

**UNIVERSIDADE DE LISBOA
INSTITUTO DE EDUCAÇÃO**



**A Satisfação Pessoal na Formação Profissional para a
(re) Integração no Mercado de Trabalho**

Ana Luísa Lopes Ferreira

MESTRADO EM CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO

Área de especialidade em Administração Educacional

Relatório de Estágio orientado pela Prof^a. Doutora Florbela de Sousa

2015

Para o Telmo

Agradecimentos

Antes de mais, quero agradecer a um conjunto de pessoas que me deram todo o apoio, motivação e incentivo para a concretização deste relatório. Aos meus amigos, namorado e família que sempre me deram força em todos os momentos bons e menos bons e me proporcionaram toda a motivação necessária. À minha orientadora de estágio, Florbela de Sousa, por ter acompanhado todo o meu percurso. À minha companheira de gabinete do IEFP, Guilhermina Vaz, por todas as conversas e risos de longas tardes de estágio. À minha supervisora de estágio do IEFP, a Dra. Elsa Lopes por toda a disponibilidade e paciência para comigo, por todas as reuniões e formações, por todas as trocas de ideias e por todos os conselhos para a realização deste meu trabalho. Também fica aqui o agradecimento a todos os colegas do departamento de formação profissional e da direção de serviços de coordenação da oferta formativa que sempre me receberam muito bem e se disponibilizaram para me ajudar sempre que necessário. E para que tudo isto fosse possível, um grande obrigado ao IEFP por me ter recebido e acolhido de braços abertos para este estágio curricular.

Aqui deixo também um agradecimento especial à Inês Duarte e à Filipa Lopes que me motivaram e ajudaram a não desistir deste relatório já na sua fase final, agradeço a ajuda nos retoques finais e pormenores que, se o fizesse sozinha, me passariam ao lado. Às minhas colegas de casa Alexandra Evaristo e Mariana Santos por me suportarem numa fase difícil da minha vida e não me deixarem desistir deste meu trabalho estando sempre presentes, um muito obrigada do fundo do coração.

A todos vós, obrigada!

Resumo

O presente relatório de estágio “A Satisfação Pessoal na Formação Profissional para a (re) Integração no Mercado de Trabalho”, aborda a questão da satisfação e realização pessoal dos indivíduos enquanto formandos do IEFP, através de várias políticas de emprego em que o intuito é combater o desemprego e criar um espírito cada vez mais empreendedor. Mais concretamente, este relatório pretende compreender até que ponto a formação profissional disponibilizada pelo IEFP consegue responder às necessidades do seu público abrangido pela Medida Vida Ativa – Emprego Qualificado. Com base na teoria de Herzberg, que aborda a situação de motivação e satisfação das pessoas, foi possível realizar este estudo através de um questionário aplicado aos formandos do Serviço de Formação Profissional de Tomar.

Este relatório contém três grandes capítulos que se separam pelas suas componentes de descrição, de estudo e de análise da experiência vivida pela estagiária nos Serviços Centrais do IEFP. Assim sendo, os capítulos são a (1) Caracterização da Organização IEFP, IP; (2) Estágio nos Serviços Centrais do IEFP; (3) Campo de Investigação. Estes são os principais capítulos que se subdividem em subcapítulos que tratam as metodologias usadas, os conceitos teóricos, a descrição das atividades de estágio, as reflexões pessoais, a discussão dos resultados e as principais conclusões.

Para a elaboração das descrições e análises que compõem este relatório foram utilizadas metodologias diversas tais como a pesquisa e análise documental para a clarificação de conceitos e caracterização da organização acolhedora; a observação para a caracterização do quotidiano da organização e do trabalho dos restantes colegas e o questionário com o intuito da aplicabilidade da teoria de Herzberg e da recolha de informação acerca dos formandos e da sua adaptação às políticas de emprego da Medida Vida Ativa aplicadas pelo IEFP.

Assim, pretende-se verificar até que ponto os formandos estão, ou não, satisfeitos com a sua frequência na formação profissional através de uma nova medida que tenta combater o desemprego com a aplicação de formações modulares.

Palavras-chave: formação profissional; medida vida ativa; organização; políticas de emprego; satisfação pessoal.

Abstract

This internship report “Personal Satisfaction in Vocational Training for the (re) Integration into the Labor Market”, addresses the issue of personal satisfaction and achievement of individuals as IEFP trainees through various policy employment in which the aim is to fight unemployment and create a spirit increasingly entrepreneur. More specifically, this report seeks to understand to what extent the training provided by the IEFP can answer the needs of your audience covered by Measure Active Life - Employment Qualified. Based on Herzberg's theory, which addresses the situation of motivation and satisfaction of the people, it was possible to carry out this study through a questionnaire administered to students Tomar Vocational Training Service.

The report contains three main chapters that are separated by their description of components, study and analysis of the lived experience of the trainee in the Central Services of the IEFP. Therefore, the chapters are to (1) Characterization of IEFP Organization, IP; (2) Stage in the Central Services of the IEFP; (3) Research Field. These are the main chapters which are divided into sub-chapters dealing the methodologies used, the theoretical concepts, a description of the training activities, personal reflections, the discussion of the results and the main conclusions.

For the development of descriptions and analyzes that make up this report were used various methodologies such as research document analysis, for the clarification of concepts and characterization of welcoming organization; observation, to characterize the daily life of the organization and the work of other colleagues and the questionnaire in order to apply the theory of Herzberg and collect information about the students and their adaptation to employment policies Measure Active Life applied by the IEFP.

Thus, we intend to verify the extent to which learners are or are not satisfied with their frequency in vocational training through a new measure that attempts to combat unemployment by applying modular training.

Key-words: vocational training; as active life; organization; employment policies; personal satisfaction.

Índice de Siglas

- ANQ** – Agência Nacional de Qualificação
- ANQEP** – Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional
- AP** – Administração Pública
- CEF** – Cursos de Educação e Formação para Jovens
- CET** – Cursos de Especialização Tecnológica
- CNO** – Centros Novas Oportunidades
- CNQ** – Catálogo Nacional de Qualificações
- DE** – Departamento de Emprego
- DFP** – Departamento de Formação Profissional
- EFA** – Cursos de Educação e Formação para Adultos
- FPCT** – Formação Prática em Contexto de Trabalho
- IEFP** – Instituto do Emprego e Formação Profissional
- MSESS** – Ministério da Solidariedade Emprego e Segurança Social
- POPH** – Programa Operacional Potencial Humano
- QNQ** – Quadro Nacional de Qualificações
- QREN** – Quadro de Referência Estratégica Nacional
- RVCC** – Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências
- SF** – Serviço de Formação
- SIGAE** – Sistema de Gestão de Ações de Emprego
- SIGO** – Sistema de Gestão da Formação
- SGFOR** – Sistema de Gestão da Formação
- SNQ** – Sistema Nacional de Qualificações
- UFCD** – Unidades de Formação de Curta Duração

Índice de Figuras

Figura 1 – Serviços Centrais IEFP, IP.....	9
Figura 2 – Teoria dual de satisfação.....	35
Figura 3 – Itens de resposta e cotações.....	40
Figura 4 – Variáveis integradas no estudo.....	42

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Subescalas de Satisfação.....	44
Tabela 2 – Subescalas de Descontentamento.....	45
Tabela 3 – Itens Gerais da Medida Vida Ativa.....	47
Tabela 4 – Subescalas Cozinheiro/a (Torres Novas).....	53
Tabela 5 – Médias Cozinheiro/a (Torres Novas).....	57
Tabela 6 – Subescalas Operador/a de Informática (Torres Novas).....	58
Tabela 7 – Médias Operador/a de Informática (Torres Novas).....	63
Tabela 8 – Subescalas Empregado/a de Restaurante/Bar (Torres Novas).....	64
Tabela 9 – Médias Empregado/a de Restaurante/Bar (Torres Novas).....	68
Tabela 10 – Subescalas Operador/a de Informática (Tomar).....	69
Tabela 11 – Médias Operador/a de Informática (Tomar).....	74
Tabela 12 - Avaliação Geral (Cozinheiro/a - Torres Novas).....	74
Tabela 13 - Avaliação Geral (Operador/a de Informática - Torres Novas).....	75
Tabela 14 - Avaliação Geral (Empregado/a Restaurante/Bar - Torres Novas).....	75
Tabela 15 - Avaliação Geral (Operador/a de Informática - Tomar).....	76
Tabela 16 - Avaliação Geral das Turmas.....	76

Índice

Dedicatória.....	ii
Agradecimentos.....	iii
Resumo.....	iv
Abstract.....	v
Índice de Siglas.....	vi
Índice de Figuras.....	vii
Índice de Tabelas.....	viii
INTRODUÇÃO.....	1
<u>CAPÍTULO I - CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO: IEFP, IP</u>.....	3
1.1 Conceito de organização.....	3
1.2 Conceito de formação profissional.....	5
1.3 Estrutura organizacional.....	5
1.4 Origem da organização.....	8
1.5 Missão, Valores, Visão e Objetivos.....	9
1.6 Estrutura Orgânica.....	10
<u>CAPÍTULO II - ESTÁGIO NOS SERVIÇOS CENTRAIS DO IEFP</u>.....	12
2.1 Contexto do estágio.....	12
2.2 Serviços Centrais IEFP.....	13
2.3 Direção de Serviços de Coordenação da Oferta Formativa.....	14
2.4 Medida Vida Ativa – Emprego Qualificado.....	14
2.5 Centro de Formação Profissional de Tomar.....	16
2.6 Objetivos do estágio curricular.....	17

2.7 Descrição das atividades.....	19
2.8 Análise e reflexão geral das atividades.....	28
<u>CAPÍTULO III - CAMPO DE INVESTIGAÇÃO</u>	31
3.1 Seleção do objeto de estudo e problemática.....	31
3.2 A Teoria de Satisfação e Descontentamento de Herzberg	34
3.3 A Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow	36
3.4 Procedimentos metodológicos	37
3.5 Desenvolvimento do questionário	39
3.6 Questões de investigação e itens de escala.....	41
3.7 Áreas de educação/formação estudadas	47
3.8 Apresentação e discussão dos resultados	49
3.8.1 Sexo e Idade	50
3.8.2 Avaliação Geral da Medida Vida Ativa (questionários).....	50
3.8.3 Análise das subescalas dos questionários.....	52
3.9 A satisfação e o descontentamento dos formandos	77
CONSIDERAÇÕES FINAIS	79
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
ANEXOS	85
Anexo 1: Organograma Serviços Centrais IEFP	86
Anexo 2: Monitorização Vida Ativa – outubro	88
Anexo 3: Monitorização Vida Ativa – novembro	94
Anexo 4: Monitorização Vida Ativa – dezembro.....	100
Anexo 5: Monitorização Vida Ativa – janeiro	106
Anexo 6: Plano de Estágio Académico	112

Anexo 7: Regulamento Vida Ativa	119
Anexo 8: Questionário.....	140
Anexo 9: Áreas prioritárias 2014-2015	147
Anexo 10: Apresentação dos dados em Excel (CD).....	161

INTRODUÇÃO

O presente relatório de estágio é o resultado de uma experiência de conclusão do mestrado em Ciências da Educação, que ilustra todas as aprendizagens e tarefas que desenvolvi na organização que me acolheu. Este relatório de estágio denominado “A Satisfação Pessoal na Formação Profissional para a (re) Integração no Mercado de Trabalho” insere-se no 2º ciclo de estudos conducente ao grau de Mestre em Ciências da Educação, na área de especialização em Administração Educacional. Este trabalho apresenta a questão da satisfação e motivação pessoal das pessoas enquanto formandos de uma organização de formação, através da teoria de Herzberg, tentando compreender qual o contributo da formação profissional para a criação de emprego e inserção no mercado de trabalho e para essa mesma realização pessoal.

A organização que escolhi para a realização do meu estágio foi o Instituto de Emprego e Formação Profissional, mais designado por IEFP pois é uma organização que atua para uma grande população desempregada que necessita de formação profissional para a reintegração das pessoas no mercado de trabalho. Considero que esta escolha não poderia ter sido mais adequada a mim pois a área da formação, sempre foi a que mais me chamou à atenção e o IEFP é a maior organização que se dedica e trabalha para estes fins.

Com a realização deste relatório, tendo em conta as diferentes vertentes do estágio realizado, pretende-se estimular as capacidades de reflexão, de análise, de síntese e de conceptualização; desenvolver capacidades relacionais, de comunicação e de trabalho em equipa. Isto leva a um aprofundamento do conhecimento sobre organizações educativas ou com fins educativos, nos seguintes domínios: quadro legal em que exercem a sua atividade; estruturas e dinâmicas de organização e gestão; interação com os ambientes organizacionais.

O desenvolvimento deste relatório tenta compreender de que forma a Medida Vida Ativa é implementada pelas Delegações Regionais através de políticas de emprego e como é encarada pelos formandos que fazem parte dela. Este trabalho desenvolveu-se no Centro de Formação Profissional de Tomar pertencente à Delegação Regional de Lisboa e Vale do Tejo. Foi neste centro que se aplicou a teoria de Herzberg através de

questionários a três turmas de formandos de três áreas diferentes, todas elas consideradas prioritárias.

A estrutura deste relatório está dividida em três grandes eixos de análise: um eixo alusivo à caracterização da organização; um outro eixo referente às atividades desenvolvidas ao longo do estágio e, por fim, um eixo que desenvolve a aplicação de um pequeno estudo sobre a satisfação pessoal e motivacional dos indivíduos ao Centro de Formação Profissional de Tomar. No primeiro capítulo faz-se uma caracterização da organização de acolhimento com o intuito de se tentar perceber como funciona a organização, qual a sua estrutura, quais os seus objetivos, missão e valores. No segundo capítulo descrevem-se todas as atividades desenvolvidas ao longo do estágio assim como todos os diários de bordo que transmitem cada semana de estágio curricular, o que foi pedido, o que realizei, o que aprendi. No terceiro e último capítulo é apresentado o meu objeto de estudo, ou seja, o meu campo de investigação no decorrer do meu estágio curricular que se incidiu no confronto de teorias motivacionais que permitem dar resposta a algumas atitudes dos indivíduos através da teoria de Herzberg. Esta investigação foi feita através da aplicação de um questionário que testa as variáveis de satisfação e descontentamento dos formandos.

CAPÍTULO I

CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO: IEFP, IP

Neste capítulo pretende-se fazer uma caracterização a fundo da minha organização de acolhimento com o intuito de se tentar perceber como funciona a organização, qual a sua estrutura, quais os seus objetivos, missão e valores. Torna-se importante ter conhecimento daquilo que é o Instituto de Emprego e Formação Profissional mais designado por IEFP, um serviço público ministrado pelo Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.

Para tal caracterização, foram feitos alguns procedimentos metodológicos de recolha e análise de informação sobre a organização, ou seja, foi feita muita pesquisa e análise documental sobre a instituição. Para além do site do IEFP, foram disponibilizados documentos internos e legislações acerca daquilo que é a organização. Também alguns conceitos pertinentes acerca desta caracterização estão abaixo referenciados.

1.1 Conceito de organização

A forma como se define uma organização tem tido inúmeras propostas de definição e diferentes pontos de vista consoante os autores pois uns acentuam mais os aspetos materiais e técnicos da definição e outros enfatizam mais a componente ativa e social do conceito. No entanto, existem elementos comuns que possibilitam uma formulação consensual do conceito tais como os indivíduos ou grupos de indivíduos é que compõem as organizações.

Para Bilhim (2006, p.21), citado por Sérgio Rodrigues (2012) uma organização “é uma entidade social, conscientemente coordenada, gozando de fronteiras delimitadas, que funciona numa base relativamente contínua, tendo em vista a realização de objetivos.” Na mesma linha, Schein (1986) citado por Bilhim (2006, p.21), por sua vez citado por Sérgio Rodrigues (2012), afirma que a organização é “a coordenação racional de atividades de um certo número de pessoas, tendo em vista a realização de um objetivo ou intenção explícita e comum, através de uma divisão do trabalho e funções, de uma hierarquia de autoridade e de responsabilidade.

Tendo em conta as características e as especificidades da organização, ou seja, do IEFP, e também da sua estrutura formal, torna-se importante definir o modo como olhamos a organização com base em determinadas abordagens tais como a cultura e a política, por exemplo. Estas abordagens e fórmulas de representar e estudar a organização surgem para ajudar a compreender as novas realidades organizacionais. As teorias e modelos organizacionais procuram dar pistas, instrumentos, ferramentas de diagnóstico e estudo da realidade organizacional, procurando identificar as componentes sistémicas do contexto, tendo como objetivo a representação dessa realidade organizacional.

Independentemente dos modelos de representação, a realidade organizacional pode ser vista segundo três grandes questões: o que é a organização, o que faz (os seus processos) e o que fazem os seus atores – as pessoas (as suas competências) (Malone et al, 1999; Akoka et al, 2000; Lozzi et al, 2000; Vasconcelos et al., 2002). É neste quadro de intervenção metodológica que procuramos dar resposta a uma questão essencial; como estudar uma organização? Estudar e compreender o quê, com que fins e como o fazer.

Mintzberg, um grande teórico, aborda as organizações com uma perspetiva burocrática profissional. É importante ter em conta o funcionamento das organizações e como as suas particularidades se articulam entre si perante um conjunto de modelos de configurações profissionais que o autor disponibiliza.

Neste sentido, com o IEFP torna-se possível explorar a análise organizacional recorrendo a uma tensão existente entre um funcionamento mais mecânico e a necessidade de se desenvolverem atividades de formação adaptadas a possíveis especificidades e diferentes necessidades dos públicos que atende. Se por um lado, a primeira, decorrente da integração do IEFP na administração pública, apresenta características de uma estrutura mais burocrática, a segunda remete para uma estrutura mais orgânica.

A organização, enquanto organismo público, funciona melhor se os seus empregados se sentirem motivados e, para tal, as pessoas têm de ter as suas necessidades pessoais satisfeitas. As teorias organizacionais surgem então para compreender quais as necessidades e o que é que as organizações devem fazer para satisfazê-la. Neste caso, o IEFP apresenta algumas características de um organismo orgânico que é flexível e que se adapta aos outros. No entanto, também pode estar

presente na prática administrativa, uma vertente mecânica onde existe uma estrutura formal baseada na hierarquia e no comando.

