



RELATÓRIO DE ATIVIDADES
CENTRO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL
2016

Cerciespinho

1. Introdução

O Centro de Formação Profissional (CFP) tem como principal objetivo promover ações de certificação escolar e de qualificação profissional, contribuindo para a integração económica e social dos/as seus/suas clientes, baseando toda a sua intervenção numa perspetiva holística, atendendo ao desenvolvimento pessoal, relacional, de autonomia, do bem-estar emocional, físico e material, da inclusão social, da empregabilidade e da cidadania e dos direitos de todos/as os/as seus/suas clientes.

O ano de 2016, apesar do serviço ter tentado cumprir o Plano de Atividades (PA) com o qual se comprometeu, foi marcado por uma forte instabilidade funcional e financeira devido aos fatores que se apresentam:

- . Atraso na abertura de candidaturas à Tipologia 3.01 - Qualificação de pessoas com deficiência e incapacidade do POISE (Programa Operacional Inclusão Social e Emprego) para o período de 2016-2018 (a candidatura apenas foi submetida a 29/03/2016);

- . Não aprovação na totalidade da candidatura à Tipologia 3.01 de 2016-2018, nomeadamente o curso de Empregado/a de Andares;

- . Não abertura, até à data, de candidaturas à Tipologia 3.01 para o período de 2017-2019.

Esta instabilidade ao nível do programa de financiamento implicou decisões por parte da gestão bastante difíceis para toda a organização: transferência de uma formadora interna para outro serviço, denúncia do contrato de trabalho de um dos formadores internos e transferência de um formador interno para outra área formativa.

O serviço, na presente data, ainda se encontra a aguardar o termo de aceitação da candidatura relativamente ao período de 2016-2018, tornando-se assim bastante difícil ao nível da gestão proceder-se a um correto planeamento financeiro para os tempos que se avizinham. Apesar de toda a situação que se apresenta, o CFP tentou cumprir, dentro do possível, as metas a que se propôs, tentando que os clientes não fossem penalizados com a conjuntura apresentada.

As atividades formativas disponibilizadas pelo centro ao longo do ano de 2016 foram as que se apresentam no quadro seguinte:

Formação profissional para pessoas com deficiência e incapacidade (PCDI)	Formação profissional inicial (Tipologia 3.01 POISE)	Percursos individualizados com base em referenciais não integrados no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ)
		Percursos com base em referenciais adaptados integrados no CNQ

Para além dos percursos formativos, anteriormente referenciados, o CFP disponibilizou também as seguintes respostas:

-  Centro de Recursos (IEFP)
 - Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego (IAOQE);
 - Apoio à colocação (AC);
 - Apoio pós-colocação (APC);
 - Produtos de Apoio (PA);
 - Avaliação da capacidade de trabalho (ACT);
-  Centro de recursos para a inclusão;
-  Oficinas de produção.

2. População alvo

 **Pessoas com deficiência e incapacidade (PCDI):** pessoas, que face à natureza da sua incapacidade, não reúnem condições para aceder à oferta formativa das estruturas regulares e que tenham idade mínima legal para o efeito;

Desta forma, em 2016 o CFP deu resposta a 141 clientes distribuídos da seguinte forma:

Formação profissional para pessoas com deficiência e incapacidade				
Tipologia Formativa		Ações Formativas	N.º Clientes	
Formação profissional inicial	Percursos individualizados com base em referenciais não integrados no CNQ	Gestão de Serviços Domésticos II	6	
		Tapeçaria II	6	
		Tapeçaria III	10	
		Serralheiro/a Civil	8	
	Percursos com base em referenciais adaptados integrados no CNQ	Serralheiro/a Civil II	9	
		Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário III	9	
		Operador/a de Jardinagem	8	
		Operador/a de Jardinagem II	10	
		Empregado/a de Andares	8	
		Formação Contínua (Carpintaria)		10
		Informação, Avaliação, Orientação para a Qualificação e Emprego (IAOQE)		21
Apoio à Colocação		5		

