"Os objetivos foram atingidos! Primeira vez que participei numa formação on-line, apesar das dificuldades até gostei muito."

"Foram todos assuntos muito importantes. Adquire muitos conhecimentos. Obrigado a todos os Formadores."

"Conteúdos uteis e interessantes. Formadores fantásticos. Agradecimento à FENACERCI."

"Excelente momento de partilha e reflexão. Temas muito interessantes e pertinentes."

"Apesar das contingências e do tempo apertado considero que foi uma excelente formação. Muito bom, pena ser pouco tempo."

"Conteúdos úteis e aplicáveis em contexto laboral, pandémico e pós pandémico."

"Todos os temas foram abordados de forma interessante o que levou a uma aprendizagem ao nível pessoal e profissional. Muito enriquecedor. ADORE!"

"Considero que todos os temas tratados foram bastante importantes. As ferramentas de trabalho fornecidas são muito úteis."

"Esta formação revelou-se uma ótima oportunidade para aprender e partilhar ideias com outros colegas. A interação dos formadores foi muito positiva."

"Achei a formação muito interessante e relevante face ao que estamos a viver. Gostava muito que tivéssemos tido mais tempo para aprofundar os temas do último módulo, creio que se teria proporcionado um valioso espaço de partilha de experiências."

"Considero que foi muito importante e honestamente, nada negativo. É raro podermos dizer que foi de facto tudo interessante desde a dinamizadora residente, aos formadores - todos espetaculares!!! E o grupo também fenomenal. Grata"

"De um modo geral entendo que estes dias de formação foram muito interessantes. Foram abordados assuntos muito pertinentes para a nossa prática profissional e enriquecedora também do ponto de vista pessoal. Gostei muito da temática desenvolvida pelas duas formadoras e pelo formador Jorge Pinto. São assuntos que nos fazem repensar a nossa posição e nos fazem querer mais e melhor para o público com quem trabalhamos."

"Gostei mais de umas temáticas do que outras. Gostei em particular dos temas/módulos ministrados pelo Carlos Cavaco. Considero que devem existir mais momentos de pausa, para que se possam restabelecer energias. O curso foi bem conseguido sendo os temas abordados de importância para as nossas instituições, mas também para as nossas vidas profissionais e pessoais. É sempre muito positivo estes momentos formativos. Parabéns FENACERCI."

"Foi uma temática muito pertinente e numa comunicação bem interativa entre formadores e formandos que se tornou em verdadeira aprendizagem e motivação para os tempos pós pandemia."

## O QUE DIZEM SOBRE O NOSSO DESEMPENHO?

# AVALIAÇÃO QUALITATIVA

"O curso foi muito interessante, com objetivos claros. Foi uma aprendizagem e ainda temos muito mais para aprender e para modificar no nosso local de trabalho, bem como ao nível pessoal. Obrigada pela partilha, foi muito enriquecedor."

"Muito bom. Todos os temas podem ser desenvolvidos e aprofundados."

"Os objetivos foram atingidos! Primeira vez que participei numa formação on-line, apesar das dificuldades até gostei muito."

"Formação muito profícua."

"Uma formação muito produtiva e esclarecedora que fez todos nós pensarmos o modo de funcionamento das nossas organizações e o nosso modo de funcionamento. Excelente ação de formação."

"Considero a intervenção do formador Jorge Pinto muito boa e a temática da gestão emocional e bem estar, merece ser explorada. Obrigada a todos os formadores e à organização - FENÁCERCI."

"Toda a formação foi muito bem conseguida, pela forma como os formadores expuseram a informação mas como o grupo partilhou e refletiu sobre os temas abordados."

"Formação agradável e com bons conteúdos e programação."

"Gostei bastante! Foram temas muito diversificados, mas com muita pertinência."

"Curso muito bem estruturado, formadores de grande qualidade. Julgo que os mesmos temas poderiam ser explorados em ações de maior duração."

"Os assuntos abordados foram de excelente importância para a melhoria das nossas práticas organizacionais."

"Considero globalmente que o curso foi muito positivo. Atendendo à curta duração de cada módulo, a exploração de conteúdos tem, efetivamente, que ser criativa, de forma a permitir, o mais possível, uma abordagem de toda a informação essencial e relevante. Aspectos positivos de cada módulo/formador(as): 1 - Capacidade de envolver todos os formandos de forma ativa; 2 - Informação prática e objetiva, com programas e projetos e sintetização muito concisa das estratégias de intervenção; 3/4 - Exploração muito equilibrada dos temas, com envolvimento dos formandos e apresentação síntese de conteúdos subsequente; 5 - Módulo francamente positivo, muito necessário aos profissionais do sector social, essencialmente nesta fase em que já se perspetiva algum alívio de medidas e que as pessoas começam a descomprimir de toda a tensão do último ano. Penso mesmo que seria benéfica a repetição deste módulo, com uma maior duração, permitindo a execução de algumas dinâmicas, e destinado a todos os colaboradores das CERCI's."

"A formação superou as minhas expectativas. Os temas foram interessantes, relevantes para a dinâmica e processo de melhoria das organizações e os formadores revelaram ser boas escolhas de "casting". Estas formações constituem um "boost" motivacional numa fase particularmente desafiante, quer para as organizações no seu todo, quer para cada um de nós, colaboradores. A continuar! Excelente trabalho :-)"

"É muito importante este tipo de formação, permitindo ser o mote de aprofundamento e reflexão sobre algumas temáticas com que no dia a dia nos vamos deparando mas que muitas das vezes não fazemos a devida reflexão. Obrigada por estes momentos."

# Contactos

**FENACERCI - Núcleo de Formação e  
Qualificação**

Rua Augusto Macedo, nº 2A. 1600-794 Lisboa

[www.fenacerci.pt](http://www.fenacerci.pt) | [formar@fenacerci.pt](mailto:formar@fenacerci.pt)

<https://www.facebook.com/FENACERCI/>

<https://www.instagram.com/fenacerci/>

<https://twitter.com/fenacercifcrl/>