1.2 Conceito de formação profissional

O objetivo da formação profissional consiste em aumentar e adequar o conhecimento e as habilidades dos trabalhadores ao longo da vida. Em geral, existem três tipos de formação profissional: a formação profissional específica ou inicial (destinada aos estudantes que decidem iniciar-se na vida ativa), a formação profissional ocupacional (para pessoas desempregadas que desejam reintegrar-se no mercado de trabalho) e a formação profissional contínua (para os trabalhadores no ativo que querem adquirir maiores competências e que procuram atualizar permanentemente as suas capacidades, contribuindo assim para aumentar as possibilidades de empregabilidade).

Neste contexto, a formação profissional que vai ser abordada é a ocupacional pois o IEFP dispõe de diversas formações, teóricas e práticas, com o intuito de incentivar a integração dos desempregados no mundo do trabalho. A formação profissional tem uma vertente mais prática pois é aplicada em contexto de trabalho, aplicando os conhecimentos adquiridos na formação teórica.

A formação profissional é caracterizada por várias modalidades de formação que dão acesso à qualificação de jovens e de adultos sendo elas: Cursos de Aprendizagem; Cursos de Educação e Formação para Jovens; Cursos de Especialização Tecnológica; Cursos de Educação e Formação para Adultos; Formação Modular; Sistema de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências; Programa Português para Todos; Competências Básicas e Vida Ativa.

1.4 Estrutura organizacional

O desenho da estrutura organizacional especifica os diferentes órgãos e níveis hierárquicos da organização, as suas ligações e relações de interdependência e o seu funcionamento e formas de coordenação de esforços com vista a cumprir os objetivos. Uma estrutura organizacional “é a soma sinérgica da totalidade dos meios empregues para dividir o trabalho entre tarefas distintas e para assegurar a necessária coordenação e controlo entre elas.” (José Ferreira, José Neves e Paulo Abreu, p.285)

Para Mintzberg, à medida que uma organização cresce e o trabalho aumenta, torna-se necessário proceder a uma divisão do trabalho, sentindo-se a necessidade de uma hierarquia com funções de autoridade e coordenação. O IEFP enquadra-se numa estrutura burocrática profissional pois apresenta um tipo de configuração estrutural focada no núcleo operacional que se baseia na coordenação da padronização de habilidades num ambiente complexo e estável. Esta estrutura reflete uma organização formal pois o trabalho é dividido entre os diversos órgãos da organização, atribui-se responsabilidade sobre os recursos envolvidos e confere-se autoridade para se poder tomar decisões.

Tendo em conta as características desta instituição, ou seja, do IEFP, importa saber em qual das teorias organizacionais, segundo Mintzberg, se encaixa esta organização. Mintzberg. No seu livro “Estrutura e Dinâmica das Organizações”, apresenta cinco estruturas existentes dentro das organizações em que cada uma delas tem funções específicas dentro do sistema, mas que podem interagir das mais variadas formas e mediante um variado leque de fatores. Mintzberg (2006) categorizou-as tais como a estrutura simples; a burocracia mecânica; a burocracia profissional; a organização divisória e a adhocracia. Torna-se fulcral descrever os aspetos que estão na base do desempenho organizacional das organizações. As organizações tendem a ser eficazes quando a sua estrutura organizacional segue o modelo apresentado pelo autor e a forma como a estrutura de uma organização é desenhada influencia diretamente nos resultados e na sua gestão

Uma das teorias de Mintzberg, como já foi referido anteriormente, é a da burocracia profissional que, neste caso, é a que mais se enquadra neste contexto uma vez que o IEFP é um organismo público que apresenta uma grande coordenação de pessoal. Esta configuração é a que mais se enquadra no funcionamento destes organismos, em que o vértice estratégico tem, acima de tudo, uma função de coordenação do pessoal de apoio e gestão dos recursos financeiros e materiais e é o centro operacional que se assume como componente-chave da organização, neste caso, os Serviços Centrais do IEFP. Os operacionais gozam de uma grande autonomia, graças à sua formação de base e como tal, há uma standardização das qualificações. A inexistência de uma tecnoestrutura realça ainda mais as características do IEFP como uma burocracia profissional. Neste caso, substitui-se a autoridade da posição fundada na autoridade hierárquica pela autoridade de competência que se baseia no profissionalismo. Este tipo de estrutura valoriza profissionais altamente qualificados e

especializados em detrimento da especialização funcional. Pretende-se dar mais relevo à especialização das qualificações individuais do que à divisão de trabalho.

Neste tipo de modelo, o principal mecanismo de coordenação é a padronização de habilidades em que o foco da organização é o núcleo operacional. Os principais parâmetros são o treinamento; a especialização horizontal das tarefas; a descentralização vertical e horizontal. Na burocracia profissional "tendo-se o controlo sobre o próprio trabalho, o profissional age independentemente dos seus colegas, mas diretamente com os clientes que serve." (Mintzberg, 2006) A burocracia profissional torna-se uma estrutura descentralizada quer na horizontal quer na vertical, originando uma maior autonomia individual que assenta na formação dos profissionais, permitindo-lhes uma grande liberdade de controlo do seu trabalho.

Tendo em conta este modelo, o IEFP, IP, possui uma gestão tripartida, assegurada pela participação de representantes da Administração Pública e dos parceiros sociais (com assento efetivo na Comissão Permanente de Concertação Social) no Conselho de Administração, na Comissão de Fiscalização e nos Conselhos Consultivos, facto que constitui, face à generalidade dos restantes institutos públicos, uma particularidade. Outra característica da burocracia profissional é o carácter democrático da sua estrutura administrativa. "Não apenas os profissionais controlam o seu próprio trabalho, mas também procuram o controlo coletivo das decisões administrativas que os afetam" (Mintzberg, 2006, p. 220). Muitas dessas decisões possuem implicações permanentes para o futuro da organização. Para Mintzberg (2006, p. 222), "o administrador profissional pode exercer uma série de papéis que lhe proporciona considerável poder indireto na estrutura." Neste sentido, é burocrática porque apresenta elevada formalização interna, com muitos regulamentos e regras a cumprir e descentralizada pois os profissionais têm um amplo poder de controlo.

Segundo Mintzberg (2003), uma estruturação eficaz requer um ajuste entre fatores situacionais e parâmetros de design, ou seja, uma organização eficaz é aquela que desenha sua estrutura para atender a determinada situação exigindo uma consistência entre os fatores internos e os fatores contingenciais para que possa atuar de forma sistêmica. Os parâmetros de design são constituídos pela forma como é feita a divisão do trabalho e de como esse trabalho é coordenado. Mintzberg (2003) também destaca outros parâmetros organizacionais que podem influenciar na configuração organizacional sendo eles o planeamento e controlo; a descentralização das atividades; a formalização do comportamento e o poder.

Assim, aquilo que predomina é a padronização das habilidades e não a de processos, e o elemento principal é o núcleo operacional. A organização depende de profissionais treinados, ou seja, de pessoas que estejam preparadas para assumir o controlo do seu trabalho. Neste caso, há pouca necessidade de tecnoestrutura, visto que a padronização mais importante ocorre como resultado do treinamento que acontece fora da organização. Os trabalhadores do IIEFP têm muita influência dentro da sua própria organização pois têm autonomia suficiente na realização das suas tarefas.

1.3 Origem da organização

O Instituto de Emprego e Formação Profissional assume a sua designação por que hoje é conhecida nos anos 70, mais propriamente em 1979, tendo em vista dois grandes períodos temporais que se separam antes da criação do IIEFP e depois da criação do IIEFP. Esta organização apresenta uma evolução que pode ser dada pela seguinte cronologia: anos 1930; 1960; 1970; 1980 e 2000. Apesar deste crescimento, o IIEFP sempre apresentou uma única ambição, a de colocar um entrave ao desemprego que se faz sentir desde a sua criação até aos dias que correm.

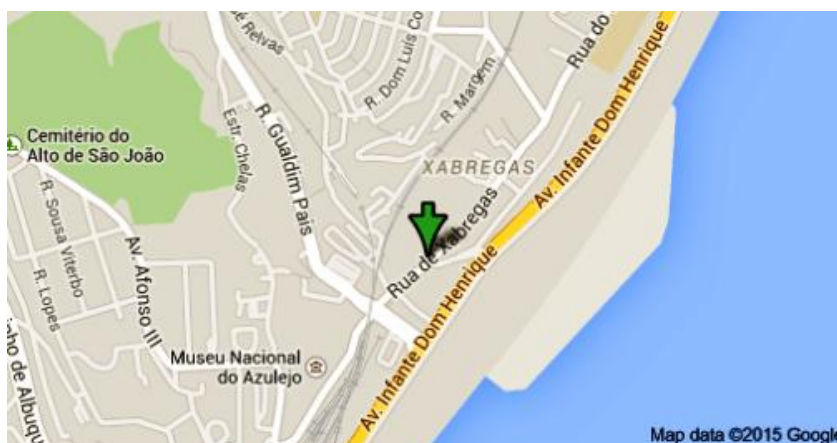
No princípio dos anos 30, surge a tentativa de resolver os problemas de emprego face ao desemprego que se fazia sentir como reflexo da crise económica existente. Em 1962 dão-se os primeiros passos do Instituto, altura em que Portugal se encontrava em processo de reorganização industrial e onde o desemprego existente resultava em grande parte dos métodos de fabrico.

“No decorrer dos anos 70, com a Revolução de Abril, é criado o Instituto do Emprego e Formação Profissional – IIEFP, através do Decreto-Lei nº. 519-A2/79 de 29 de dezembro (anexo 3). É dotado de autonomia administrativa e financeira, revestindo a forma de serviço personalizado do Estado, para o qual são transferidas as competências da Direção Geral do Emprego (DGE), da Direção Geral da Promoção do Emprego (DGPE) e do Fundo de Desenvolvimento da Mão-de-Obra.”

Em 1985 dá-se uma reestruturação profunda com a publicação do seu Estatuto (Decreto-Lei nº 247/85, de 12 de Julho), criando uma estrutura de serviços desconcentrada, de acordo com a divisão do país em 5 regiões. De 2000 em diante, o IIEFP compreende, a nível nacional, 29 Centros de Emprego e Formação Profissional; 23 Centros de Emprego e 1 Centro de Formação e Reabilitação Profissional.

Atualmente, é um instituto público de regime especial integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa, financeira e património próprio que se encontra sob a tutela do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social. Os seus Serviços Centrais localizam-se em Lisboa, mais propriamente em Xabregas, Freguesia do Beato (figura 1).

Figura 1 – Serviços Centrais IEFP, IP



1.4 Missão, Valores, Visão e Objetivos

O IEFP é o serviço público de emprego nacional que tem por missão promover a criação e a qualidade do emprego e combater o desemprego, através da execução de políticas ativas de emprego, nomeadamente de formação profissional, tendo como atribuições uma série de objetivos específicos na qualificação e na reabilitação profissional. O IEFP pretende, sobretudo, promover a organização do mercado de emprego a fim de colocar os trabalhadores no mercado de trabalho em constante progressão profissional. É fundamental uma qualificação profissional através de formações que ajudem a promover a melhoria da produtividade da economia portuguesa e com isso, incentivar a criação de novos postos de trabalho.

Esta organização visa assumir-se como o serviço público de emprego que pretende criar mecanismos que potenciem o encontro entre a procura e a oferta de emprego, garantindo a prestação de um serviço de excelência pautado pelo rigor, qualidade, rapidez e eficácia e que se adequa continuamente às necessidades e expectativas dos seus utentes. Para isso, conta nos seus quadros com pessoal qualificado, investindo fortemente na formação profissional e humana dos seus ativos e

na criação de condições de trabalho, motivacionais e de um clima organizacional que permitam que cada um dos trabalhadores contribua, dentro da estratégia definida, para o bom desempenho da organização.

Assegurar o desenvolvimento das políticas relativas ao mercado social de emprego, enquanto conjunto de iniciativas destinadas à integração ou à reintegração socioprofissional de pessoas desempregadas com particulares dificuldades face ao mercado de trabalho também é um outro aspeto que o IEFP tem em conta. Em suma, o IEFP ambiciona que se reduzam, ao máximo, os níveis de desemprego em Portugal e para isso oferece e disponibiliza uma vasto leque de formações e oportunidades com o intuito de acabar com o desemprego, consoante as necessidades de cada um.

1.5 Estrutura Orgânica

A atual estrutura orgânica do IEFP, implementada em 2012, decorreu de uma racionalização dos serviços, resultando na fusão de vários centros de emprego e de centros de emprego com centros de formação profissional, originando novas unidades orgânicas e locais mais integradoras e abrangentes, mantendo, no entanto, a gestão tripartida e a estrutura de serviços desconcentrada. A estrutura orgânica integra órgãos de gestão ao nível central e regional, sendo definidos como órgãos centrais o Conselho de Administração, o Conselho Diretivo e o Fiscal Único, e como órgãos regionais os Conselhos Consultivos Regionais. A gestão tripartida é assegurada pela participação, no Conselho de Administração e nos Conselhos Consultivos das Delegações Regionais e dos centros de emprego e formação profissional, de representantes da Administração Pública (AP) e dos parceiros sociais com assento efetivo na Comissão Permanente de Concertação Social. O organograma dos Serviços Centrais pode ser consultado no Anexo 1.

O IEFP apresenta uma estrutura desconcentrada, organizada em cinco Delegações Regionais, designadamente: Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve. Operacionaliza a sua intervenção através de uma rede de Centros de Emprego, Centros de Formação Profissional e de um Centro de Reabilitação Profissional que dependem diretamente de cada uma das Delegações Regionais, tendo por base a respetiva distribuição territorial.

Para além da sua principal missão na promoção do emprego e das qualificações da população ativa, o IEFP tem um conjunto mais amplo de objetivos e atribuições,

dispondo, para a sua concretização, de serviços centrais, delegações regionais, centros de emprego e formação profissional, centros de emprego e 1 centro de emprego de formação e reabilitação profissional.

CAPÍTULO II

ESTÁGIO NOS SERVIÇOS CENTRAIS DO IEFP

Neste capítulo faz-se uma descrição de todas as atividades desenvolvidas ao longo dos 9 meses de estágio assim como todos os diários de bordo que transmitem cada semana de estágio curricular, o que foi pedido, o que realizei, o que aprendi. O estágio aconteceu, essencialmente, nos Serviços Centrais do IEFP mas também em alguns Centros de Emprego e Formação Profissional em que o principal foco foi a integração do programa Medida Vida Ativa – Emprego Qualificado, um programa recente deste Instituto onde se pretende verificar como é que este atua e que efeito está a causar nos seus formandos. Todas estas tarefas foram seguidas consoante o plano de estágio académico criado pela minha orientadora de estágio, Elsa Lopes (anexo 6).

2.1 Contexto do estágio

O local de estágio que escolhi para concluir o meu segundo ano de mestrado foi o Instituto de Emprego e Formação Profissional, mais designado por IEFP. O meu estágio curricular aconteceu dentro dos Serviços Centrais do IEFP onde se faz toda a gestão e coordenação dos organismos locais e delegações regionais que estão espalhados por todo o país.

O meu estágio iniciou-se no dia 29 de Setembro de 2014 e terminou no dia 5 de Maio de 2015 e, durante estes meses, estive inserida no Departamento de Formação Profissional dos Serviços Centrais do IEFP, um dos 5 departamentos existentes dentro destes serviços. Este departamento tem duas direções de serviços sendo elas a direção de serviços de qualificação e a direção de serviços de coordenação da oferta formativa (Anexo 1). No meu caso, apesar de estar integrada no Departamento de Formação Profissional, realizei as minhas tarefas na parte da direção de serviços de coordenação da oferta formativa que apresenta um núcleo de acompanhamento da oferta formativa onde estive sempre integrada pois a coordenadora deste núcleo foi a minha orientadora de estágio.

No decorrer do meu estágio, disponibilizaram-me um espaço para que eu pudesse trabalhar e fazer as minhas pesquisas. Dividi um gabinete com uma colega da

direção de serviços e tive sempre à disposição uma secretária e um computador com internet para poder fazer as minhas pesquisas e também ter acesso ao portal interno do IEFP, a Intranet, onde os documentos e os assuntos são tratados e trabalhados.

O estágio aconteceu três vezes por semana, de manhã ou de tarde, desde que contemplasse o número necessário de horas para poder efetuar as minhas tarefas. Em média, 4 horas por dia na organização era o pretendido para a realização do estágio e era sempre acordado com a supervisora se o estágio ia ser feito da parte da manhã ou da parte da tarde, consoante o trabalho que ia decorrendo uma vez que eram bastante flexíveis em termos de horários. Por norma, o estágio curricular estava previsto decorrer todas as segundas, terças e quartas das 14h às 18h, nos Serviços Centrais do IEFP.

2.2 Serviços Centrais IEFP

Os Serviços Centrais do IEFP, IP, localizam-se em Lisboa, na Freguesia do Beato, em Xabregas, e integram as Unidades Orgânicas de apoio técnico, administrativo e financeiro aos Serviços Regionais e às Unidades Orgânicas Locais (departamentos; assessorias; gabinetes; direções e núcleos).

A organização interna dos serviços centrais do IEFP, I.P., é constituída por unidades orgânicas operacionais e de suporte, designadas por departamentos e direções de serviços e por unidades orgânicas de apoio especializado, designadas assessoria e gabinete. Durante o meu estágio, estive ligada à área da formação profissional que corresponde a uma unidade orgânica operacional. Neste sentido, existe um Departamento de Formação Profissional; uma Direção de Serviços de Qualificação e uma Direção de Serviços de Coordenação da Oferta Formativa (na qual estive integrada).

Os serviços centrais podem ainda contar com um Departamento de Emprego; Departamento de Planeamento, Gestão e Controlo, Departamento de Recursos Humanos e Departamento de Instalações e Sistemas de Informação. Em todos estes departamentos é feito um acompanhamento da rede de centros de formação profissional articulando-se pelas várias delegações regionais.