Apoio Pós-Colocação	2
Produtos de Apoio	1
Avaliação da capacidade de trabalho	2
Centro de Recursos para a Inclusão	10
Oficinas de Produção	16
Total	141

3. Objetivos e Resultados

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa Execução	Análise
1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço	N.º de inscrições/avaliação	41	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 124%.
	N.º Clientes (Formação Profissional PCDI)	84	
	N.º Clientes Centro de Recursos	31	
	N.º Clientes CRI	10	
	N.º Clientes OP	16	
	N.º de ações de formação	10	
	N.º de clientes em Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT)	33	
	N.º de integrações em mercado de trabalho	8	
	Taxa de execução PDI	99%	
	Taxa de execução dos objetivos do PDI	97%	
	N.º certificados emitidos	36	
	Taxa de satisfação dos clientes	96%	
	Volume de Formação	72.908	
	N.º da atividades complementares à formação profissional	18	
N.º de entidades parceiras	46		

2. Contribuir ativamente para a manutenção da certificação da qualidade dos serviços e da gestão através do referencial EQUASS Assurance	N.º de ações de disseminação com colaboradores/as	4	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 100%.
	N.º de ações de disseminação com clientes	4	
	N.º de monitorizações/avaliação TB	2	
	N.º de monitorizações/avaliação Mapa de Indicadores	1	
3. Contribuir ativamente para a manutenção da certificação da Cerciespinho como entidade formadora certificada pela Direção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho (DGERT)	Renovação do processo de acreditação por parte da DGERT	0	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 0%.
4. Alargar e diversificar o âmbito de intervenção do CFP, através da promoção de novos serviços para a população com deficiência e incapacidade, bem como para a população alvo de exclusão social, garantido assim a continuidade dos serviços	N.º de novas ações implementadas	0	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 0%.
5. Execução do Projeto "BPI Capacitar 2015" ao nível das oficinas de jardinagem e serralharia	Taxa de execução do projeto	50%	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 50%.

A taxa média de concretização dos objetivos operacionais foi de **54.8%**.

Em 2016 o sistema de avaliação dos resultados foi realizado nos seguintes níveis:

 **Avaliação dos/as formandos/as pela equipa técnico-pedagógica (avaliação da progressão na formação proporcionando o reajustamento das metodologias e objetivos da formação, numa perspetiva de flexibilidade e adaptabilidade)**

Neste âmbito pode referir-se que foram emitidos relativamente às PCDI, 24 certificados de qualificações, 7 certificados de frequência de formação, 5 declaração de frequência de formação com conclusão sem obtenção de aproveitamento e 2 declarações de frequência sem conclusão de curso.

 **Avaliação da taxa do grau de satisfação dos/as clientes**

O questionário de avaliação do grau de satisfação dos/as clientes foi preenchido por 48 clientes da Tipologia 3.01 que frequentaram o CFP no ano de 2016. O preenchimento dos questionários foi realizado em pequenos grupos. Devido a dificuldades na leitura e compreensão verbal, foram lidas as afirmações.

Os valores mais elevados são nas dimensões da fiabilidade, empatia e confiança e segurança com 99%. A Fatores Tangíveis de resposta apresenta a satisfação mais baixa com 93%.

Como conclusão pode referir-se que a taxa de satisfação dos/as clientes para o ano de 2016 foi de 96%.

📌 Avaliação da ação pelos/as formandos/as (avaliação do decorrer da ação ao nível de recursos físico, pedagógicos e caracterização da mesma)

Esta avaliação é feita através da administração de questionários, que são preenchidos para todas as ações formativas por imposição da DGERT no final do ano ou ação. O principal objetivo é a avaliação global das mesmas (autoavaliação, avaliação da ação e da equipa técnico-pedagógica). A avaliação da ação pelos formandos compreende uma escala de 1 a 5 (1-não satisfaz, 2-satisfaz pouco, 3-satisfaz, 4-bom, 5-bastante bom), sendo que ao nível de classificação final do serviço, para o ano de 2016, é de BOM.

