**PAINEL DE INDICADORES DA ATIVIDADE FORMATIVA**

**(Indicadores de acompanhamento e resultados)**

**Código IND.4**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Designação da entidade** |  | **NIPC** |  | **Nº processo** |  | **Data preenchimento** |  | **Ano** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Objetivos para atividade formativa** **(Plano de Atividades)** | **2. Meta prevista****(Plano de Atividades)** | **3. Indicadores de acompanhamento** | **4. Resultados atingidos** **“Balanço de Atividades”** | **5. Grau de cumprimento** | **6. Análise do desvio****(positivo ou negativo)** | **7. Revisão dos objetivos e/ou metas****(próximo Plano Atividades)** |
| **1º Trimestre** | **2º Trimestre** | **3º Trimestre** | **4º Trimestre**  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Legenda para grau de cumprimento:** cumprido/cumprido em parte/superado/não cumprido/em execução/adiado/ suspenso

**Nota**: acrescentar mais linhas se necessário.

**OBJECTIVOS E ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O painel de indicadores de acompanhamento constitui uma ferramenta de apoio à gestão da atividade de formação, devendo ser utilizado pelas entidades formadoras, de forma complementar ao Plano de Atividades (RII) e ao Balanço de Atividades (RIII).

Este painel faz parte do conjunto de evidências a apresentar para efeitos de formalização do **Pedido de Certificação** pelo que deverá acompanhar o Dossier de Certificação.

**Porquê um painel de indicadores?**

* A definição de indicadores de acompanhamento da atividade e de resultados está fortemente associada ao ciclo de gestão da atividade formativa que se inicia com o planeamento e termina com a avaliação de resultados.
* A elaboração de um painel permite uma utilização mais dinâmica dos indicadores, possibilitando à entidade atualizá-lo regularmente e fazer comparações dos resultados no tempo.

**Indicadores de acompanhamento**

Os indicadores de acompanhamento são, nesta medida, igualmente **indicadores de medição dos resultados alcançados da entidade formadora.** Pelas suas características particulares, a atividade de formação implica a utilização de um conjunto de indicadores, que podem ser relacionados com:

* Execução/resultados físicos – como por ex. volume de formação, número de ações, de cursos, de horas, de formandos, de formadores, custos envolvidos, capacidade financeira, etc.
* Qualidade do serviço prestado – satisfação dos formandos, outros clientes e colaboradores, desempenho dos formadores e coordenadores, qualificação dos colaboradores, taxa de reclamações, taxa de desistências, nível de aproveitamento, taxa de inserção profissional, etc.

Independentemente da categoria em que se possam inserir, a escolha dos indicadores deve ser pensada em função de algumas características que os mesmos devem deter. O indicador deve ser, entre outros:

* Relevante e pertinente: imprescindível para informar, controlar, avaliar e tomar decisões, permitir medir exatamente o que se pretende e manter-se ao longo do tempo
* Objetivo e inequívoco: não ser ambíguo, nem permitir interpretações diferentes
* Ser de implementação acessível: a sua obtenção e tratamento deverá ter um custo aceitável e ser fácil de calcular e interpretar.

**UTILIZAÇÃO DINÂMICA DO PAINEL DE INDICADORES**

Para além de servir de elemento de avaliação para o Sistema de Certificação poder validar as práticas formativas das entidades formadoras, nomeadamente em fase de autoavaliação, considera-se que este é um instrumento de apoio à gestão da formação, com um forte potencial de utilização pelas próprias. Pode inclusivamente contribuir para uma melhor compreensão e construção dos documentos de planificação e de avaliação da atividade, exigidos nos requisitos:

* Ajuda a operacionalizar o Plano de Atividades e a acompanhar a sua execução
* Ajuda a monitorizar, ao longo dos trimestres, os objetivos e metas definidos
* Ajuda a sistematizar os resultados de execução e da avaliação da atividade, para elaborar o Balanço de Atividades
* Ajuda a acompanhar a implementação do Plano de Melhorias decorrente do exercício de autoavaliação
* Ajuda a sistematizar informação de gestão, importante para a tomada de decisão
* Permite ver a evolução da atividade e do desempenho da entidade por comparação com anos anteriores.

**ORIENTAÇÕES DE PREENCHIMENTO**

O painel de indicadores de acompanhamento é constituído por 7 campos:

1. **Objetivos para atividade formativa**: a entidade identifica os objetivos para a atividade formativa definidos no seu “Plano de Atividades” para um determinado ano. Os objetivos devem ser claros, realistas e mensuráveis.
2. **Meta prevista**: a entidade define, para o período temporal do “Plano de Atividades”, as metas que pretende atingir em cada objetivo. Podem ser qualitativas, quantitativas ou temporais, mas sempre mensuráveis.
3. **Indicadores de acompanhamento**: a entidade seleciona indicadores associados aos objetivos em causa, que possam medir o nível de concretização dos mesmos. Podem ser indicadores de execução/resultados ou de qualidade.
4. **Resultados**. a entidade indica, no final do período temporal em causa, os resultados que foram atingidos medidos através dos indicadores escolhidos. Estes devem ser monitorizados trimestralmente e devem constar do “Balanço de Atividades”.
5. **Análise do desvio:** a entidade avalia o desvio entre a meta prevista e os resultados alcançados, seja positivo ou negativo. Reflete sobre as causas desse desvio e descreve-as neste campo. Esta análise deve constar do “Balanço de Atividades”.
6. **Grau de cumprimento:** a entidade avalia e classifica o grau de cumprimento de cada objetivo/meta avaliado.
7. **Revisão dos objetivos ou metas:** em caso de incumprimento ou cumprimento parcial, a entidade aproveita este campo para descrever a correção ou alteração do objetivo ou da meta, para melhorar o desvio assinalado. Esta revisão terá efeitos nos objetivos e metas definidos no “Plano de Atividades” seguinte.