2.3 Direção de Serviços de Coordenação da Oferta Formativa

A esta Direção de Serviços competem uma diversidade de atribuições tais como: assegurar os dispositivos de coordenação técnica e de acompanhamento das ações dos centros de gestão direta e centros de gestão participada; propor as linhas de orientação e os parâmetros para elaboração dos planos de atividade e orçamentos dos centros, a partir de um diagnóstico de necessidades de formação que contemplem as exigências atuais e prospetivas do mercado de trabalho; promover a planificação da oferta de formação dos centros, atendendo às necessidades; conceber e aplicar dispositivos e instrumentos de controlo e avaliação, incluindo a auto-avaliação e a aferição da qualidade, das ações de formação promovidas ou apoiadas pelo IEFP, I. P., de modo a contribuir para a regulação da oferta, atentas às necessidades do mercado de emprego; dinamizar e acompanhar os acordos de cooperação entre o IEFP, I. P., e outras organizações que atuam no domínio da qualificação profissional, bem como as medidas de apoio às entidades que operam com pessoas com deficiência e incapacidade ou qualquer outro risco de exclusão socioprofissional; recolher, tratar e divulgar a informação sobre a atividade formativa desenvolvida pelos centros, designadamente a sua execução física, financeira e grau de inserção no mercado de emprego; promover a inovação e o desenvolvimento coerente e articulado da rede de centros de gestão direta e de centros de gestão participada, garantindo padrões de qualidade e controlo de gestão adequados, em articulação com o Departamento de Emprego e com as delegações regionais do IEFP, I. P., bem assim com as associações e sindicatos outorgantes de acordos ou protocolos de cooperação.

2.4 Medida Vida Ativa – Emprego Qualificado

Pela portaria n.º 203/2013, de 17 de junho é criada a Medida Vida Ativa – Emprego Qualificado, adiante designada Medida Vida Ativa, que visa reforçar a qualidade, a eficácia e a agilidade das respostas no âmbito das medidas ativas de emprego, particularmente no que respeita à qualificação profissional. Posteriormente, é criado também o regulamento específico desta medida que foi aprovado por deliberação do Conselho Diretivo de 27 de setembro de 2013 (Anexo 7).

Esta medida pretende consolidar, integrar e aperfeiçoar um conjunto de intervenções orientadas para a ativação dos desempregados, favorecendo a

aprendizagem ao longo da vida, o reforço da empregabilidade e a procura ativa de emprego, considerando as recomendações da União Europeia e da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), bem como a experiência adquirida ao longo dos anos pelo serviço público de emprego.

Esta aposta exige uma mobilização alargada dos diversos operadores tais como públicos, privados e cooperativos tendo em vista obter uma resposta mais célere, com maior cobertura territorial e mais ajustada às necessidades dos desempregados e do mercado de emprego. Assim, as empresas terão de se assumir como parceiros ativos e estratégicos na dinamização das respostas formativas a fim de contribuírem para um ajustamento da formação às necessidades do mercado de trabalho, facilitando assim a (re)integração profissional.

A medida Vida Ativa pretende reforçar a qualidade e a celeridade das medidas ativas de emprego, em particular no que respeita à qualificação profissional, através do desenvolvimento de percursos de formação modular, com base em unidades de formação de curta duração (UFCD), tendo como referência, predominantemente, o Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ); formação prática em contexto de trabalho (FPCT), que complementa o percurso de formação modular ou as competências anteriormente adquiridas em diferentes contextos pelo desempregado e os processos de reconhecimento, validação e certificação de competências (RVCC) adquiridas ao longo da vida.

A implementação desta medida não exclui a possibilidade do encaminhamento direto para outras ofertas de qualificação, desde que disponíveis no curto prazo e se revelem mais ajustadas ao perfil individual dos desempregados e às necessidades do mercado de emprego. É importante uma mobilização para o processo formativo que as entidades formadoras tenham experiência comprovada em áreas cuja qualificação responda a necessidades efetivas do tecido produtivo nacional.

As entidades formadoras são os centros de emprego e formação profissional e centro de formação e reabilitação profissional; os centros de formação profissional de gestão participada; os estabelecimentos de educação e formação públicos ou privados e outras entidades certificadas. A participação das diferentes organizações na formação profissional contribui para a valorização dos recursos humanos, é indutora da consciencialização da importância da aprendizagem ao longo da vida por parte dos trabalhadores e fomenta a transferência de novas práticas e novos saberes entre contextos de trabalho e de formação.

2.5 Centro de Formação Profissional de Tomar

O Centro de Formação Profissional de Tomar é uma unidade orgânica local do Instituto do Emprego e Formação Profissional, com sede em Tomar mas que desenvolve a sua atividade em todo o Médio Tejo. Em funcionamento desde 11 de Novembro de 1995, este Centro de Formação é hoje, de longe, a maior estrutura formativa da região. O Centro não foge à estrutura que foi superiormente definida para os Centros de Formação Profissional com mais de 25 colaboradores.

Pela sua implementação na região, o Centro criou e vai intensificando uma relação privilegiada de parcerias e colaboração com todos os organismos, representados ao mais alto nível e que muitos deles fazem parte do Conselho Consultivo. Pela diversidade da região e da base económica local, o Centro teve necessidade de se reestruturar no sentido de oferecer o maior número de saídas profissionais, como forma de conseguir responder às solicitações. Têm vindo a fazer investimento, completando algumas das suas secções, o que lhe permite desenvolver formação num conjunto diversificado de áreas profissionais.

Este centro desenvolve a sua atividade em todo o Médio Tejo e é uma área geográfica de influência vasta em termos populacionais. A atividade centra-se, predominantemente, em públicos provenientes dos concelhos de Abrantes, Alcanena, Constância, Entroncamento, Ferreira do Zêzere, Ourém Sardoal, Tomar, Torres Novas e Vila Nova da Barquinha. Os contrastes entre ruralidade e interioridade, por um lado, e padrões de vida mais urbanos, mais industrializados, por outro lado, constituem um desafio à intervenção do Centro, que estrutura a sua oferta formativa em torno desta dicotomia e ambivalência de realidades socio-económicas e culturais em permanente mutação.

O Centro de Formação já conseguiu uma forte implementação na região e faz parcerias de trabalho com todos os municípios, empresas, associações e quase todos os agentes económicos e sociais. Estas parcerias são indispensáveis para que o Centro prossiga a sua atividade de forma construtiva e sã, sendo um contributo para o desenvolvimento integrado e sustentado da região.

Além da sua atividade principal, a formação profissional, o Centro oferece hoje, um conjunto de respostas complementares através de Novas Oportunidades, proporcionando aos Adultos o reconhecimento e validação de competências escolares e/ou profissionais, e ao mesmo tempo uma oferta formativa diversificada, ajustada quer

à procura, quer às necessidades locais. Além disso, o Centro tem levado a efeito alguns seminários de várias áreas temáticas, com sucesso na participação de empresários, estudantes e formandos.

Com base nas áreas e setores de atividade considerados relevantes e emergentes na região abrangida pelo Serviço de Formação Profissional de Tomar, e procurando cruzar esta informação com as áreas de educação e formação, será de considerar futuramente uma maior focalização para as seguintes áreas: Serviços e Indústria. Os Serviços englobam, sobretudo, a Hotelaria e Restauração/Turismo e Lazer que são áreas de futuro em expansão e também o Comércio, Ciências Informáticas e Cuidados de Beleza que têm sido apostas acertadas e que devem ser mantidas e desenvolvidas. A Indústria contém as Indústrias Alimentares, um setor de grande importância no Médio Tejo, é de considerar o desenvolvimento de ações de formação nesta área tais como os Materiais (sobretudo Indústrias da Madeira, Cortiça e Papel) - dada a existência de empresas muito relevantes na região, é de considerar a possibilidade de investir nos cursos de Técnico/a de Acabamento de Madeira e Mobiliário, Técnico/a de Programação e Operação em Máquinas de Transformação de Madeira e as áreas da Eletricidade e Energia, Eletrónica e Automação e Construção Civil e Engenharia Civil que sempre estiveram presentes e devem expandir-se a outras saídas profissionais, designadamente: Técnico de Eletrotécnica, Eletromecânico/a de Refrigeração e Climatização, Operador/Técnico de Eletrónica, e Técnico de Mecatrónica.

2.6 Objetivos do estágio curricular

Durante a realização do meu estágio propus-me a cumprir uma diversidade de objetivos tais como: o aprofundamento e enquadramento com a organização através de pesquisas e leituras importantes acerca daquilo que é o IEFP e como funciona sendo ele um organismo público; experienciar algumas das funções da direção de serviços de coordenação da oferta formativa através da participação em diferentes atividades fornecidas pela supervisora do estágio; ir ao terreno e ter contacto com os Centros de Emprego e Formação Profissional e tentar perceber como é que tudo acontece, ou seja, perceber como a teoria dos Serviços Centrais acontece na prática dos Centros de Emprego e Formação Profissional; ter um conhecimento aprofundado da Medida Vida Ativa – Emprego Qualificado e algum contacto com várias formações de diversas áreas

e do próprio Portal; compreender a monitorização da medida no que diz respeito aos processos de encaminhamento e integração; aos públicos abrangidos; à capitalização de competências e ao reforço da procura ativa de emprego e integração no mercado de trabalho.

Tendo em conta aquilo que está estabelecido no plano de estágio, criado pela Dra. Elsa Lopes, diretora da direção de Serviços de Coordenação da Oferta Formativa, este estágio curricular tem como principais objetivos o conhecimento da estrutura organizacional e funcionamento do IEFP; a identificação da estrutura orgânica do Departamento de Formação Profissional e as suas principais atribuições; o conhecimento do Sistema Nacional de Qualificações e os princípios estruturais que asseguram o seu funcionamento; o conhecimento as diferentes modalidades de formação que são operacionalizadas na rede de Centros de Emprego e Formação Profissional do IEFP, I.P; o conhecimento na medida Vida Ativa – Emprego Qualificado; a participação na produção dos instrumentos de suporte ao processo de avaliação da medida Vida Ativa – Emprego Qualificado e uma visita a um Centro de Emprego e Formação Profissional, incluindo neste o funcionamento do Centro para a Qualificação e Ensino Profissional, nomeadamente no âmbito da integração com a medida Vida Ativa – Emprego Qualificado.

De uma forma mais específica: identificar as atribuições da Direção de Serviços de Coordenação da Oferta Formativa, integrada no Departamento de Formação Profissional; enquadrar a atividade desenvolvida pelo IEFP, IP no Sistema Nacional de Qualificações; identificar os procedimentos organizativos e técnico-pedagógicos das diversas modalidades de formação profissional; identificar os procedimentos organizativos específicos da medida Vida Ativa – Emprego Qualificado; sistematizar a informação apurada relativa à atividade desenvolvida pelo IEFP, I.P. no âmbito da medida Vida Ativa – Emprego Qualificado, e efetuar uma análise qualitativa dos respetivos indicadores; desenvolver instrumentos de suporte à avaliação da medida Vida Ativa – Emprego Qualificado; identificar o objetivo e o conteúdo de cada instrumento de monitorização; contactar com a realidade própria de um Centro Emprego e Formação Profissional para conhecer o funcionamento e a inserção no território onde exercem a sua atividade; enquadrar a operacionalização da formação desenvolvida no âmbito da medida Vida Ativa – Emprego Qualificado, no funcionamento de um Serviço de Formação Profissional e transferir para diferentes situações de trabalho os conhecimentos teórico-práticos adquiridos.

2.7 Descrição das atividades

1ª semana (29/09/14 a 03/10/14): Nesta primeira fase do meu estágio, fiquei a conhecer ao pormenor as instalações dos Serviços Centrais pois já lá tinha ido várias vezes e tinha já uma ideia do espaço. A minha orientadora apresentou-me a todos os colegas do departamento, mais propriamente ao pessoal da direção de serviços onde estive integrada. Nesta primeira semana comecei a ler alguma documentação pertinente que me era fornecida tais como decretos de lei, estatutos, organogramas, entre outros.

2ª semana (6/10/14 a 10/10/14): A leitura e análise de documentos do PORTAL do IEFP e também a consulta de algumas orientações técnicas continuaram a ser alvo de atenção e dedicação a fim de estar mais enquadrada dentro da instituição.

3ª semana (13/10/14 a 17/10/14): Nesta semana houve especial atenção para o Plano Estratégico 2014-2017 e também para documentos tais como Planos Anuais de Atividades e Relatórios de Atividades do IEFP. Estas leituras foram consideradas importantes para a minha integração enquanto estagiária na organização.

4ª semana (20/10/14 a 24/10/14): Após já algum conhecimento acerca da organização, foi a vez de tentar perceber com que organismos é que o IEFP funciona e quais as suas principais parcerias e financiamentos. Assim sendo, o SIAGE; SGFOR; POPH e QREN são alguns dos organismos indispensáveis para o funcionamento do IEFP. Esta foi mais uma semana intensiva de leitura de documentos e sites.

5ª semana (27/10/14 a 31/10/14): Nesta fase foi feito um ponto de situação relativamente ao que já tinha adquirido de conhecimentos, ou seja, esta semana foi de acompanhamento total da supervisora relativamente aos meus conteúdos adquiridos. Os dias de estágio foram passados ao lado a supervisora, sentada ao lado dela observando as suas atividades e ao mesmo tempo acompanhando os seus passos no computador. Voltei a explorar o site do IEFP e alguns documentos que, com a orientação da supervisora, capta-se com mais facilidade aquilo que é realmente importante. Foi feita uma síntese do enquadramento da organização para se poder passar para um próximo passo: o de passar mais para o lado da formação em si e para o departamento.

6ª semana (03/11/14 a 07/11/14): Esta foi mais uma semana de consolidação de informação e aprofundamento de conhecimentos de uma forma mais específica e também orientada pela minha supervisora de estágio. Deste modo, revi os estatutos do IEFP sob o acompanhamento da supervisora que salientou os aspetos mais importantes a saber, nomeadamente a ligação do Departamento de Emprego com o de Formação Profissional. Para além disto, acompanhei a minha supervisora nas suas atividades e resolução de alguns problemas de trabalho surgidos na altura com o intuito de me ambientar às tarefas e atividades desempenhadas na direção de serviços onde estive inserida.

7ª semana (10/11/14 a 14/11/14): Nesta semana de estágio houve uma especial atenção para algumas legislações mais concretas e focadas na área da formação profissional em si. Com o acompanhamento da supervisora de estágio, foi feita uma análise às portarias que regulam as condições de acesso, a organização, a gestão e o funcionamento dos cursos de aprendizagem, bem como a avaliação e a certificação das aprendizagens. Também foi importante dar uma vista de olhos no Sistema Nacional de Qualificações relativamente à caracterização dos níveis de qualificação do QNQ, à estrutura e organização do CNQ e às estruturas que regulam o seu funcionamento. Foi também a partir desta semana que tomei conhecimento do meu plano de estágio feito pela supervisora para o ano letivo.

8ª semana (17/11/14 a 21/11/14): Nesta semana de estágio, eu e a minha orientadora apenas nos focámos nas várias modalidades de formação existentes pois é uma temática bastante importante para o Departamento de Formação Profissional, mais propriamente para a direção de serviços onde estive inserida. Assim sendo, foi feita uma análise às modalidades de formação tanto para jovens como para adultos sendo que para os jovens as modalidades existentes são os cursos de aprendizagem; educação e formação para jovens e cursos de especialização tecnológica. Para os adultos existe uma variedade mais alargada de modalidades de formação tais como os cursos EFA; os cursos de especialização tecnológica; formação modular; vida ativa; competências básicas; programa português para todos e RVCC. Foi importante fazer esta análise pois o IEFP aplica as suas funções consoante os determinados tipos de formação que são feitas pelas delegações regionais.

9ª semana (24/11/14 a 28/11/14): Nesta fase de estágio, já se começaram a afunilar os objetivos das atividades a desenvolver e nesta semana houve uma especial atenção para a Medida Vida Ativa – Emprego Qualificado que é um programa muito recente no IEFP no qual eu poderia estar integrada. Desta forma, falou-se no IEFP da minha possível integração neste programa de forma que houvesse uma análise e uma avaliação das necessidades das pessoas envolvidas e também qual o seu impacto.

10ª semana (01/12/14 a 05/12/14): Na primeira semana de dezembro fez-se uma análise detalhada e acompanhada pela supervisora do regulamento e da portaria da Medida Vida Ativa para eu ficar mais ambientada sobre o programa em que vou estar integrada. Para complementar este ponto da situação, fiz uma visita fora do meu local habitual de estágio para ter conhecimento de novas realidades. No decorrer desta semana houve um evento na FIL sobre o programa Portugal Maior que incentiva a empregabilidade a pessoas com idade superior a 50 anos. Foi uma experiência interessante e diferente onde pude ter contacto direto com algumas demonstrações de trabalho que foram estudadas em formações dadas pelo IEFP, daí ser importante a minha participação neste evento. De certa forma, estas iniciativas fazem com que as pessoas se sintam cada vez mais ativas e isso está inteiramente interligado com a Medida Vida Ativa.

11ª semana (08/12/14 a 12/12/14): Nesta semana foi-me fornecida uma grande lista de conceitos-chave sobre a formação que são importantes a ter em conta para eventuais atividades futuras e até já algumas conversas mais específicas com os colegas. Foi-me também fornecido um manual sobre o portal vida ativa que explica todos os processos de funcionamento do mesmo pois, durante o meu estágio, também irei trabalhar diretamente neste portal onde estão inseridas todas as candidaturas e formações a decorrer das entidades externas bem como os dados de todos os formandos. Neste sentido, fiz também uma simulação de candidatura online para ver como tudo funciona e para ajudar a equipa na deteção de alguns erros informáticos ou até de base de dados.

12ª semana (15/12/14 a 19/12/14): Nesta semana de estágio sugeriram que eu trabalhasse no âmbito do Portal Vida Ativa pois como esta é uma reta final do ano, são feitas avaliações e supervisões de todo o funcionamento do portal. Assim, com o testamento de novas candidaturas nesta base de dados (candidaturas de exemplo), foram detetadas algumas falhas no sistema tais como valores do volume de formação e

interrupções mensais de formação que não estavam a ser aceites. Quer isto dizer que estes foram alguns aspetos a melhorar no portal porque são pormenores que fazem a diferença pois as entidades externas e as delegações regionais têm de efetuar as suas candidaturas anuais através deste Portal. Para além desta tarefa, foi-me também pedido que fizesse uma análise dos encaminhamentos e intervenções feitos pelo Vida Ativa e verificasse a respetiva monitorização referente ao mês de maio de 2014 para que no fim conseguisse fazer uma monitorização idêntica mas do mês de dezembro.

13ª semana (29/12/14 a 02/01/14): Nesta última semana do ano realizei, do início ao fim, a monitorização do mês de dezembro sobre alguns aspetos importantes da medida Vida Ativa, ou seja, fiz uma análise das estatísticas feitas até ao momento onde é possível comparar a atividade das cinco delegações regionais que existem no âmbito deste programa. Neste sentido, analisei dados estatísticos e criei tabelas e gráficos onde se pode ter uma perceção do ponto de situação.