4. Programa de intervenção

4.1. Modelo de intervenção

O modelo de intervenção do CFP caracteriza-se por uma abordagem holística baseada no modelo de qualidade de vida dos/as clientes (dimensão bio-psico-social) procurando abranger os seguintes domínios: Desenvolvimento Pessoal (A - Relacionamento Interpessoal; B - Autodeterminação), Bem-estar (C - Emocional; D - Físico; E - Material) e Inclusão Social (F- Empregabilidade; G - Cidadania; H - Direitos).

Domínios da Qualidade de Vida	Serviços disponibilizados					
	Formação Profissional	IAOQE	Ação Social/ Intervenção psicológica	Acompanha-mento pós-formação formal e informal	Refeições	Transportes
Desenvolvimento Pessoal	X		X			
Bem-estar	X		X		X	X
Inclusão Social	X	X		X		
Nº. de Clientes/ Qualidade de Vida	84	21	84	34	141	141

A intervenção realizada no CFP aposta na proximidade de toda a equipa com os/as clientes, como boa prática, no sentido de aferir as suas expectativas, necessidades e potenciais, e assentando nos seguintes princípios base:

Promoção da Qualidade de Vida

O CFP, tendo como princípio base de intervenção uma perspetiva holística do indivíduo, tem como principais objetivos os que integram o modelo de qualidade de vida ao nível do desenvolvimento pessoal, relacional, de autonomia, do bem-estar emocional, físico e material, da inclusão social, da empregabilidade e da cidadania e dos direitos. Para tal efetuaram-se 41 avaliações diagnósticas (20 dos/as clientes que integraram na formação profissional e 21 no âmbito do IAOQE), onde se avaliaram as dimensões acima referidas.

Promoção da Participação ativa dos/as clientes

Promover a participação e a inclusão dos/as formandos/as a todos os níveis da organização, bem como na comunidade, capacitando-os ao nível de controlo e de decisão de tudo o que lhe diga respeito e dando-lhes a conhecer os seus direitos numa sociedade inclusiva. Ao nível da formação profissional esta dimensão foi muito trabalhada nos módulos de Cidadania e Empregabilidade, Empreendedorismo, Igualdade de Oportunidades e Balanço de Competências. No sentido de reforçar esta dimensão, realizaram-se 2 reuniões de delegados/as de curso com o objetivo de incentivar todos os/as clientes a participarem ativamente na vida organizacional do serviço.

Flexibilidade e adaptabilidade dos percursos formativos

Os percursos formativos são definidos de acordo com o perfil individual de cada formando/a, com os seus estádios de desenvolvimento e ritmos de aprendizagem, promovendo oportunidades de integração profissional e/ou social. Convém salientar que a oferta formativa tem vindo a adaptar-se quer às necessidades dos/as formandos/as, quer às necessidades do mercado de trabalho, sendo pautada pela diversidade (percursos individualizados com base em referenciais não integrados no CNQ e com base em referenciais adaptados integrados no CNQ) no sentido de responder às necessidades, expectativas e potenciais de todos/as os/as clientes.

Proximidade com o/a cliente

O CFP aposta na proximidade com os/as clientes como boa prática no sentido de identificar necessidades, expectativas e potenciais dos/as formandos/as, bem como na aferição dos resultados da intervenção. A proximidade e confiança dos/as formandos/as relativamente à equipa técnica e

formativa promovem a participação ativa na definição do seu Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). Esta proximidade é garantida pelo/a gestor/a de caso, que é o/a responsável pela elaboração, monitorização e avaliação dos PDI's dos/as clientes pelos quais é responsável.

Adaptação contínua

Adaptação às necessidades do tecido empresarial, tendo sempre em consideração o perfil do público-alvo do CFP, utilizando os recursos da forma mais eficiente, melhorando e desenvolvendo os serviços, promovendo a investigação, o desenvolvimento e a inovação; a valorização da formação e o desenvolvimento dos/as colaboradores/as; a valorização da avaliação dos/as clientes, financiadores e de outras partes interessadas, e a implementação de sistemas de melhoria contínua da qualidade.