**IMPORTANTE!**

Nos casos dos pedidos de certificação, pressupõe-se que a entidade esteja a definir e utilizar este painel pela primeira vez, pelo que se admite que apenas preencha os campos 1 a 3; em fase de autoavaliação será possível identificar os resultados alcançados e preencher os restantes campos. Caso isso não se aplique a entidade deverá fundamentar a sua não aplicação. Apresenta-se um painel exemplificativo para melhor compreensão.

Qualquer dúvida sobre a utilização deste modelo pode e deve ser colocada ao Sistema de Certificação de Entidades formadoras através do endereço delia.franco@madeira-edu.pt

**PAINEL EXEMPLIFICATIVO**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Objetivos para atividade formativa** **(Plano de Atividades)** | **2. Meta prevista****(Plano de Atividades)** | **3. Indicadores de acompanhamento** | **4. Resultados atingidos** **“Balanço de Atividades”** | **5. Grau de cumprimento** | **6. Análise do desvio****(positivo ou negativo)** | **7. Revisão dos objetivos e/ou metas****(próximo Plano Atividades)** |
| **1º Trimestre** | **2º Trimestre** | **3º Trimestre** | **4º Trimestre**  |
| ***EXEMPLO PARA ENTIDADE QUE ESTÁ A DEFINIR INDICADORES NA PLANIFICAÇÃO (ainda não percorreu o ciclo de gestão)*** |
| *Executar plano de formação previsto 2010* | *Execução de 80% ações previstas para clientes individuais* | *Nº de ações formação**Nº de formandos individuais**Nº de horas de formação**Volume de formação* | *A analisar em futuro balanço* |  |  |  |
| *Redução dos custos associados à formação para público em geral* | *Reduzir em 5% os custos* | *Custo/hora/formando**Custo/hora/formador**Custo/hora/aluguer de salas**Despesas com consumíveis* | *A analisar em futuro balanço* |  |  |  |
| ***EXEMPLO PARA ENTIDADE QUE PERCORREU TODO O CICLO DE GESTÃO******(Planificou no inicio do ano, avaliou em balanço de atividades no final do ano e pode rever objetivos para a próxima planificação)*** |
| *Melhorar a divulgação da formação junto de empresas e aumentar a bolsa de clientes empresa* | *Número de novos clientes > = 15**Nº ações formação em clientes >= 150 ações/2010* | *Média de nº de apresentações comerciais por consultor/ mês**Nº de angariação de novos clientes/mês**Número de ações executadas nos clientes-empresa no final de 2010* | *20**Média de 5**120 ações* | *20**Média de 5**120 ações* | *20**Média de 5**120 ações* | *20**Média de 5**120 ações* | *Apesar da média de apresentações comerciais ter sido em número idêntico ao do ano passado, a formação da equipa em técnica de vendas proporcionou um desempenho melhor e mais motivação, e originou a angariação de mais clientes do que o previsto na meta. As ações de formação não foram todas realizadas dadas a aprovação tardia ou não aprovação de candidaturas a financiamento* | *Cumprido em parte* | *Preparar um plano de marketing para a formação, para permitir uma divulgação mais específica a determinados segmentos de clientes.**Alargar serviços da empresa para consultoria na preparação de candidaturas* |
| *Garantir a satisfação dos clientes com os serviços de formação* | *Aumentar o nível de satisfação superior a Bom para 85%**Diminuir as reclamações* | *Taxa de satisfação formandos (questionários de satisfação)**Nº de reclamações/ano* | *Taxa de satisfação 75%**5 Reclamações registadas no Livro e 10 apresentadas à coordenação* | *Taxa de satisfação 75%**5 Reclamações registadas no Livro e 10 apresentadas à coordenação* | *Taxa de satisfação 75%**5 Reclamações registadas no Livro e 10 apresentadas à coordenação* | *Taxa de satisfação 75%**5 Reclamações registadas no Livro e 10 apresentadas à coordenação* | *Os resultados da satisfação dos formandos ficam aquém do esperado. As notas menos positivas foram ao nível das condições dos espaços de formação utilizados e do processo de inscrição e seleção seguido.* *As reclamações incidiram todas sobre estes 2 assuntos.* | *Não cumprido* | *Fazer um projeto de obras para melhoria dos espaços ou equacionar a mudança de instalações.**Definir processo de seleção com critérios ajustados a cada tipo de formandos/formação.*  |