14ª semana (05/01/15 a 09/01/15): Na primeira semana do ano, foi feita uma reunião com a supervisora acerca do feedback da monitorização de dezembro realizada por mim e também um ponto de situação relativamente às minhas tarefas durante o ano de 2015 até ao final do estágio. Analisámos conjuntamente os dados da monitorização pois são dados que o IEFP necessita mensalmente para ter as estatísticas atualizadas relativamente à medida Vida Ativa. Nesta semana fui ao estágio todos os dias e excedi um pouco a carga horária pois a minha orientadora tirou férias na semana seguinte e ficou acordado que compensasse as horas nesta presente semana. Isto não invalida qualquer tipo de tarefa dada pela supervisora que poderá ser realizada fora do local de estágio. Assim, nestes dias trabalhei intensamente com as estatísticas da medida Vida Ativa do ano 2014 e realizei monitorizações dos meses ainda em falta.

15ª semana (19/01/15 a 23/01/15): A redefinição de alguns aspetos das monitorizações mensais da medida vida ativa foi um dos principais focos desta semana de estágio pois sentiu-se a necessidade de alteração de alguns pormenores. À medida que se vão fazendo os relatórios e observando as estatísticas é que se detetam as falhas e os aspetos a melhorar. Nestes dias foi arranjada uma estratégia para ser possível enumerar todas as áreas prioritárias do programa medida ativa consoante a sua saída profissional. Deste modo, torna-se possível ter uma visão das áreas com mais e menos saída e isso é um

aspecto importante para a realização de cada uma das monitorizações. Também tive alguma formação em Excel pois é um programa bastante utilizado no IEFP para a análise dos dados que nos são fornecidos. Assim, eu e a minha orientadora criámos uma estrutura orientadora que ajuda a analisar os dados das tabelas para que seja possível fazer uma monitorização com os valores adequados.

16ª semana (26/01/15 a 30/01/15): Esta semana de estágio foi muito dedicada ao meu objeto de estudo na medida em que o IEFP fez o ponto da situação relativamente ao um próximo passo já no terreno, ou seja, nos centros de formação profissional. Posto isto, foi acordado com a orientadora do estágio a garantia de três turmas de formandos de três áreas distintas para proceder à aplicação do meu questionário. Os centros possíveis para esta investigação podem ser o Centro de Formação Profissional da Amadora ou o Centro de Formação Profissional de Tomar. Para além do ponto de situação da minha investigação, também procedi à alteração de alguns aspetos de formatação das monitorizações realizadas por mim para ficarem iguais às já criadas pelo próprio IEFP. Estas são questões de estética que a organização dá sempre especial atenção.

17ª semana (02/02/15 a 06/02/15): Nesta semana ficou decidido que seria no Centro de Formação Profissional de Tomar que iria fazer a minha pequena investigação através da distribuição de questionários pelos formandos. Assim sendo, procedeu-se à análise de alguma documentação acerca deste centro para um enquadramento mais consistente. Nestes dias de estágio analisei estatísticas e rankings do Centro de Tomar bem como planos de atividades, guiões de visita ao centro e caracterizações da região, tudo documentos fornecidos pelos Serviços Centrais. É importante ter acesso a estes documentos pois isso ajuda na realização do estudo e até mesmo do próprio questionário que tem de estar adequado não só à teoria de Herzberg mas também ao centro.

18ª semana (09/02/15 a 13/02/15): Ao longo desta semana foi feita uma verificação final das monitorizações feitas por mim para se proceder ao envio das mesmas à diretora do departamento e para também se ter um feedback para que seja possível a realização de novas monitorizações. Depois de enviadas e verificadas as monitorizações de outubro e novembro, foram-me disponibilizados novos dados estatísticos em formato excel e PDF acerca do mês de dezembro no âmbito da medida vida ativa para que eu

começasse a realizar um novo relatório, já referente ao mês de dezembro. Para além desta tarefa, também estive reunida com um colega do departamento de formação profissional que me deu formação relativamente a uma aplicação bastante usada no IEFP que é o SGFOR, uma base de dados que contém toda a formação existente pelas delegações do país onde se pode consultar tudo o que está a decorrer, e neste caso, ter acesso às formações a decorrer no Centro de Tomar para que seja possível a aplicação do meu estudo em determinadas áreas de formação. Basicamente o que se faz nesta aplicação é a gestão de toda a formação existente nos centros de formação profissional.

19ª semana (16/02/15) a 20/02/15): Nesta semana de estágio foram feitos alguns contornos relativamente à monitorização realizada para o mês de dezembro sobre a vida ativa e verificação de alguns dados estatísticos em excel para conclusão da sua realização no word. Para além desta tarefa, também se procedeu à consulta de várias áreas de formação inseridas na Vida Ativa através da aplicação SGFOR que nos dá acesso a todas as formações que estão a decorrer no momento pelos vários centros. Assim, fez-se uma pesquisa pelo centro de Tomar, onde vai ser aplicado o pequeno estudo, de três áreas distintas tais como Hotelaria e Restauração e Ciências Informáticas. Após as áreas de formação selecionadas, extraiu-se pelo Catálogo Nacional de Qualificações, os referenciais de qualificação para as saídas profissionais escolhidas referentes a cada uma das áreas de formação. As saídas profissionais a estudar são cozinheiro/a e operador/a de informática.

20ª semana (23/02/15 a 27/02/15): Nesta semana de estágio peguei nos referenciais de qualificação sobre as áreas de formação a estudar e analisei os programas das mesmas, os objetivos e as UFCD's de cada uma delas pois torna-se importante ter conhecimento, tanto das saídas profissionais que vou trabalhar no Centro de Formação de Tomar, como também das próprias áreas correspondentes. Também nesta semana foi feito o encerramento do ano 2014 relativamente às estatísticas da Medida Vida Ativa pois os dados vão sendo sempre acumulados e torna-se necessário fazer um balanço final sobre as estatísticas do ano anterior e estas são tarefas que dispõem de algum tempo.

21ª semana (02/03/15 a 06/03/15): Após a conclusão do fecho do ano anterior, foram disponibilizados novos dados estatísticos já relativos ao ano de 2015 para início de novas monitorizações mensais que são importantes para o IEFP. Nesta semana já era

possível consultar, através de ficheiros tais como PDF e Excel, dados estatísticos relativos ao mês de janeiro e fevereiro. Também nesta semana foi feito o primeiro contacto com a direção da DRLVT para prosseguimento de um outro contacto com o Centro de Formação de Tomar para a aplicação do questionário neste centro. Contactámos com ambas as partes para dar conhecimento daquilo que se pretendia fazer e para marcar uma data de visita ao centro.

22ª semana (09/03/15 a 13/03/15): Nesta semana de estágio foi feita uma revisão de alguns dados estatísticos relativamente ao ano de 2014 para poder ser feito o encerramento desse mesmo ano relativamente às monitorizações da Vida Ativa. Concluí os dados estatísticos e fechei o ciclo de monitorizações para entregar a outro departamento, nomeadamente a verificação das saídas profissionais e respetivas áreas de formação para que seja visível quais as áreas mais frequentadas. Foi também planeada a visita ao SF de Tomar para se acertar todos os pormenores e também foi feito um contacto à presidente do Centro para conhecimento da causa. Disponibilizei o meu questionário ao departamento para possíveis alterações e ajustes. Para além desta tarefa, durante esta semana também participei, através do IEF, no evento Futurália 2015 a decorrer na FIL com o intuito de estar em contacto com a formação profissional e diversas demonstrações de empregabilidade.

23ª semana (16/03/15 a 20/03/15): Esta semana de estágio foi, essencialmente, uma semana de preparação para a ida ao SF de Tomar e de ajuste de todos os aspetos em falta. Verifiquei com o departamento se as áreas de educação que eu já tinha escolhido poderiam, de facto, ser essas mesmas e se as datas de execução não foram alteradas. Deste modo, verificámos que algumas áreas pretendidas estavam todas a decorrer e acordámos que as áreas escolhidas seriam então as áreas de Hotelaria e Restauração e Ciências Informáticas. Após confirmadas as áreas, segue-se a organização final dos questionários e reformulação de algumas perguntas bem como a impressão de aproximadamente 60 exemplares (20 por área/turma). Iniciei também a monitorização de arranque do ano de 2015 com acesso a novos dados estatísticos.

24ª semana (23/03/15 a 27/03/15): Esta semana de estágio foi um pouco diferente das outras pois desloquei-me a vários Centros de Formação na zona de Tomar, local onde apliquei os questionários do meu estudo a três turmas de formação de áreas diferentes.

No início da semana, eu e a minha coordenadora Elsa Lopes fomos até ao Centro de Formação Profissional de Tomar reunir com a responsável do Centro e sua assessora para uma conversa sobre a contextualização do meu estágio e também da minha investigação. Foi pedida a confirmação sobre a minha intervenção nas três áreas de formação escolhidas e marcação da deslocação às diferentes formações. Assim, desloquei-me também ao Centro de Formação de Torres Novas (que está associado ao Centro de Tomar) para aplicar o meu questionário às turmas de informática e de cozinha. Relativamente à área de, o questionário foi aplicado mesmo no Centro de Formação de Tomar, num outro dia diferente de estágio. Para cada turma separei os questionários em três envelopes distintos para ser possível diferenciar as áreas. Para além de ter de aplicar o meu estudo, foi-me possível ter contacto com outras realidades de formação e conhecer novos espaços formativos.

25ª semana (30/03/15 a 03/04/15): Nesta semana o estágio já se realizou no local habitual, os Serviços Centrais do IEFP, e confirmaram-se as áreas de educação/formação estudadas para se iniciar o tratamento de dados. Foi feita uma organização e separação dos questionários para facilitar a sua análise posteriormente no programa excel. Verificação do preenchimento de algumas partes do questionário consideradas importantes e controlo das respostas em branco ou mal respondidas. Para além destes detalhes também foi feito um esclarecimento de dúvidas com a coordenadora acerca das visitas aos vários centros pois deparei-me com algumas questões novas para mim.

26ª semana (06/04/15 a 10/04/15): Nesta semana de estágio foi feita a conclusão da primeira monitorização de 2015 relativamente ao mês de janeiro com dados estatísticos referentes apenas ao mês de janeiro pois uma vez que se trata do início do ano ainda não existem dados acumulados. Para além disso, iniciei a separação, mais a pormenor, dos questionários e comecei a fazer o seu tratamento de dados para ser possível a posterior análise e introdução dos valores no excel. Realizei 4 tabelas para cada turma pois são 4 turmas de formação estudadas e coloquei em cada uma delas quantas respostas de “concordo”; “discordo” e “não sei” foram dadas pelos formandos.

27ª semana (13/04/15 a 17/04/15): Nesta semana de estágio candidatei-me, pelo Netforce, através do IEFP, ao CCP para obter equivalência a formação pedagógica

inicial de formadores pois é uma mais-valia enquanto estudante da área da educação. Para além desta candidatura, iniciei o tratamento de dados dos questionários em ficheiro excel onde dividi as 4 turmas para analisar separadamente. Criei tabelas e separei os itens por cores consoante as subescalas. Após esta organização, analisei cada questionário para dar uma cotação a cada item e saber, no fim, quais as médias de cada subescala para concluir se existe satisfação ou não nos formandos.

28ª semana (20/04/15 a 24/04/15): Nesta antepenúltima semana de estágio foi feita uma análise do sexo e da idade dos formandos que preencheram o questionário para o estudo em causa que também é do interesse o próprio IIEFP. Definiu-se, pelo departamento, uma idade limite para diferenciar os jovens e os adultos, ou seja, toda a população abrangida pela Medida Vida Ativa com menos de 30 anos é considerada jovem e toda a população com mais de 30 anos é considerada adulta. Este foi um aspeto importante a definir no estágio para ser possível o tratamento de dados referente à idade dos formandos. Para além disso também criei tabelas onde introduzi os dados dos questionários e calculei as respetivas médias consoante aquilo que se ia pretendendo saber. Todas estas tarefas foram feitas através do excel.

29ª semana (27/04/15 a 01/05/15): Nesta penúltima semana de estágio foi feita uma análise e interpretação das tabelas construídas em geral no excel pois apesar de ser a minha investigação, no estágio também se pretende que as fases do estudo sejam bem estruturadas. Fiz cálculos de médias individuais e conjuntas relativamente a cada turma de formação profissional estudada. Houve também um ajuste de algumas tarefas pendentes e conclusão das mesmas pois a data do fim de estágio aproxima-se. Foi então necessário o fornecimento de alguns documentos a fim de ficarem guardados e arquivados para eventuais consultas.

30ª semana (04/05/15 a 08/05/15): Nesta última semana de estágio incidi sobre a avaliação geral da Medida Vida Ativa (onde estive sempre integrada) através dos questionários feitos com o intuito de se saber qual o impacto final desta política de emprego. Analisei cada turma e cada item correspondente à avaliação geral e tirei conclusões pormenorizadas para fornecer ao departamento. Foram feitos alguns ajustes finais de algumas atividades pendentes; fornecimento de documentação para a orientadora e vice-versa e desocupação do gabinete onde foi feito o estágio bem como a

entrega do cartão de estagiária na receção que sempre me acompanhou ao longo de 9 meses. Foram também feitas as despedidas com alguns colegas do instituto.

2.8 Análise e reflexão geral das atividades

Torna-se fundamental, após um estágio de 9 meses, ter em conta os aspetos que considere mais e menos importantes no decorrer das minhas atividades e também referir tudo aquilo que aprendi, realizei e me foi pedido. Deste modo, refiro o que achei pertinente para os meus conhecimentos enquanto estagiária nos Serviços Centrais do IEFP e enquanto estudante de mestrado em Ciências da Educação com especialização em Administração Educacional.

De uma maneira geral, no início do estágio foi feito um acolhimento e integração na Direção de Serviços de Coordenação da Oferta Formativa do Departamento de Formação Profissional. Fez-se uma caracterização do Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P., através de pesquisa realizada na internet e intranet - enquadramento da Instituição, objetivos e atribuições, e do Departamento de Formação Profissional/Direção de Serviços de Coordenação da Oferta Formativa - atribuições e competências. Procedeu-se também a uma caracterização do Sistema Nacional de Qualificações e de alguns dos seus instrumentos tais como o Quadro Nacional de Qualificações e o Catálogo Nacional de Qualificações.

De seguida, foi feita uma caracterização de todas as modalidades de formação, tanto para jovens (cursos de aprendizagem; cursos de educação e formação para jovens e cursos de especialização tecnológica) como para adultos (cursos de educação e formação para adultos; formação modular certificada; programa de formação em competências básicas e programa português para todos). A modalidade de formação que esteve mais presente no decorrer do meu estágio foi a medida Vida Ativa – Emprego Qualificado pois foi neste programa onde realizei grande parte das minhas tarefas enquanto estagiária. Analisei a legislação de enquadramento e do regulamento específico da medida Vida Ativa e identifiquei os operadores de formação que intervêm nesta medida. Utilizei também o Portal Vida Ativa disponível para orientação da medida e conhecimento das suas funcionalidades para ter acesso ao conteúdo de informação inserida no Portal pelas Entidades Formadoras Externas.

Para além da utilização deste Portal, foi feita uma produção de instrumentos de suporte ao processo de avaliação da medida Vida Ativa – Emprego Qualificado para uma análise e síntese da informação disponibilizada pela Direção de Serviços de Estudos, Planeamento e Controlo de Gestão, para a realização das chamadas monitorizações que são feitas mensalmente pelo IEFP (Anexo 2, 3, 4 e 5). Assim, houve um levantamento e recolha de informação contida no Portal Vida Ativa e uma síntese e análise do material recolhido para uma produção e validação do instrumento de monitorização e avaliação. Deste modo, todos os meses eram fornecidos dados estatísticos do ponto de situação da Medida Vida Ativa e, posteriormente, realizadas monitorizações a fim de dar a conhecer os pontos mais importantes do decorrer da Medida tais como os Centros e as Áreas mais preenchidas pelos utentes e também as modalidades de formação mais pedidas.

Já numa fase mais avançada de estágio, foram feitas visitas ao Centro de Emprego e Formação Profissional de Tomar e também de Torres Novas, com o intuito de ter acesso ao funcionamento do Centro para a Qualificação e Ensino Profissional e acompanhamento da atividade desenvolvida no âmbito da Medida Vida Ativa – Emprego Qualificado e também para a aplicação da pequena investigação. As áreas das Ciências Informáticas e da Hotelaria e Restauração foram as escolhidas para aplicação do estudo através de um questionário sobre a satisfação pessoal de cada um. Estas visitas contribuíram para um maior contacto com a realidade da formação profissional e para se ter uma noção de como os centros funcionam e respondem aos seus formandos.

Depois da aplicação do estudo, procedeu-se ao tratamento e à análise dos dados recolhidos pelos questionários para se chegar às conclusões finais e para se confrontarem certos aspetos com a teoria motivacional de Herzberg, verificando a sua credibilidade, ou não. Este procedimento fez-se com a utilização do excel, introduzindo-se todos os dados recolhidos e dando cotações às respostas dadas pelos formandos onde na horizontal se colocaram os 48 itens do questionário e na vertical se introduziu o número de formandos por turma.

Este estágio curricular contribuiu, não só, para um contacto direto com a vida profissional no âmbito da formação profissional e da gestão da formação, mas também para a aquisição de saberes e competências úteis para o futuro. Esta experiência proporcionou-me uma visão mais abrangente sobre aquilo que é a formação profissional e como esta se processa, tendo em conta que o número de desempregados é bastante elevado e que isso dificulta a sua gestão. Aprendi que, por detrás de uma turma de

formandos criada e de uma área profissional escolhida, existe uma série de aspetos que é necessário ter presentes tais como residência; empregos anteriores; áreas pretendidas e vagas disponíveis. Após este processo é feita a seleção das turmas que, geralmente, são turmas muito heterogêneas. Foi-me possível experienciar todos estes passos e aprendi que, ao mínimo erro informático, tudo se altera. O contacto com esta realidade profissional é uma mais-valia para nós, enquanto estudantes, pois enriquece-nos a todos os níveis e dá-nos mais autonomia para enfrentar o futuro.

CAPÍTULO III

CAMPO DE INVESTIGAÇÃO

Neste capítulo é apresentado o meu objeto de estudo, ou seja, o meu campo de investigação no decorrer do meu estágio curricular com a sua respetiva metodologia. Neste sentido, e uma vez que estive integrada na Medida Vida Ativa, torna-se importante tentar perceber até que ponto este programa é capaz de satisfazer todo o seu público abrangido, ou seja, se responde ou não às necessidades dos formandos e se eles se sentem realizados e satisfeitos, sendo este o principal objetivo do estudo através da aplicação do questionário. Para a realização desta investigação é crucial o confronto entre algumas teorias motivacionais que permitam dar resposta relativamente a algumas atitudes dos indivíduos. A investigação realizou-se no Centro de Formação Profissional de Tomar através da realização de um questionário.