Parcerias

Atuar em parceria com as entidades públicas e privadas do setor, entidades empregadoras, entidades financiadoras e clientes, organizações de pessoas com deficiência e incapacidade, grupos locais, famílias/significativos e/ou terceiras pessoas, com o objetivo de assegurar um contínuo na prestação de serviços, alcançando resultados cada vez mais eficazes e uma sociedade mais aberta e inclusiva. O CFP ao longo de 2016 desenvolveu 46 parcerias com entidades da comunidade local sob a forma de protocolo ou articulações, sendo que as mesmas se apresentam como recurso imprescindível para a execução das atividades a que o serviço se propõe. Convém salientar que 65% das parcerias são empresas sem as quais tornar-se-ia impossível concretizar o plano formativo, mais especificamente o módulo de Formação Prática em Contexto de Trabalho.

Valorização das necessidades, expectativas e potenciais dos/as formandos/as

As intervenções de formação têm como base as necessidades de desenvolvimento dos/as formandos/as e dos seus potenciais para a definição dos seus PDI's. As necessidades ao nível do desenvolvimento pessoal e profissional são de natureza diversa exigindo uma intervenção de natureza diversa e integrada, através de uma abordagem conjunta e multidisciplinar.

Para a identificação das necessidades, expectativas e dos potenciais dos/as clientes utiliza-se como matriz de análise o Modelo de Qualidade de Vida, como forma de garantir a abrangência do diagnóstico, numa perspetiva holística do indivíduo.

O PDI é um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas/serviços disponibilizadas pelo CFP, de forma a poder satisfazer e colmatar as

necessidades, as expectativas e os potenciais de desenvolvimento identificados em conjunto com o/a cliente ou desenvolvendo articulação com outros serviços da comunidade para que esses objetivos sejam alcançados. No âmbito das ações dirigidas a pessoas portadoras de deficiências e/ou incapacidades, ao longo do ano em questão, decorreram três momentos de monitorização e avaliação formais dos PDI's com toda a equipa técnico-pedagógica. Em 2016, elaboraram-se 10 PDI's e 10 PT's, sendo que a taxa de execução dos objetivos do PDI foi de 97%. Quanto à taxa de concretização dos PDI's, obteve-se uma taxa de 99%, dado que 2 não foram concretizados.

4.2. Serviços disponibilizados

4.2.1. Formação profissional para pessoas com deficiência e incapacidade

Em 2016, no que respeita à formação para pessoas com deficiência e/ou incapacidades verificaram-se 41 inscrições e 20 integrações.

No que respeita ao Plano Formativo, este distribuiu-se da seguinte forma:

Tipologia Formativa		Ações Formativas
Formação Profissional Inicial	Percurso com base em referenciais adaptados não integrados no CNQ	Gestão de Serviços Domésticos
		Tapeçaria
	Percurso com base em referenciais adaptados integrados no CNQ	Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário
		Empregado/a de Andares
		Serralheiro/a Civil
	Operador/a de Jardinagem	

4.2.2. Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego

Esta tipologia possibilita apoiar pessoas com deficiência e incapacidade, inscritas nos centros de emprego, na tomada de decisões vocacionais adequadas e na definição de projetos profissionais. Para cumprir este objetivo é fornecida informação dos apoios e oportunidades do mercado de trabalho, avaliadas as necessidades, expectativas e potenciais dos/as clientes e promovida a exploração e investimento vocacional. Em 2016 foram apoiados 21 jovens encaminhados/as pelo IEFP.

4.2.3. Ação Social / Intervenção Psicológica

Os serviços de Ação Social e de Psicologia, levados a cabo pelos/as técnicos/as do serviço, funcionam de forma muito articulada. Dado que os/as técnicos/as envolvidos/as assumem também

funções de técnicos/as de formação, conseguem ter uma visão muito abrangente e individualizada de cada cliente, facilitando as sinalizações para ambos os serviços. No ano transato elaboraram-se 20 avaliações diagnósticas no âmbito da formação profissional para pessoas com deficiência e incapacidade e 21 no âmbito do IAOQE, onde entre outras dimensões, foram avaliadas questões sociais e psicológicas.

4.2.4. Acompanhamento pós-formação

Ações de acompanhamento do/a cliente e das famílias no apoio à integração socioprofissionais e encaminhamento para outros serviços da organização ou da comunidade que vão de encontro com as necessidades, expectativas e potenciais dos/as clientes. Dos 36 clientes que terminaram a formação ao longo do ano 2016, 8 foram integrados no mercado de trabalho, após contactos efetuados pelo serviço e auxiliando a respetivas empresa que o acolheu na elaboração das candidaturas aos apoios ao emprego para pessoas com deficiência e incapacidade, perfazendo uma taxa de integração em mercado de trabalho de 22%.

4.2.5. Refeições

Este serviço que inclui almoço e lanche (fornecido apenas no período da manhã) é prestado diariamente a todos os/as clientes do serviço portadores de deficiência e incapacidade. Ao longo do ano em referência foram servidas em média 60 refeições diárias. Convém salientar que ao longo do ano de 2016 foram apoiados 3 clientes ao nível alimentar, ou seja foram-lhes facultadas refeições para levarem para os respetivos domicílios, sendo que lhes foram diagnosticadas grandes carências neste domínio.

4.2.6. Transportes

Este serviço é prestado diariamente aos/às clientes portadores de deficiência e incapacidade, transportando-os entre as instalações da sede da Cerciespinho e o CFP. Permite ainda a realização de Atividades Transversais de Inclusão e atividades relacionadas com os módulos ministrados na formação.

Convém salientar que ao longo do ano de 2016 foram apoiados 7 clientes ao nível de transporte, do domicílio até ao CFP, dado demonstrarem grandes lacunas ao nível da autonomia. A taxa de satisfação dos clientes relativamente a esta resposta foi de 95%.

4.3. Recursos

Recursos Internos	
Humanos	<ul style="list-style-type: none">- 1 Coordenador/a;- 3 Técnicos/as (comuns a outros Serviços);- 5 Formadores/as Internos;- 2 Motoristas (comuns a outros Serviços);- Pessoal afeto ao telefone, Serviços Gerais e Serviços Administrativos (comuns a outros serviços).
Instalações	<ul style="list-style-type: none">- 6 Salas de Prática Simulada (Lavandaria, Costura, Tapeçaria, Serralharia, Carpintaria, Cozinha/Pastelaria);- 1 Sala TIC;- 4 Salas de Formação Teórica;- 1 Gabinete de Coordenação;- 1 Sala de Reuniões;- 1 Gabinete de Psicologia;- 1 Armazém (armazenamento de matérias-primas e produtos acabados);- 1 Refeitório/Sala de Convívio;- Espaços Externos.
Transportes	<ul style="list-style-type: none">- 4 Carrinhas;- 1 Autocarro.
Recursos Externos	
<p>O CFP recorre a parcerias e articulações com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado. Ao longo de 2016 desenvolveram-se 46 parcerias com entidades da comunidade local sob a forma de protocolo ou articulações. As parcerias apresentam-se como recurso imprescindível para a execução das atividades a que o CFP se propõe. Pode mesmo afirmar-se que sem a existência das mesmas algumas das atividades ficariam comprometidas. Como exemplo temos as atividades desportivas que só se tornam possíveis com a parceria estabelecida com a Piscina Municipal de Espinho e a Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT) que só é possível com os protocolos efetuados com as empresas. Os Centros de Emprego e as Escolas apresentam-se também parceiros de grande importância relativamente ao encaminhamento de clientes para este centro de formação.</p>	

5. Ações de melhoria e de inovação

5.1. Ações de Inovação

A realização de uma semana aberta, desde longa data que se vem apresentando como uma atividade muito desejada, no sentido de promover o serviço junto dos parceiros e da comunidade local, promover a inclusão social e aumentar o nível de satisfação, motivação e autoestima dos/as clientes. Assim, este objetivo concretizou-se no âmbito das comemorações do 40º Aniversário da Cerciespinho. A "I Semana Aberta" decorreu de 30 de maio a 2 de junho de 2016 e contou com as seguintes atividades.