3.1 Seleção do objeto de estudo e problemática

Após alguma dificuldade em decidir qual seria o meu tema de estudo, devido à variedade de temáticas interessantes que poderia tratar nos Serviços Centrais do IEFP, optei por escolher, inicialmente, a questão gestão de equipas no trabalho, dentro da direção de serviços de coordenação da oferta formativa. Para tal, tive de fazer uma pesquisa do número de pessoas que trabalhavam dentro do Departamento de Formação Profissional e respetivas direções de serviços. Assim sendo, o Departamento de Formação Profissional conta com 13 pessoas, a direção de serviços de qualificação conta com 19 pessoas e a direção de serviços de coordenação da oferta formativa engloba 17 pessoas. Escolhi a direção de serviços em que estava inserida para realizar a minha investigação através de entrevistas, observações e análise documental.

Esta foi a minha ambição durante os primeiros meses de estágio até que, após uma conversa entre a minha supervisora de estágio e a diretora do departamento, optei por mudar de planos e passar para outro campo de estudo, o da satisfação e realização pessoal. A dita conversa foi sobre a minha integração num projeto a decorrer no IEFP, o Programa Vida Ativa – Emprego Qualificado que me suscitou muito mais interesse pois ao estar inserida neste programa, poderia fazer a minha própria investigação através

deste mesmo programa. Assim, para além do estágio ser baseado no programa Vida Ativa, também o meu campo de estudo viria a estar inserido nele através de uma visita ao Centro de Formação Profissional de Tomar.

Deste modo, a minha investigação incide sobre a satisfação pessoal tanto dos formadores como dos formandos no decorrer das sessões de formação, ou seja, se com a implementação desta nova medida, os formadores e formandos se sentem satisfeitos ou não com as alterações sofridas nas modalidades de formação e se as formações correspondem às suas necessidades e expectativas. Nestas circunstâncias, torna-se fundamental verificar quais os fatores que contribuem para a satisfação e descontentamento dos indivíduos. Este estudo pode combinar duas bases de análise sobre as experiências vividas pelos formandos ao longo do seu percurso formativo tais como fatores que afetam a sua satisfação e/ou descontentamento e também as atitudes vividas durante a sua formação profissional.

A satisfação no trabalho é um fenómeno amplamente estudado e este interesse decorre da influência que a mesma pode exercer sobre o trabalhador, afetando a sua saúde física e mental, atitudes, comportamento profissional, social, tanto com repercussões para a vida pessoal e familiar do indivíduo como para as organizações. Os estudos sobre a satisfação têm despertado o interesse de profissionais e investigadores desde a década de 90. A satisfação no trabalho tem sido definida de diferentes perspetivas, dependendo do referencial teórico adotado que, neste caso, se refere a uma organização em contexto de formação, ou seja, este estudo foca-se na satisfação pessoal não em contexto de trabalho mas em contexto de formação profissional. As adaptações mais frequentes referem-se à satisfação como motivação, como atitude ou como estado emocional positivo. A diferença entre satisfação e motivação é claramente assinalada por Steuer (1989), citado por Martinez (2003), ao explicitar que a motivação manifesta a tensão gerada por uma necessidade e a satisfação expressa a sensação de atendimento da necessidade.

A satisfação é considerada um estado emocional agradável resultante da avaliação que o indivíduo faz do seu trabalho e resulta da perceção da pessoa sobre como este satisfaz ou permite satisfação dos seus valores. (Locke, 1969, 1976) Esta investigação foi desenvolvida para descrever os níveis de satisfação e descontentamento dos formandos; determinar os fatores relacionados com a satisfação e o descontentamento dos mesmos e avaliar a aplicabilidade e utilidade da teoria de motivação profissional de Herzberg. Desta forma, pretende-se avaliar de que forma a

formação profissional contribuiu para a realização pessoal dos formandos na medida em que esta favorece, ou não, a satisfação de cada um. Irá ser estudada a utilidade da Medida Vida Ativa e de que forma ela consegue responder às necessidades do seu público abrangido.

Segundo Maslach, as organizações devem prestar atenção para assegurar ao trabalhador o sentido de realização pessoal, promovendo a autonomia. No caso do IEFP, o que se pretende é que o número dos desempregados a nível nacional desçam progressivamente e a Medida Vida Ativa vem combater isso mesmo através de formação profissional. A problemática deste caso será perceber os níveis de satisfação pessoal e descontentamento dos formandos incluídos neste programa, tentando aplicar a teoria de Herzberg.

O principal foco deste estudo é abordar a situação de motivação e satisfação das pessoas em que Herzberg, verifica e evidencia, através de muitos estudos práticos, a presença de que dois fatores distintos devem ser considerados na satisfação do cargo profissional. Em primeiro lugar, a satisfação na profissão é função do conteúdo ou atividades desafiadoras e estimulantes do cargo, são os chamados fatores motivadores. Em segundo lugar, a insatisfação no cargo é função do ambiente, da supervisão, dos colegas e do contexto geral do cargo, são os chamados fatores higiénicos.

Tendo em conta esta teoria e o contexto do meu estágio curricular, torna-se importante tentar dar resposta a uma série de questões pertinentes que podem ser consideradas as questões de partida para esta pequena investigação. Ora, se a medida Vida Ativa consiste num programa novo a ser aplicado pelo IEFP, é crucial saber de que forma é que este está a atuar e se qual a sua eficácia, ou seja, se corresponde às necessidades dos seus formandos. Uma vez que para esta investigação, me baseio pela Teoria de Herzberg, faz sentido que teste a validade do mesmo pela satisfação do público abrangido pela medida Vida Ativa em formações concretas. Assim, saber qual o ponto de satisfação dentro medida Vida Ativa; qual a sua eficácia e impacto; e se responde às necessidades dos formandos, são as grandes questões para esta investigação.

Estas teorias de conteúdo assumem que a realização das necessidades e objetivos e a atenção aos valores são as principais determinantes da satisfação no trabalho (Locke, 1976). A teoria da hierarquia das necessidades de Maslow (1954) e a teoria dos fatores higiénicos e motivacionais de Herzberg (1966), referida anteriormente, são exemplos de teorias de conteúdo.

3.2 A Teoria de Satisfação e Descontentamento de Herzberg

Para esta investigação, a teoria de motivação-manutenção de Herzberg proporciona a base essencial para descrever e compreender as inter-relações entre os fatores de satisfação e os fatores de descontentamento. Assim sendo, também se ambiciona determinar a aplicabilidade da teoria de motivação de Herzberg. Existem autores que optam por adotar a distinção entre satisfação e insatisfação estabelecida na teoria da motivação-higiene, que considera satisfação e insatisfação fenómenos distintos, de natureza diversa, onde a insatisfação é determinada pela carência dos fatores extrínsecos ao trabalho ou “fatores de higiene” e a satisfação é determinada pelos fatores intrínsecos ou “fatores motivadores” relacionados com os desafios das tarefas. (Pérez Ramos, 1980) citado por Martinez (2003).

A teoria de motivação-manutenção baseou-se num famoso estudo sobre contabilistas desenvolvido por Herzberg, Mausner & Snyderman (1959). Esta teoria propõe que os sentimentos de satisfação dos indivíduos são causados por fatores intrínsecos à atividade laboral ou profissional. Segundo Herzberg, o seu estudo sugere que os resultados obtidos são eficazes em motivar o indivíduo para uma execução e esforço de nível superior. Este modelo teórico argumenta que qualquer fator pode ser fonte quer de satisfação, quer de descontentamento profissional. A insatisfação é determinada pela carência de “fatores de higiene” (condições de trabalho e relações interpessoais) e a satisfação é determinada pela existência de “fatores motivadores” considerados eficazes na motivação dos indivíduos para um desempenho superior que compreende a realização pessoal, reconhecimento, responsabilidade... Por serem fatores relacionados ao desenvolvimento pessoal, são considerados intrínsecos. (Herzberg, 1971)

Esta teoria é vista como uma teoria de necessidade ou como uma teoria e conteúdo pois Locke (1976, p.1302) define-a como uma teoria “que tenta identificar as necessidades específicas ou valores mais conducentes à satisfação na profissão”, neste caso, na (re) integração ao mercado de trabalho. Herzberg, com alguns dos seus estudos, conclui que os fatores que fazem as pessoas felizes nas suas profissões são diferentes dos fatores que fazem as pessoas infelizes nas suas profissões. Deste modo, os fatores relacionados com a realização e satisfação podem levar a atitudes profissionais positivas e motivadoras que satisfazem a necessidade do indivíduo de auto-realização.

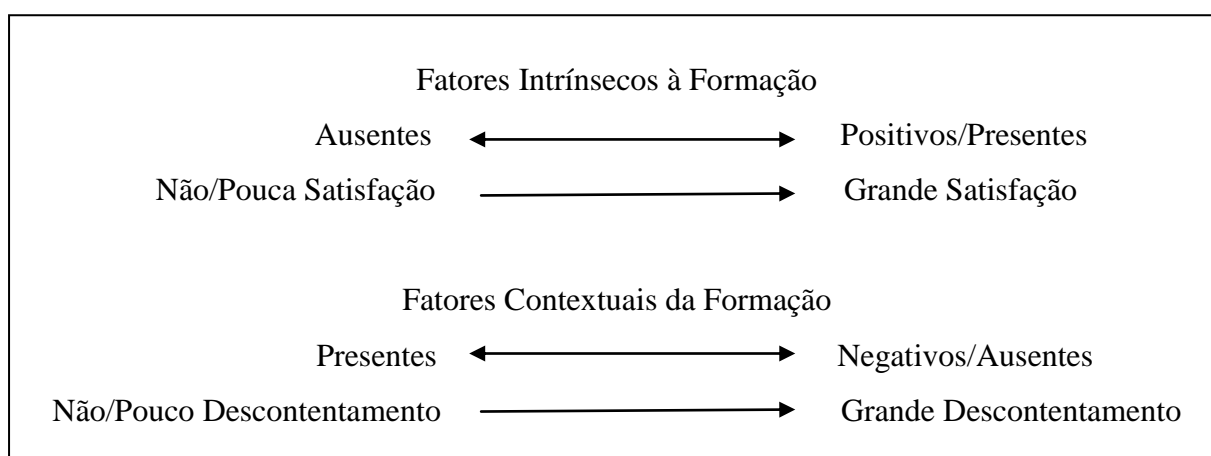
Contrariamente, os fatores relacionados com o descontentamento irão provocar atitudes negativas. Os estudos feitos por Herzberg mostram que os fatores de satisfação são mais prováveis de aumentar a satisfação do que diminuí-la e os fatores relacionados com o descontentamento muito raramente atuam para aumentar a satisfação.

O referido autor deu um contributo valioso ao movimento organizacional e administrativo para redefinir as profissões, de modo a realçar o papel dos fatores de motivação, permitindo, assim, o interesse dos trabalhadores na profissão e o seu auto desenvolvimento. A realização, o reconhecimento e a responsabilidade são também fatores que contribuem para a satisfação, pois mostram estar significativamente na sequência de atitudes profissionais elevadas. Esta teoria mostra ser bastante útil na educação para investigar estes mesmos fatores.

As pesquisas sobre motivação humana relacionadas com as necessidades, motivos e atitudes das pessoas, permitem formular suposições fundamentais para compreender as pessoas dentro das organizações. Enquanto os fatores de higiene se relacionam com as necessidades fisiológicas, os fatores de motivação encontram correspondência com as necessidades de estima e de auto-realização do esquema de Hierarquia de Necessidades.

O modelo teórico da relação entre fatores argumenta que qualquer fator pode ser fonte quer de satisfação, quer de descontentamento, não havendo assim influências entre ambos. Esta separação pode ser observada na figura 2.

Figura 2 – Teoria dual de satisfação



3.3 A Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow

O presente autor identifica as principais necessidades do ser humano e classifica-as conforme uma escala ascendente de hierarquização. Nesta teoria, há medida que as necessidades básicas vão sendo satisfeitas, surgem as necessidades dos níveis seguintes até se chegar às necessidades principais, mais elevadas. No entanto, esta hierarquia não é precisa pois as necessidades mais elevadas podem surgir antes das mais básicas terem sido completamente satisfeitas. Pérez Ramos (1980, p.49) reforça que “o modelo teórico de Maslow é importante para compreender e explicar o comportamento das pessoas na situação de trabalho, especialmente em termos de satisfação, enfatizando a tendência humana de progredir e ultrapassar os respectivos níveis da escala hierárquica” (de necessidades).

Maslow (1954) apresenta 5 categorias cujas definições clarificam as suas ideias teóricas uma vez que as necessidades fisiológicas respondem à finalidade de manter a homeostasia do organismo, sendo sua satisfação indispensável à sobrevivência do indivíduo e da espécie; as necessidades de segurança compreendem o desejo de proteger-se contra o perigo, a ameaça e a privação, tanto em relação ao próprio indivíduo como à sua família; as necessidades sociais referem-se ao desejo de pertencer, de participar e de ser aceite pelos outros, de dar e receber afeto e amizade; as necessidades de estima traduzem o desejo do indivíduo de destacar-se no grupo do qual participa e as necessidades de autorrealização incluem o desejo de crescimento psicológico e de excelência nas realizações, constituindo um desafio permanente na vida do indivíduo.

De acordo com Maslow (1954), tendo em conta as necessidades individuais, a satisfação, neste caso, no trabalho resulta da relação que se estabelece entre as necessidades dos indivíduos, o trabalho que se desempenha e o ambiente onde o mesmo se realiza. A teoria das necessidades foca-se nas 5 categorias de necessidades, anteriormente referidas, ordenadas por ordem ascendente de importância (Ferreira, et al. 2001, p.262). Sendo elas as necessidades fisiológicas; necessidades de segurança; necessidades sociais; necessidades de auto-estima e necessidades de auto-realização. Segundo o autor, as necessidades humanas são necessidades biológicas que influenciam o comportamento de forma inconsciente e, posto isto, caracterizam o ser humano em geral. Já as necessidades fisiológicas e de segurança denominam-se de primárias, enquanto as restantes são designadas de secundárias. Enquanto as necessidades

primárias não estiverem satisfeitas, as restantes não se consideram tão importantes, assim, uma necessidade de nível superior só se faz sentir quando as necessidades de nível inferior estiverem satisfeitas.

Existem escassas evidências empíricas acerca da teoria de Maslow pois não se dá conta da especificidade cultural em matéria da valorização das necessidades, quer em termos de conteúdo, quer em priorização. Whaba e Bridwell (1976), efetuaram uma extensiva pesquisa sobre o conceito de hierarquia das necessidades. Tais resultados indicam não existirem evidências claras que mostrem que as necessidades humanas se possam classificar em cinco categorias e que essas cinco categorias se possam estruturar assumindo uma determinada hierarquia entre elas. Assim, o número de necessidades e a ideia da satisfação progressiva e hierarquizada das mesmas, aparece igualmente questionável.

Destaca-se, assim, o facto de os motivos de natureza social e de realização, serem consideradas as forças motrizes do desempenho do indivíduo no seu posto de trabalho, e, ainda, o facto de evidenciar que o grau hierárquico de uma necessidade varia consoante as situações. A teoria de Maslow, como matriz conceptual, continua, no entanto, válida, sobretudo porque traduz a procura incessante do homem por novas realizações e por procurar constantemente melhorar o seu padrão de vida.

3.4 Procedimentos metodológicos

Neste ponto pretende-se uma visão clara sobre a metodologia utilizada de todo o trabalho desenvolvido para a pequena investigação onde se faz um procedimento metodológico do trabalho, evidenciando os procedimentos adotados para a consecução dos objetivos propostos, explicitando as fases de desenvolvimento desta investigação. Segundo Ghiglione e Matalon (1992, p.7), qualquer investigador tem de ter em conta 4 métodos essenciais de investigação tais como a observação, o inquérito, a experimentação e o estudo dos “vestígios”. A observação “pode ser definida como um olhar sobre uma situação sem que esta seja modificada”, o inquérito “pode ser definido como uma interrogação particular acerca de uma situação englobando indivíduos”, a experimentação “pode ser definida como uma interrogação particular sobre uma situação criada e controlada pelo investigador” e o estudo dos vestígios “pode ser considerado como uma forma de observação diferida, que por necessidade não interpreta diretamente o fenómeno que interessa” (Ghiglione e Matalon, 1992). O

presente estudo desenvolveu-se na relação com as pessoas em contextos de formação profissional, na compreensão e interpretação da realidade e percepção de como os atores se sentem com a implementação e integração na Medida Vida Ativa, uma nova política de emprego aplicada pelo IEFPP.

Para a realização do meu trabalho, foi feita muita pesquisa documental que está presente em todos os trabalhos de investigação e adotei, ao longo de nove meses de estágio, uma estratégia de investigação qualitativa, a mais utilizada nestas situações. Segundo Bogdan e Biklen (1994), a investigação qualitativa em educação possui cinco características tais como a fonte direta de dados é o ambiente natural, constituindo o investigador o instrumento principal; é descritiva; os investigadores nesta área interessam-se mais pelo processo do que simplesmente pelos resultados ou produtos; estes investigadores tendem a analisar os seus dados de forma indutiva e o significado tem uma grande importância vital na abordagem qualitativa, isto é, os investigadores que utilizam este tipo de abordagem estão interessados no modo como diferentes pessoas dão sentido às suas vidas.

Estas características estão presentes na minha investigação na medida em que, inicialmente, tive de fazer uma análise documental para ficar mais ambientada com a Medida Vida Ativa e de como esta atua. De seguida, presenciei e observei várias formações para tentar perceber como as coisas funcionam. Após estas etapas, realizei alguns questionários e no final de tudo, fiz uma recolha de toda a informação e analisei os dados obtidos para chegar aos resultados finais. No decorrer da minha investigação, os questionários aplicados foram com base na Teoria de Herzberg com o intuito de testar a sua validade neste contexto.

Ao longo do meu estágio, recorri à observação participante que, segundo Afonso (2005, p.91) é uma técnica de recolha de informação “particularmente útil e fidedigna” dado que a informação obtida não se encontra condicionada pelas opiniões e pontos de vista dos sujeitos, como acontece nas entrevistas e nos questionários. É uma metodologia que permite, através das notas que se vão registando, obter palavras e não números, conduzindo o processo no sentido de relatar interpretações nossas.