-  Workshop's Oficiais (famílias e alunos/as de escolas parceiras)

-
- Atividades Lúdicas (Workshop de Movimento Livre Criativo "From the Inside Out"; Workshop de Produção; Aula de Body Combat)
 - Visitas guiadas ao CFP

A atividade decorreu conforme o esperado e possibilitou a todos/as os/as participantes interagirem entre si promovendo assim a sua inclusão social.

5.2. Ações de Melhoria

Por último, mas não menos importante, é necessário referir a implementação de **3 ações de melhoria**.

- **Melhorias ao nível de equipamento**

Instalação de Internet com acesso livre aos formandos, na zona do Bar/Refeitório.

- **Melhorias ao nível das infraestruturas**

Obras no Refeitório (Pintura e colocação de calhas para exposição).

- **Melhorias ao nível de Infraestruturas e Equipamentos**

Obras de adaptação na oficina de serralharia para instalação de máquinas financiadas pelo projeto "BPI Capacitar" (torno e fresa);

A candidatura ao projeto BPI Capacitar designada por "**Incluir-tecnologia para a inclusão**", tem como principal objetivo promover a inclusão social das PCDI, através da sua integração profissional. Assim, apostou-se na modernização de duas oficinas (serralharia e jardinagem), no sentido de as aproximar ao contexto real de trabalho, proporcionando o desenvolvimento de competências técnicas essenciais à empregabilidade dos mesmos. A candidatura previu a aquisição de um torno, uma fresa, um motocultivador e a construção de uma estufa. O projeto foi concretizado em 50% ao longo de 2016 (aquisição do torno e da fresa), sendo que o restante será concluído em 2017 (Motocultivador e estufa).

6. Síntese

O CFP apresenta-se como a única resposta no Concelho de Espinho para pessoas com deficiência e incapacidade que pretendam frequentar formação profissional.

Como grandes resultados do CFP para 2016 apontam-se a taxa de satisfação dos/as clientes (96%) e o grau médio de concretização dos PDI's (99%).

Como grandes impactos da formação ministrada em 2016, pode referir-se que:

- 📌 33 Clientes (PDCI) frequentaram FPCT;
- 📌 Foram integrados 8 clientes (PDCI) no mercado de trabalho;
- 📌 Taxa de integração em mercado de trabalho 22%.
- 📌 Foram apoiados/as 141 clientes (PDCI) e 141 famílias;
- 📌 Foram emitidos 24 certificados de qualificações, 7 certificados de formação profissional e 5 declaração de frequência de formação com conclusão sem obtenção de aproveitamento;
- 📌 Foram realizadas 21 avaliações no âmbito do IAOQE;
- 📌 16 Clientes em oficinas de produção;
- 📌 10 Clientes no centro de recursos para a inclusão;
- 📌 11 Colaboradores internos a tempo completo;
- 📌 10 colaboradores internos a tempo parcial;
- 📌 11 colaboradores externos;
- 📌 Colaboração com a Igreja de Espinho para a inclusão socioprofissional de dois jovens refugiados da Eritreia, facultando-lhes formação na área da serralharia.
- 📌 3 Visitas do exterior.

O CFP deu resposta a 141 clientes ao longo de 2016, sendo complementada pela realização de 18 Atividades Transversais de Inclusão e do estabelecimento de 46 parcerias/articulações.

O CFP promoveu a participação ativa e a inclusão dos/as formando/as a todos os níveis da organização, bem como na comunidade (empowerment/empoderamento), envolvendo-os/as e capacitando-os/as ao nível do controlo e de decisão de tudo o que lhes diga respeito e dando-lhes a conhecer os seus direitos numa sociedade inclusiva. O CFP aposta na formação dos/as colaboradores/as, no sentido de promover num serviço de qualidade baseado na melhoria contínua das respostas e serviços.

Ao longo do ano de 2016 o CFP contou com o empenho, colaboração e aposta da Direção da Cerciespinho que participou ativamente no planeamento, implementação, monitorização e avaliação de todas as atividades.

A Coordenadora
Rita Carvalho