Em suma, tentei utilizar os métodos que considerei mais eficazes para cada tipo de tarefa no meu estágio e na minha investigação. Analisei documentos para conhecer um pouco mais acerca do IEFPP, das legislações, das formações e da Medida Vida Ativa; fiz notas de campo em todos os meus dias de estágio e visitas a determinados centros; utilizei a observação em todas as situações, apliquei questionários a vários formandos

de uma mesma área de formação e recolhi todo o tipo de informação que considerei útil para a realização deste trabalho. Em ambas as situações, ou seja, tanto no meu estágio em si como no meu projeto de investigação utilizei métodos semelhantes.

3.5 Desenvolvimento do questionário

Para a realização do meu estudo, optei por recorrer ao uso do questionário pois este é um método de investigação bastante frequente neste tipo de casos. O questionário é um instrumento de recolha de informação que pode ser utilizado numa sondagem ou até mesmo num inquérito. É uma técnica de investigação composta por um determinado número de questões apresentadas por escrito que tem como finalidade a aquisição de um determinado conhecimento. No meu caso em particular, o questionário vai basear-se e orientar-se pela estrutura de Herzberg que atribui várias categorias ao longo dos seus itens. Adotou-se uma escala de resposta simétrica de três pontos como intuito de os formandos verem que era uma escala fácil de utilizar e que não lhes roubaria muito tempo a preencher.

Este tipo de metodologia é muito frequente quando se tem a necessidade de informação sobre uma grande variedade de comportamentos de um mesmo indivíduo. Recorre-se também a estes métodos quando a observação direta de certos comportamentos pressupõe uma intimidade frequente. Para Ghiglione e Matalon (1992), este tipo de situações pode substituir uma observação muito difícil ou impossível de realizar. O questionário pode apresentar uma diversidade de objetivos, tendo em conta os seus propósitos. Neste caso, a aplicação do questionário tem como finalidade a verificação de hipóteses sob a forma de relações entre duas ou mais variáveis como, por exemplo, “verificar se a natureza ou a frequência de um comportamento varia com a idade, se as opiniões e os comportamentos relativos a um determinado objeto são coerentes”. (Ghiglione e Matalon, p.106) Para o meu estudo, o que está em causa é a relação entre as variáveis satisfação e descontentamento tentando perceber se elas se influenciam entre si ou se são independentes. Deste modo, foi criado um questionário de raiz baseando-se nas normas e na teoria de Herzberg (Anexo 8).

Os itens de resposta dados serão apenas “concordo”, “discordo” e “não sei” apresentando, cada um deles, uma cotação subentendida para a posterior análise dos questionários sendo que a cotação de “não sei” será sempre 0 e a cotação de “concordo” ou “discordo” irá variar entre 1 e 2 consoante o intuito de cada item, conformando-se,

assim, a existência ou não de satisfação e/ou descontentamento. (figura 3) Os itens das escalas expressos na negativa ou os itens desfavoráveis foram invertidos na altura da pontuação de forma a que, teoricamente, quanto mais elevada fosse a pontuação tanto mais elevada seria a satisfação do formando e o descontentamento do mesmo para com a formação profissional.

Figura 3 – Itens de resposta e cotações

Concordo	2 ou 1
Discordo	2 ou 1
Não sei	0 (não se contabiliza)

Segundo Parasuraman (1991), um questionário “é um conjunto de questões, feito para gerar os dados necessários para se atingir os objetivos do projeto.” Embora o mesmo autor afirme que nem todos os projetos de pesquisa utilizam essa forma de instrumento de coleta de dados, o questionário é muito importante na pesquisa científica, especialmente nas ciências sociais. Parasuraman (1991) afirma também que construir questionários “não é uma tarefa fácil e que aplicar tempo e esforço adequados para a construção do questionário é uma necessidade, um fator de diferenciação favorável. Não existe uma metodologia padrão para o projeto de questionários, porém existem recomendações de diversos autores com relação a essa importante tarefa no processo de pesquisa científica.”

O questionário apresenta vantagens tais como: possibilita atingir um grande número de pessoas de diversas localizações geográficas com baixo custo; permite o anonimato das respostas; permite que as pessoas o respondam no momento que lhes pareça mais apropriado; não expõe os pesquisados à influência da pessoa do pesquisador e são fáceis de ministrar. No entanto, também apresenta algumas desvantagens, sendo elas a exclusão de pessoas analfabetas; impedem o auxílio ao pesquisado quando o mesmo não entende determinada pergunta; impede o conhecimento das circunstâncias em que o questionário é respondido; não oferece garantia de que a maioria das pessoas o devolva totalmente preenchido; envolve geralmente um pequeno número de perguntas e os resultados podem ser criticados em relação à objetividade.

Neste tipo de casos, também se torna possível utilizar o inquérito estatístico pois ele permite a recolha de informação quantitativa nos campos das ciências sociais. Um inquérito pode incidir sobre opiniões ou informação fatural, dependendo do seu objetivo, mas todos os inquéritos envolvem a ministração de perguntas a indivíduos. Quando as questões são administradas pelo respondente, o inquérito é referido por questionário ou um inquérito auto-administrado. O questionário, já referido anteriormente, é um instrumento de investigação que visa recolher informações baseando-se, geralmente, na inquisição de um grupo representativo da população em estudo. Para tal, coloca-se uma série de questões que abrangem um tema de interesse para os investigadores, não havendo interação direta entre estes e os inquiridos.

Tal como o questionário, o inquérito também apresenta pontos fortes e pontos fracos. Os pontos fortes: é uma forma eficiente de coletar informação de um grande número de respondentes onde grandes amostras são possíveis e as técnicas estatísticas podem ser usadas para determinar a validade, a fiabilidade e a significância estatística; os inquéritos são flexíveis no sentido em que uma grande variedade de informação pode ser recolhida e podem ser usados para estudar atitudes, valores, crenças e comportamentos passados. Os pontos fracos: dependem da motivação dos sujeitos, sua honestidade, memória e capacidade de resposta em que os respondentes podem não estar conscientes das suas razões para qualquer determinada ação; não são apropriados para estudar fenómenos sociais complexos pois o indivíduo não é a melhor unidade de análise nestes casos.

3.6 Questões de investigação e itens de escala

Para a realização do questionário é necessário ter em conta as suas principais variáveis de acordo com a Teoria de Herzberg. As principais variáveis de interesse podem ser observadas na figura 4 que apresenta questões de investigação que foram formuladas e organizadas de acordo com os três objetivos principais do estudo em consideração. A grande preocupação durante o desenvolvimento deste instrumento foi definir os fatores que fossem consistentes com a teoria de Herzberg e que pudessem ser aplicados ao meio educacional. As definições dos fatores constitutivos da satisfação e descontentamento foram escritas de acordo com as definições e o sistema de codificação de entrevistas de Herzberg (Herzberg, 1966).

Figura 4 – Variáveis investigadas no estudo

<p>1. <u>Satisfação</u> (O conteúdo da formação)</p> <ul style="list-style-type: none">- Realização- Reconhecimento- Trabalho em si- Responsabilidade- Progressão Profissional	<p><u>Descontentamento</u> (O contexto da formação)</p> <ul style="list-style-type: none">- Apoios Sociais- Relações Interpessoais- Estatuto Social- Condições de Trabalho
<p>2. <u>Atitude Geral em Relação à Formação</u></p>	
<p>3. <u>Caracterização dos Formandos</u> (sexo, idade, estado civil, habilitações académicas e área da formação profissional)</p>	

As primeiras três definições estabelecem as bases da teoria de Herzberg para a terminologia usada nos constructos medidos pelas escalas.

- Fatores Profissionais: aspetos de uma profissão que influenciam as crenças ou atitudes de uma pessoa acerca da sua profissão.

- Fatores de Satisfação ou Motivadores: fatores profissionais intrínsecos que, quando presentes, têm um efeito positivo na satisfação de uma pessoa com a sua profissão. Estes fatores motivam a pessoa para o desempenho profissional, contudo, a sua ausência não contribui necessariamente para o descontentamento.

- Fatores de Descontentamento ou Higiénicos: os fatores profissionais extrínsecos que, se não forem realizados positivamente, irão aumentar o descontentamento profissional. Contudo, uma vez realizados, estes fatores não irão necessariamente influenciar a satisfação.

Como já foi referido, o questionário aplicado tem em conta uma diversidade de subescalas/fatores que apresenta uma ordem aleatória ao longo dos itens para não influenciar as respostas dadas. As categorias presentes são a Satisfação e o Descontentamento em que a satisfação é uma atitude positiva acerca da formação que

tem origem na influência dos fatores de satisfação e o descontentamento é a atitude negativa acerca da formação resultante da influência de fatores e descontentamento. Na categoria de Satisfação temos a subescala de Realização; subescala de Reconhecimento; subescala de Trabalho em Si; subescala de Responsabilidade e subescala de Progressão Profissional. (tabela 1). Contrariamente, na categoria de Descontentamento está presente a subescala de Apoios Sociais; subescala de Relações Interpessoais; subescala de Estatuto Social e subescala de Condições de Trabalho. (tabela 2) Para além destas duas grandes categorias e respetivas subescalas, o questionário também inclui alguns itens referentes à Medida Vida Ativa em geral que estão misturados com os restantes.

1 – Realização: Resultados do próprio trabalho tendo em conta que os formandos são “tocados” e afetados de uma forma positiva;

2 – Reconhecimento: Qualquer manifestação de apreço pelo trabalho bem realizado, proveniente de uma fonte qualquer (formandos, colegas, família);

3 – Trabalho em Si: O exercício do formador, ou seja, a sua aprendizagem, as tarefas que faz, as características da sua formação;

4 – Responsabilidade: Assumir responsabilidade pelo seu próprio trabalho dentro daquilo que é pedido pela formação e pelo próprio formador;

5 – Progressão Profissional: Mudança no estatuto ou posição, em sentido ascendente, ou mais oportunidades provenientes da formação profissional;

6 – Apoios Sociais: Compensação financeira pela frequência na formação;

7 – Relações Interpessoais: Relações com outros participantes da vida formativa (colegas; formadores...);

8 – Estatuto Social: Estatuto social do formando em si, estando desempregado, como é visto pelos outros na sociedade;

9 – Condições de trabalho: Características do ambiente físico da formação.

Tabela 1 – Subescalas de Satisfação

Satisfação: cotação 2

Ausência de satisfação: cotação 1

1 - Realização

- 5. A minha turma sente-se entusiasmada com a formação. **C:2/D:1**
- 8. Tenho uma boa relação com os meus colegas. **C:2/D:1**
- 13. Penso que ajudo os meus colegas quando estes têm dúvidas. **C:2/D:1**
- 32. Há formandos mais desinteressados do que eu na turma. **C:2/D:1**
- 45. Gostaria de ter mais oportunidades profissionais. **C:1/D:2**

2 - Reconhecimento

- 3. Os meus colegas felicitam-me quando digo algo acertado. **C:2/D:1**
- 6. Os/As formadores(as) valorizam o meu trabalho quando é bem-sucedido. **C:2/D:1**
- 25. Sou pouco reconhecido na minha turma. **C:1/D:2**
- 43. Ninguém parece reparar quando faço um bom trabalho. **C:1/D:2**
- 48. Esta formação tem tido um grande impacto em mim. **C:2/D:1**

3 - Trabalho em si

- 1. A formação que frequento é interessante. **C:2/D:1**
- 4. Ajudar os meus colegas é estimulante para mim. **C:2/D:1**
- 7. Sinto-me limitado(a) nas minhas capacidades profissionais. **C:1/D:2**
- 12. Gosto da variedade de oportunidades que a formação profissional me proporciona. **C:2/D:1**
- 21. Gosto da relação com os meus colegas. **C:2/D:1**
- 42. Aprender exige demasiado de mim. **C:1/D:2**

4 - Responsabilidade

- 10. Preparar-me para as formações é uma perda de tempo. **C:1/D:2**
- 41. Preocupo-me com os meus colegas. **C:2/D:1**
- 44. Considero esta formação uma obrigação. **C:1/D:2**
- 9. Fora do período da formação faço uma procura ativa de emprego. **C:2/D:1**
- 24. Tento estar sempre atento para conseguir acompanhar o formador. **C:2/D:1**

5 - Progressão Profissional

- 17. Com formação noutras áreas é mais fácil encontrar trabalho. **C:1/D:2**
- 22. É difícil conseguir colocação no mercado de trabalho mesmo estando em formação profissional. **C:1/D:2**
- 23. O tempo de formação é muito longo. **C:1/D:2**
- 35. De um modo geral, estou satisfeito(a) com esta formação. **C:2/D:1**
- 36. A formação profissional proporciona boas oportunidades profissionais. **C:2/D:1**

Tabela 2 – Subescalas de Descontentamento

Descontentamento: cotação 2

Ausência de descontentamento: cotação 1

6 - Apoios Sociais

- 11. Os apoios sociais que recebo pela frequência da formação são suficientes. **C:1/D:2**
- 19. Frequentar a formação profissional proporcionar-me-á segurança financeira. **C:1/D:2**
- 38. O subsídio de alimentação adequa-se às refeições disponibilizadas. **C:1/D:2**
- 30. O pagamento dos apoios sociais é feito a tempo e horas. **C:1/D:2**

7 - Relações Interpessoais

- 15. Dou-me bem com os meus colegas. **C:1/D:2**
- 29. Tenho problemas em comunicar com o(s) meu(s) formador(es). **C:2/D:1**
- 31. Quando preciso, sinto-me à vontade para tirar dúvidas. **C:1/D:2**
- 33. Não conheço muito bem os meus colegas de turma. **C:2/D:1**
- 46. Tenho conversas interessantes com os meus colegas sobre os conteúdos dados na formação. **C:1/D:2**

8 - Estatuto Social

- 26. A formação profissional ajuda-me a progredir. **C:1/D:2**
- 39. Os meus colegas raramente reconhecem os meus esforços na formação.
C:2/D:1
- 20. O meu estatuto social melhora com esta formação. **C:1/D:2**
- 34. Sinto-me mais determinado(a) com o que aprendo nas formações. **C:1/D:2**

9 - Condições de Trabalho

- 2. As pausas entre as sessões de formação são muito pequenas. **C:2/D:1**
- 16. As salas de formação proporcionam um bom ambiente. **C:1/D:2**
- 28. Gosto do ambiente da formação. **C:1/D:2**
- 40. O Centro de emprego e formação profissional tem boas condições de trabalho. **C:1/D:2**
- 47. O(s) formador(es) utilizam todos os dispositivos pedagógicos disponíveis na sala de aula. **C:1/D:2**

Tabela 3 – Aspetos Gerais da Medida Vida Ativa

Avaliação Geral

- 18. Recomendaria esta formação a outras pessoas.
- 37. Se fosse possível, voltava a frequentar esta formação.
- 27. A Medida Vida Ativa é uma boa aposta para o combate ao desemprego.
- 14. Não mudava nada no programa/conteúdos desta formação.

3.7 Áreas de educação/formação estudadas

As áreas de educação/formação selecionadas para a minha investigação foram escolhidas a partir de uma aplicação chamada SGFOR, uma base de dados que contém toda a formação profissional a decorrer pelos vários centros de formação das Delegações Regionais do IEF. O que se pretendia era apanhar formações da medida Vida Ativa que já estivessem a decorrer há algum tempo e que se encontrassem numa fase final para que fosse possível um maior feedback por parte dos formandos nas respostas ao questionário. Deste modo, foram escolhidas duas áreas de formação distintas que estivessem já iniciadas pelo SGFOR e a decorrer, para que coincidissem com a visita planeada ao Centro de Formação Profissional de Tomar. O ideal seriam três áreas distintas, no entanto, com o decorrer da investigação e com a disponibilidade de ambas as partes em termos de datas, os questionários foram aplicados a 4 turmas de formação mas apenas de duas áreas diferentes e cada uma delas numa fase distinta, ou seja, umas em fase inicial e outras em fase final.

Para cada área de educação/formação corresponde uma saída profissional, a que está disponível naquele momento pelo SGFOR consoante as datas de ação que se pretendem, ou seja, que estejam a decorrer. Assim, as áreas escolhidas e estudadas foram a 811 – Hotelaria e Restauração (uma turma de Cozinheiro/a e outra de Empregado/a de Restaurante/Bar) e 481 – Ciências Informáticas (duas turmas de Operador/a de Informática). Todas elas, tanto as áreas de educação/formação como as saídas profissionais são consideradas prioritárias pelo Catálogo Nacional de Qualificações (Anexo 9).

Área 481: Ciências Informáticas

Saída Profissional: Operador/a de Informática (Torres Novas)

Esta turma era composta por 20 alunos e estavam já numa fase avançada da formação pois estavam já com dois meses de formação, faltando apenas um mês para terminar as sessões. De uma maneira geral, esta turma mostrou-se satisfeita com a Medida Vida Ativa e não descontente com a mesma, disponibilizando-se para responder aos questionários. Todas as subescalas de satisfação mostraram satisfação e quase todas as subescalas de descontentamento mostraram ausência de descontentamento por parte dos formandos. Em termos de sexo, esta turma era bastante equilibrada bem como as idades de cada um, ou seja, em cada um destes factores não há destaque por nenhum pois a distribuição de sexo e idade mostra-se bastante equilibrada.

Saída Profissional: Operador/a de Informática (Tomar)

Esta turma de formação era composta por 13 alunos e estava numa fase final, faltando apenas uma semana para terminar o curso. Relativamente às restantes turmas, foi a que apresentou melhores valores de satisfação e melhores valores de ausência de descontentamento pois notou-se, pelas respostas dadas, que estavam já ambientados e seguros com esta área e com os formadores. Nesta turma evidenciou-se a existência de satisfação e a ausência de descontentamento, o que quer dizer que, de uma maneira geral, a turma está satisfeita com a formação da área de informática e com a própria Medida Vida Ativa. Todas as subescalas de satisfação mostraram satisfação e todas as subescalas de descontentamento mostraram ausência de descontentamento. Em termos de sexo, esta turma era bastante equilibrada bem como as idades de cada um.

Área 811: Hotelaria e Restauração

Saída Profissional: Empregado/a de Restaurante/Bar (Torres Novas)

Esta foi a maior turma, com 22 formandos, e encontrava-se numa fase inicial da formação profissional que estavam a frequentar. Nesta saída profissional, o que mais se diferenciou relativamente às outras formações foi a fase da formação em que os

formandos estavam, ou seja, ainda se encontravam muito no início da formação e, por isso, não tinham muito feedback para poder responder a alguns itens do questionário aplicado. O facto de estarem numa formação que ainda não conheciam bem fez com que não soubessem muitos aspetos que, só com algum tempo de formação, é que conseguiriam saber e isso reflectiu-se muito nas respostas dadas. O que também se notou foi que, este factor fez com que todos os formandos estivessem presentes na sala, pois ao longo do tempo, vão abandonando a formação e as turmas vão ficando mais pequenas. Ainda assim, esta turma de formação, apresentou satisfação ao responder aos questionários e, simultaneamente, ausência de descontentamento. Em termos de sexo, esta turma era bastante equilibrada bem como as idades de cada um.

Saída Profissional: Cozinheiro/a (Torres Novas)

A turma de cozinha foi outra das 4 turmas estudadas através do questionário, composta por 13 pessoas, a mais pequena de todas, e encontrava-se numa fase final de formação. Em termos de resultados, é semelhante à saída profissional de operador/a de informática na zona de Torres Novas, está satisfeita com a formação profissional que frequentam e os formandos não estão descontentes com a mesma, na globalidade. Em geral, todas as subescalas de satisfação mostraram satisfação e quase todas as subescalas de descontentamento mostraram ausência de descontentamento. Em termos de sexo, esta turma era bastante equilibrada bem como as idades de cada um.

3.8 Apresentação e discussão dos resultados

Após terminada a aplicação do questionário e recolhidos todos os dados, torna-se fundamental apresentar, discutir e analisar todos os resultados obtidos com o intuito de tirar conclusões acerca da política de emprego aplicada pelo IEF, a Medida Vida Ativa, tendo em conta a aplicabilidade da teoria motivacional de Herzberg. Para isso, faz-se uma análise do sexo e da idade dos formandos, analisa-se também as questões de avaliação mais generalizada sobre a medida que não subentende nenhuma subescala de satisfação nem descontentamento diretamente e, por fim, analisa-se a parte mais importante do estudo, a parte das subescalas referidas anteriormente, as de satisfação e de descontentamento dos formandos. Estes procedimentos foram analisados a partir do Excel (anexo 10), programa onde se introduziram todos os dados recolhidos.

3.8.1 Sexo e Idade

Relativamente à idade dos formandos, é bastante evidente e também previsível que a grande maioria é de idade superior a 30 anos, ou seja, a formação profissional abrange, sobretudo, a população adulta. A Medida Vida Ativa só faz distinção entre os jovens e os adultos definindo os 30 anos de idade como separação destas faixas etárias, não sendo considerada a idade sénior. Assim sendo, são bastante significativas as idades superiores aos 30 anos que, neste estudo, vão até aos 63. A grande maioria dos formandos apresenta já uma idade bastante madura e vem de situações de desemprego sob a qual perderam os seus empregos anteriores.

Na turma de Cozinha a média de idade é de 39 anos, na turma de Informática (TN) a média é de 51 anos, na turma de Restaurante/Bar a média é de 35 anos e na turma de Informática (Tomar) a média é de 50 anos. De uma maneira geral, a média de idade dos formandos das 4 turmas estudadas, ronda os 44 anos. Com estes dados, é possível chegar à conclusão de que na área de Informática a população é um pouco mais velha rondando os 50 anos, talvez por as novas tecnologias serem ainda um pouco desconhecidas para esta faixa etária. Relativamente às restantes turmas da área da Restauração, a população já se revela um pouco mais jovem com uma média de 41 anos.

No que diz respeito ao sexo dos formandos, não existe também um destaque por um individualmente, quer isto dizer que tanto homens como mulheres frequentam a formação profissional de uma forma bastante equilibrada, apenas na turma de Informática de Tomar se notou uma discrepância no sexo dos formandos. Na turma de Cozinha (13 alunos) existiam 8 formandos do sexo feminino e 5 formandos do sexo masculino. Na turma de Informática de Torres Novas (20 alunos) existiam 9 formandos do sexo feminino e 11 formandos do sexo masculino. Na turma de Restaurante/Bar (22 alunos) existiam 13 formandos do sexo feminino e 9 formandos do sexo masculino. Por último, na turma de Informática de Tomar existiam 3 formandos do sexo feminino e 11 formandos do sexo masculino, a turma com maior desequilíbrio neste aspeto.

3.8.2 Avaliação Geral da Medida Vida Ativa (questionários)

Os questionários aplicados, para além de conterem diversas subescalas de satisfação e descontentamento, apresentavam 4 itens mais diretos de avaliação geral

sobre a Medida Vida Ativa, não tendo qualquer subescala subentendida. Os 4 itens do questionário de avaliação geral eram: “14 - Recomendaria esta formação a outras pessoas.”; “18 - Se fosse possível, voltava a frequentar esta formação.”; “27 - A Medida Vida Ativa é uma boa aposta para o combate ao desemprego.” e “37 - Não mudava nada no programa/conteúdos desta formação.”

Na turma de Cozinha, no item 14, 3 formandos responderam que concordavam, 7 formandos responderam que não concordavam e 3 formandos responderam que não sabiam. No item 18, todos os formandos responderam que concordavam com a afirmação. No item 27, 6 formandos responderam que concordavam, 5 formandos responderam que não concordavam e 2 formandos responderam que não sabiam. No item 37, 8 formandos responderam que concordavam, 4 formandos responderam que não concordavam e 1 formando respondeu que não sabia.

Na turma de Informática (TN), no item 14, 12 formandos responderam que concordavam, 5 formandos responderam que não concordavam e 3 formandos responderam que não sabiam. No item 18, 18 formandos responderam que concordavam e 2 formandos responderam que não sabiam. No item 27, 13 formandos responderam que concordavam, 5 formandos responderam que não concordavam e 2 formandos responderam que não sabiam. No item 37, 11 formandos responderam que concordavam, 6 formandos responderam que não concordavam e 3 formandos responderam que não sabiam.

Na turma de Restaurante/Bar, no item 14, 3 formandos responderam que concordavam, 5 formandos responderam que não concordavam e 14 formandos responderam que não sabiam. No item 18, 13 formandos responderam que concordavam, 3 formandos responderam que não concordavam e 6 formandos responderam que não sabiam. No item 27, 9 formandos responderam que concordavam, 7 formandos responderam que não concordavam e 6 formandos responderam que não sabiam. No item 37, 8 formandos responderam que concordavam, 2 formandos responderam que não concordavam e 12 formandos responderam que não sabiam.

Na turma de Informática de Tomar, no item 14, 11 formandos responderam que concordavam, 2 formandos responderam que não concordavam e 1 formando respondeu que não sabia. No item 18, 13 formandos responderam que concordavam e 1 formando respondeu que não concordava. No item 27, 7 formandos responderam que concordavam, 5 formandos responderam que não concordavam e 2 formandos responderam que não sabiam. No item 37, 11 formandos responderam que

concordavam, 1 formando respondeu que não concordava e 2 formandos responderam que não sabiam.

De uma maneira geral, tendo em conta as respostas dadas pelos formandos, verifica-se uma ligeira satisfação relativamente à Medida Vida Ativa em si apesar de algumas respostas serem um pouco inconclusivas na medida em que alguns itens se encontram bastante equilibrados em termos de resposta, dificultando assim a perceção. No entanto, esta nova política de emprego aplicada pelo IEFP, aos poucos, vai-se fazendo sentir de forma positiva pelo público abrangido. Estes são aspetos que vão ser aprofundados mais à frente.

3.8.3 Análise das subescalas dos questionários

Tal como descrito anteriormente, nos itens de atitude, utilizou-se uma escala de 0 a 2 para salientar a cotação de cada resposta dada pelo formador uma vez que só havia 3 respostas possíveis. Alguns itens formulados na negativa foram identificados para inversão da pontuação de modo a que todas as pontuações refletissem que quanto mais elevada a pontuação tanto mais elevada a satisfação dos respondentes em todos os itens da escala de Satisfação, ou tanto maior o seu descontentamento na escala de Descontentamento. Os valores acima do ponto médio da escala de 1.5 representam graus de satisfação mais elevados com as 5 subescalas de fatores de satisfação, e uma pontuação média abaixo desse valor significa graus de satisfação mais baixos. Por outro lado, uma pontuação média de 1.5 ou acima para os fatores de descontentamento significa que os formandos apresentam níveis relativamente elevados de descontentamento com esses fatores. Em contrapartida, uma pontuação média baixa deste valor indica que um estado de manutenção higiénico foi atingido pelos formandos nos fatores de descontentamento.

Recapitulando, a principal finalidade deste estudo é a de investigar as perceções relativas aos fatores profissionais intrínsecos e contextuais dos desempregados enquanto formandos do IEFP. Os principais objetivos são os de descrever a satisfação e o descontentamento dos formandos e as perceções respeitantes à sua própria experiência. A teoria de motivação de Herzberg foi a que constituiu o quadro concetual que orientou teoricamente a construção do conjunto de instrumentos de escalas para a construção do questionário. Assim, pretendeu-se saber os níveis de satisfação e descontentamento dos formandos como duas escalas independentes na medida em que a hipótese teórica de

Herzberg afirma que a satisfação tem as suas raízes nos fatores intrínsecos à formação e o descontentamento tem a sua origem nos fatores ambientais, extrínsecos à formação profissional. Com isto, pretende-se verificar a proposição de Herzberg de que a satisfação não é uma atitude geral, global, positiva sobre a formação, mas também obter evidência de validação discriminante para testar a aplicabilidade e solidez da teoria dual de Herzberg.

De seguida, são evidenciados os resultados dos questionários das 4 turmas estudadas sendo as saídas profissionais: Cozinheiro/a (Tabelas 4 e 5); Operador/a de Informática (Tabelas 6 e 7); Empregado/a de Restaurante/Bar (Tabelas 8 e 9) e novamente Operador/a de Informática (Tabelas 10 e 11).

Tabela 4 – Subescalas Cozinheiro/a (Torres Novas)

Subescala Realização	Média
5. A minha turma sente-se entusiasmada com a formação.	1.4
8. Tenho uma boa relação com os meus colegas.	1.8
13. Penso que ajudo os meus colegas quando estes têm dúvidas.	2
32. Há formandos mais desinteressados do que eu na turma.	1.8
45. Gostaria de ter mais oportunidades profissionais.	1.1
Total	1.6

Na subescala de realização, os formandos parecem não estar muito seguros quanto ao entusiasmo da restante turma perante a formação (item 5), no entanto, de uma maneira geral, os formandos têm uma boa relação uns com os outros (item 8) e ajudam também os colegas quando estes têm dúvidas (item 13). Parte dos formandos sente-se realizada e satisfeita com a formação pois os resultados apresentam uma média de 1.6.

Subescala de Reconhecimento	Média
3. Os meus colegas felicitam-me quando digo algo acertado.	1.8
6. Os/As formadores(as) valorizam o meu trabalho quando é bem-sucedido.	1.9
25. Sou pouco reconhecido na minha turma.	1.8
43. Ninguém parece reparar quando faço um bom trabalho.	1.6
48. Esta formação tem tido um grande impacto em mim.	1.9
Total	1.8

Na subescala de reconhecimento, praticamente toda a turma que respondeu assume que a formação tem tido um grande impacto pessoal para cada um (item 48) e a maioria dos formandos também são valorizados pelos formadores quando o seu trabalho é bem-sucedido (item 6). De uma maneira geral, a turma sente-se realizada e, por isso, há satisfação com uma média de 1.8.

Subescala de Trabalho em Si	Média
1. A formação que frequento é interessante.	2
4. Ajudar os meus colegas é estimulante para mim.	2
7. Sinto-me limitado(a) nas minhas capacidades profissionais.	1.4
12. Gosto da variedade de oportunidades que a formação profissional me proporciona.	1.7
21. Gosto da relação com os meus colegas.	1.7
42. Aprender exige demasiado de mim.	1.7
Total	1.8

Na subescala de trabalho em si, todos os formandos que responderam consideram a formação que frequentam interessante (item 1), todos os que responderam ajudam os colegas (item 4) e grande parte tem uma boa relação com os mesmos (item 21). De uma maneira geral, os formandos estão satisfeitos com a subescala trabalho em si com uma média de 1.8.

Subescala de Responsabilidade	Média
10. Preparar-me para as formações é uma perda de tempo.	1.9
41. Preocupo-me com os meus colegas.	1.8
44. Considero esta formação uma obrigação.	1.9
9. Fora do período da formação faço uma procura ativa de emprego.	1.9
24. Tento estar sempre atento para conseguir acompanhar o formador.	1.6
Total	1.8

Na subescala de responsabilidade, quase todos os alunos que responderam preocupam-se uns com os outros (item 41) e, para além disso, também se preocupam bastante em fazer uma procura ativa de emprego fora do período de formação (item 9). Parte da turma tenta estar sempre atenta (item 24) e grande parte não considera que a preparação para a formação seja uma perda de tempo (item 10). De uma maneira geral, a turma é responsável e, por isso, existe satisfação com uma média de 1.8.

Subescala de Progressão Profissional	Média
17. Com formação noutras áreas é mais fácil encontrar trabalho.	1.5
22. É difícil conseguir colocação no mercado de trabalho mesmo estando em formação profissional.	1.1
23. O tempo de formação é muito longo.	1.8
35. De um modo geral, estou satisfeito(a) com esta formação.	2
36. A formação profissional proporciona boas oportunidades profissionais.	1.6
Total	1.6

Na subescala de progressão profissional, grande parte da turma considera ser difícil conseguir colocação no mercado de trabalho apesar de se frequentar a formação profissional (item 22), ainda assim, todos os formandos que responderam estão satisfeitos com a formação (item 35). Tendo em conta todos os itens da progressão profissional, ao que parece, a turma, de uma maneira geral está ligeiramente satisfeita com a formação com uma média de 1.6.

Subescala de Apoios Sociais	Media
11. Os apoios sociais que recebo pela frequência da formação são suficientes.	1.8
19. Frequentar a formação profissional proporcionar-me-á segurança financeira.	1.6
38. O subsídio de alimentação adequa-se às refeições disponibilizadas.	1.3
30. O pagamento dos apoios sociais é feito a tempo e horas.	1.6
Total	1.6

Na subescala de apoios sociais, a maioria dos formandos considera que os seus apoios sociais pela frequência da formação não são suficientes, discordando com a afirmação (item 11). No entanto, consideram que o subsídio de alimentação se adequa às refeições disponibilizadas (item 38). Apesar destes contrastes, e com uma média de 1.6, existe um ligeiro descontentamento nos apoios sociais dos formandos.

Subescala de Relações Interpessoais	Média
15. Dou-me bem com os meus colegas.	1.2
29. Tenho problemas em comunicar com o(s) meu(s) formador(es).	1.2
31. Quando preciso, sinto-me à vontade para tirar dúvidas.	1.1
33. Não conheço muito bem os meus colegas de turma.	1.8
46. Tenho conversas interessantes com os meus colegas sobre os conteúdos dados na formação.	1.2
Total	1.3

Na subescala de relações interpessoais, grande parte da turma sente-se à vontade para tirar dúvidas (item 31), não tendo problemas em comunicar com os formadores (item 29). Também se dão bem uns com os outros (item 15) e têm conversas interessantes uns com os outros sobre os conteúdos dados na formação (item 46). Isto reflete-se, de uma maneira geral, na ausência de descontentamento nas relações interpessoais com uma média de 1.3.

Subescala de Estatuto Social	Média
26. A formação profissional ajuda-me a progredir.	1.4
39. Os meus colegas raramente reconhecem os meus esforços na formação.	1
20. O meu estatuto social melhora com esta formação.	1.2
34. Sinto-me mais determinado(a) com o que aprendo nas formações.	1.4
Total	1.3

Na subescala de estatuto social, parte da turma considera que a formação profissional ajuda a progredir (item 26) e que o estatuto social de cada um melhora com a formação (item 20). É bastante visível que, relativamente a esta subescala, existe uma ausência de descontentamento com uma média de 1.3.

Subescala de Condições de Trabalho	Média
2. As pausas entre as sessões de formação são muito pequenas.	1.7
16. As salas de formação proporcionam um bom ambiente.	1.6
28. Gosto do ambiente da formação.	1.3
40. O Centro de emprego e formação profissional tem boas condições de trabalho.	1.9
47. O(s) formador(es) utilizam todos os dispositivos pedagógicos disponíveis na sala de aula.	1.1
Total	1.5

Na subescala de condições de trabalho, a maioria da turma gosta do ambiente da formação (item 28) e os formadores utilizam grande parte dos dispositivos pedagógicos disponíveis na sala de aula (item 47). No entanto, consideram as pausas entre as formações muito pequenas (item 2) e as condições de trabalho do centro, segundo a maioria, não muito boas (item 40). Isto faz com que, de uma maneira geral, exista um ligeiro descontentamento nas condições de trabalho com uma média de 1.5.

Tabela 5 - Médias Cozinheiro/a (Torres Novas)

Satisfação	Média
Realização	1.6
Reconhecimento	1.8
Trabalho em Si	1.8
Responsabilidade	1.8
Progressão Profissional	1.6
Total	1.7
Descontentamento	Média
Apoios Sociais	1.6
Relações Interpessoais	1.3
Estatuto Social	1.3
Condições de Trabalho	1.4
Total	1.4

A tabela 5 sumaria as médias das subescalas da escala da Satisfação e também da escala do Descontentamento com uma média de 1.7 e de 1.4 respectivamente. Na escala de satisfação, com uma média de 1.7, é visível que o valor indica, de acordo com a teoria da dualidade da satisfação, que os formandos estão, em média, muito satisfeitos com os fatores intrínsecos da sua formação. Já na escala de descontentamento, com uma média de 1.4, verifica-se que há uma ausência de descontentamento por parte dos formandos, apenas em relação aos apoios sociais nota-se um ligeiro descontentamento, no entanto, de acordo com a teoria de motivação-higiene, a maioria atinge um estado de manutenção no qual as suas necessidades foram preenchidas.

Tabela 6 – Subescalas Operador/a de Informática (Torres Novas)

Subescala Realização	Média
5. A minha turma sente-se entusiasmada com a formação.	1.9
8. Tenho uma boa relação com os meus colegas.	2
13. Penso que ajudo os meus colegas quando estes têm dúvidas.	2
32. Há formandos mais desinteressados do que eu na turma.	1.3
45. Gostaria de ter mais oportunidades profissionais.	1.1
Total	1.7

Na subescala de realização, todos os formandos que responderam têm uma boa relação com os colegas (item 8) e todos os que responderam ajudam-se uns aos outros quando estes têm dúvidas (item 13). Grande parte da turma sente-se entusiasmada com a formação (item 5). De uma maneira geral, os formandos sentem-se realizados e, por isso, há satisfação com uma média de 1.7.

Subescala de Reconhecimento	Média
3. Os meus colegas felicitam-me quando digo algo acertado.	1.8
6. Os/As formadores(as) valorizam o meu trabalho quando é bem-sucedido.	2
25. Sou pouco reconhecido na minha turma.	1.9
43. Ninguém parece reparar quando faço um bom trabalho.	1.9
48. Esta formação tem tido um grande impacto em mim.	1.7
Total	1.9

Na subescala de reconhecimento, todos os formadores que responderam valorizam o trabalho dos seus formandos (item 6) e a formação profissional tem tido um grande impacto para a maioria dos formandos (item 48). Tendo em conta o valor da média total que corresponde a 1.9, isto quer dizer que os formandos sentem-se reconhecidos e estão bastante satisfeitos com a formação.

Subescala de Trabalho em Si	Média
1. A formação que frequento é interessante.	2
4. Ajudar os meus colegas é estimulante para mim.	2
7. Sinto-me limitado(a) nas minhas capacidades profissionais.	1.7
12. Gosto da variedade de oportunidades que a formação profissional me proporciona.	1.7
21. Gosto da relação com os meus colegas.	2
42. Aprender exige demasiado de mim.	1.9
Total	1.9

Na subescala de trabalho em si, toda a turma que respondeu considera a formação interessante (item 1), todos os que responderam acham estimulante ajudar os colegas (item 4) e também gostam da sua relação com os mesmos (21). Neste caso, a satisfação é bastante significativa com uma média de 1.9.

Subescala de Responsabilidade	Média
10. Preparar-me para as formações é uma perda de tempo.	1.9
41. Preocupo-me com os meus colegas.	1.9
44. Considero esta formação uma obrigação.	2
9. Fora do período da formação faço uma procura ativa de emprego.	1.9
24. Tento estar sempre atento para conseguir acompanhar o formador.	1.8
Total	1.9

Na subescala de responsabilidade, quase todos os formandos que responderam tentam estar atentos para conseguirem acompanhar o formador (item 24), e parte significativa da turma faz uma procura ativa de emprego fora do período da formação (item 9). Também quase todos se preocupam com os colegas (item 41) e acham que a frequência da formação não é uma obrigação (item 44). Relativamente a esta subescala, a satisfação é muito forte com uma média de 1.9.

Subescala de Progressão Profissional	Média
17. Com formação noutras áreas é mais fácil encontrar trabalho.	1.4
22. É difícil conseguir colocação no mercado de trabalho mesmo estando em formação profissional.	1
23. O tempo de formação é muito longo.	1.9
35. De um modo geral, estou satisfeito(a) com esta formação.	2
36. A formação profissional proporciona boas oportunidades profissionais.	1.4
Total	1.5

Na subescala de progressão profissional, toda a turma que respondeu está satisfeita com a formação (item 35) e acha que o tempo da mesma não é muito longo (item 23). No entanto, uma parte dos formandos considera que a formação profissional não proporciona boas oportunidades profissionais (item 36). De uma maneira geral, relativamente à progressão profissional, a turma sente-se ligeiramente satisfeita pois a média é de 1.5.

Subescala de Apoios Sociais	Media
11. Os apoios sociais que recebo pela frequência da formação são suficientes.	1.9
19. Frequentar a formação profissional proporcionar-me-á segurança financeira.	1.9
38. O subsídio de alimentação adequa-se às refeições disponibilizadas.	1.4
30. O pagamento dos apoios sociais é feito a tempo e horas.	1.5
Total	1.7

Na subescala de apoios sociais, uma parte da turma acha que o subsídio de alimentação adequa-se às refeições disponibilizadas (item 38), no entanto, discordam bastante da suficiência dos apoios sociais pela frequência da formação (item 11) e consideram que a formação profissional não proporciona segurança financeira (item 19). Assim se verifica, com uma média total de 1.7, que existe um descontentamento acentuado nos apoios sociais.

Subescala de Relações Interpessoais	Média
15. Dou-me bem com os meus colegas.	1
29. Tenho problemas em comunicar com o(s) meu(s) formador(es).	1.1
31. Quando preciso, sinto-me à vontade para tirar dúvidas.	1
33. Não conheço muito bem os meus colegas de turma.	1.6
46. Tenho conversas interessantes com os meus colegas sobre os conteúdos dados na formação.	1.1
Total	1.2

Na subescala de relações interpessoais, todos os formandos que responderam a estes itens dão-se bem uns com os outros (item 15) e todos se sentem à vontade para tirar dúvidas (item 31). Para além disso, os formandos também não têm problemas em comunicar com os seus formadores (item 29). De uma maneira geral, é visível que existe uma ausência de descontentamento relativamente às relações interpessoais com uma média de 1.2.

Subescala de Estatuto Social	Média
26. A formação profissional ajuda-me a progredir.	1.3
39. Os meus colegas raramente reconhecem os meus esforços na formação.	1.1
20. O meu estatuto social melhora com esta formação.	1.1
34. Sinto-me mais determinado(a) com o que aprendo nas formações.	1.3
Total	1.2

Na subescala de estatuto social, grande parte dos formandos que respondeu a estes itens sente-se entusiasmada com aquilo que aprendem nas formações (item 34) e grande parte da turma progride com a formação profissional (item 26). Neste caso, ou seja, no estatuto social existe uma forte ausência de descontentamento com uma média de 1.2.

Subescala de Condições de Trabalho	Média
2. As pausas entre as sessões de formação são muito pequenas.	1.6
16. As salas de formação proporcionam um bom ambiente.	1.1
28. Gosto do ambiente da formação.	1.1
40. O Centro de emprego e formação profissional tem boas condições de trabalho.	1.2
47. O(s) formador(es) utilizam todos os dispositivos pedagógicos disponíveis na sala de aula.	1
Total	1.2

Na subescala de condições de trabalho, a turma quase toda que respondeu considera que as salas de formação proporcionam um bom ambiente (item 16) e também todos os formandos afirmam que os formadores utilizam todos os recursos pedagógicos disponíveis na sala de aula (item 47). Quase toda a turma acha que o centro de formação profissional apresenta boas condições de trabalho (item 40). Tendo em conta os itens das condições de trabalho, verifica-se que há uma ausência de descontentamento com uma média de 1.2.

Tabela 7 - Médias Operador/a de Informática (Torres Novas)

Satisfação	Média
Realização	1.6
Reconhecimento	1.9
Trabalho em Si	1.9
Responsabilidade	1.9
Progressão Profissional	1.5
Total	1.8
Descontentamento	Média
Apoios Sociais	1.7
Relações Interpessoais	1.2
Estatuto Social	1.2
Condições de Trabalho	1.2
Total	1.3

A tabela 7 sumaria as médias das subescalas da escala da Satisfação e também da escala do Descontentamento com uma média de 1.8 e de 1.3 respetivamente. Na escala de satisfação, com uma média de 1.8, é visível que o valor indica, de acordo com a teoria da dualidade da satisfação, que os formandos estão, em média, bastante satisfeitos com os fatores intrínsecos da sua formação. Já na escala de descontentamento, com uma média de 1.3, verifica-se que há uma ausência de descontentamento por parte dos formandos, apenas em relação aos apoios sociais nota-se um acentuado descontentamento, no entanto, de acordo com a teoria de motivação-higiene, a maioria atinge um estado de manutenção no qual as suas necessidades foram preenchidas.

Tabela 8 – Subescalas Empregado/a de Restaurante/Bar (Torres Novas)

Subescala Realização	Média
5. A minha turma sente-se entusiasmada com a formação.	1.8
8. Tenho uma boa relação com os meus colegas.	2
13. Penso que ajudo os meus colegas quando estes têm dúvidas.	2
32. Há formandos mais desinteressados do que eu na turma.	1.7
45. Gostaria de ter mais oportunidades profissionais.	1.1
Total	1.7

Na subescala de realização, toda a turma que respondeu tem uma boa relação com os colegas (item 8) e todos os que responderam ajudam-se uns aos outros quando estes têm dúvidas (item 13). A maioria acha que a turma se sente entusiasmada com a formação (item 5) e considera que existem formandos mais desinteressados do que eles próprios (item 32). Deste modo, é visível que existe uma grande satisfação por parte dos formandos relativamente à subescala de realização com uma média de 1.7.

Subescala de Reconhecimento	Média
3. Os meus colegas felicitam-me quando digo algo acertado.	1.8
6. Os/As formadores(as) valorizam o meu trabalho quando é bem-sucedido.	1.9
25. Sou pouco reconhecido na minha turma.	1.4
43. Ninguém parece reparar quando faço um bom trabalho.	1.7
48. Esta formação tem tido um grande impacto em mim.	1.6
Total	1.7

Na subescala de reconhecimento, parte dos formandos que respondeu não sabe se são reconhecidos pela restante turma (item 25), no entanto, a formação que frequentam têm um certo impacto neles próprios (item 48). Também são felicitados pelos colegas quando dizem algo acertado (item 3). Na subescala de reconhecimento também se verifica que a satisfação está bem presente com uma média de 1.7.

Subescala de Trabalho em Si	Média
1. A formação que frequento é interessante.	1.8
4. Ajudar os meus colegas é estimulante para mim.	2
7. Sinto-me limitado(a) nas minhas capacidades profissionais.	1.7
12. Gosto da variedade de oportunidades que a formação profissional me proporciona.	1.7
21. Gosto da relação com os meus colegas.	2
42. Aprender exige demasiado de mim.	1.8
Total	1.8

Na subescala de trabalho em si, grande parte dos formandos que respondeu acha a formação que frequentam interessante (item 1) e ajudar os colegas é bastante estimulante para todos os formandos (item 4). Na subescala de trabalho em si, está presente, mais uma vez, a satisfação com uma média de 1.8.

Subescala de Responsabilidade	Média
10. Preparar-me para as formações é uma perda de tempo.	1.9
41. Preocupo-me com os meus colegas.	1.7
44. Considero esta formação uma obrigação.	1.9
9. Fora do período da formação faço uma procura ativa de emprego.	1.9
24. Tento estar sempre atento para conseguir acompanhar o formador.	1.5
Total	1.8

Na subescala de responsabilidade, os formandos fazem uma procura ativa de emprego fora do período da formação (item 9) e tentam estar sempre atentos para conseguirem acompanhar o formador (item 24). A preparação para a formações não é, de todo, vista como uma perda de tempo (item 10). Mais uma vez, a satisfação está presente, neste caso, na subescala de responsabilidade com uma média forte de 1.8.

Subescala de Progressão Profissional	Média
17. Com formação noutras áreas é mais fácil encontrar trabalho.	1.4
22. É difícil conseguir colocação no mercado de trabalho mesmo estando em formação profissional.	1.3
23. O tempo de formação é muito longo.	1.6
35. De um modo geral, estou satisfeito(a) com esta formação.	1.8
36. A formação profissional proporciona boas oportunidades profissionais.	1.8
Total	1.6

Na subescala de progressão profissional, parte dos formandos que respondeu acha que o período de formação não é muito longo (item 23) e, de um modo geral, sentem-se satisfeitos com a formação (item 35). Para além disso, a formação profissional é, para a maioria, proporcionadora de boas oportunidades profissionais (item 36). Nesta subescala, existe uma ligeira satisfação com uma média de 1.6.

Subescala de Apoios Sociais	Media
11. Os apoios sociais que recebo pela frequência da formação são suficientes.	1.8
19. Frequentar a formação profissional proporcionar-me-á segurança financeira.	1.8
38. O subsídio de alimentação adequa-se às refeições disponibilizadas.	1.2
30. O pagamento dos apoios sociais é feito a tempo e horas.	1.5
Total	1.6

Na subescala de apoios sociais, parte dos formandos acha que o pagamento dos apoios sociais não é feito a tempo e horas (item 30), no entanto, consideram os subsídios de alimentação adequados às refeições disponibilizadas (item 38). A maioria dos formandos acha que frequentar a formação profissional não proporciona segurança financeira (item 19). Neste caso, é visível um ligeiro descontentamento com uma média de 1.6.

Subescala de Relações Interpessoais	Média
15. Dou-me bem com os meus colegas.	1
29. Tenho problemas em comunicar com o(s) meu(s) formador(es).	1.1
31. Quando preciso, sinto-me à vontade para tirar dúvidas.	1.1
33. Não conheço muito bem os meus colegas de turma.	1.8
46. Tenho conversas interessantes com os meus colegas sobre os conteúdos dados na formação.	1.1
Total	1.2

Na subescala de relações interpessoais, todos os formandos que responderam a estes itens dão-se bem com os colegas (item 15) e têm conversas interessantes uns com os outros sobre os conteúdos dados na formação (item 46). Quando necessário, os formandos sentem-se à vontade para tirar dúvidas (item 31) e não têm problemas em comunicar com os formadores (item 29). Assim, na subescala de relações interpessoais é claramente visível que há uma ausência de descontentamento com uma média de 1.2.

Subescala de Estatuto Social	Média
26. A formação profissional ajuda-me a progredir.	1.5
39. Os meus colegas raramente reconhecem os meus esforços na formação.	1.1
20. O meu estatuto social melhora com esta formação.	1.1
34. Sinto-me mais determinado(a) com o que aprendo nas formações.	1.5
Total	1.3

Na subescala de estatuto social, para aqueles que responderam, a formação profissional não ajuda muito a progredir os formandos (item 26), no entanto, a maioria considera que a formação profissional melhora o estatuto social (item 20). Mais uma vez, a ausência de descontentamento é visível com uma média de 1.3.

Subescala de Condições de Trabalho	Média
2. As pausas entre as sessões de formação são muito pequenas.	1.6
16. As salas de formação proporcionam um bom ambiente.	1.1
28. Gosto do ambiente da formação.	1
40. O Centro de emprego e formação profissional tem boas condições de trabalho.	1.2
47. O(s) formador(es) utilizam todos os dispositivos pedagógicos disponíveis na sala de aula.	1.3
Total	1.2

Na subescala de condições de trabalho, parte dos formandos que respondeu considera que as pausas entre as formações são muito pequenas (item 2). Todos os que responderam gostam do ambiente de formação (item 28) e quase todos os que responderam acham que as salas proporcionam o mesmo (item 16). O centro de formação profissional tem boas condições de trabalho (item 40). A ausência de descontentamento também se verifica na subescala de condições de trabalho com uma média de 1.2.

Tabela 9 - Médias Empregado/a de Restaurante/Bar (Torres Novas)

Satisfação	Média
Realização	1.7
Reconhecimento	1.7
Trabalho em Si	1.8
Responsabilidade	1.8
Progressão Profissional	1.5
Total	1.7
Descontentamento	Média
Apoios Sociais	1.6
Relações Interpessoais	1.2
Estatuto Social	1.3
Condições de Trabalho	1.2
Total	1.3

A tabela 9 sumaria as médias das subescalas da escala da Satisfação e também da escala do Descontentamento com uma média de 1.7 e de 1.3 respectivamente. Na escala de satisfação, com uma média de 1.7, é visível que o valor indica, de acordo com a teoria da dualidade da satisfação, que os formandos estão, em média, muito satisfeitos com os fatores intrínsecos da sua formação, apesar da formação ainda se encontrar numa fase inicial. Já na escala de descontentamento, com uma média de 1.3, verifica-se que há uma ausência de descontentamento por parte dos formandos, apenas em relação aos apoios sociais nota-se um ligeiro descontentamento, no entanto, de acordo com a teoria de motivação-higiene, a maioria atinge um estado de manutenção no qual as suas necessidades foram preenchidas. Apesar destes resultados, torna-se importante referir que, uma vez que a formação estava numa fase inicial, muitas das respostas dadas pelos formandos foram "não sei" e, para o estudo, essas respostas não são contabilizadas.

Tabela 10 – Subescalas Operador/a de Informática (Tomar)

Subescala Realização	Média
5. A minha turma sente-se entusiasmada com a formação.	2
8. Tenho uma boa relação com os meus colegas.	2
13. Penso que ajudo os meus colegas quando estes têm dúvidas.	2
32. Há formandos mais desinteressados do que eu na turma.	1.5
45. Gostaria de ter mais oportunidades profissionais.	1.1
Total	1.7

Na subescala de realização, toda a turma que respondeu a estes itens sente-se entusiasmada com a formação (item 5), todos os que responderam têm uma boa relação com os colegas (item 8) e todos os que também responderam ajudam-se uns aos outros quando existem dúvidas (item 13). Na subescala de realização está presente a satisfação com uma média de 1.7.

Subescala de Reconhecimento	Média
3. Os meus colegas felicitam-me quando digo algo acertado.	2
6. Os/As formadores(as) valorizam o meu trabalho quando é bem-sucedido.	2
25. Sou pouco reconhecido na minha turma.	1.9
43. Ninguém parece reparar quando faço um bom trabalho.	1.9
48. Esta formação tem tido um grande impacto em mim.	1.9
Total	1.9

Na subescala de reconhecimento, todos os formandos que responderam acham que os formadores valorizam o trabalho dos formandos quando é bem-sucedido (item 6) e todos os formandos que responderam acham que são felicitados quando dizem algo acertado (item 3). Para a grande maioria, a formação tem tido um grande impacto sobre os formandos (item 48). Aqui, a satisfação está presente de uma forma bastante significativa com uma média de 1.9.

Subescala de Trabalho em Si	Média
1. A formação que frequento é interessante.	2
4. Ajudar os meus colegas é estimulante para mim.	2
7. Sinto-me limitado(a) nas minhas capacidades profissionais.	1.6
12. Gosto da variedade de oportunidades que a formação profissional me proporciona.	1.9
21. Gosto da relação com os meus colegas.	2
42. Aprender exige demasiado de mim.	1.6
Total	1.9

Na subescala de trabalho em si, todos os formandos que responderam consideram a formação que frequentam interessante (item 1), todos acham estimulante ajudarem-se uns aos outros (item 4) e todos gostam da relação uns com os outros (item 21). Também quase toda a turma gosta da variedade de oportunidades que a formação profissional proporciona (item 12). A satisfação é muito visível na subescala de trabalho em si com uma média de 1.9.

Subescala de Responsabilidade	Média
10. Preparar-me para as formações é uma perda de tempo.	2
41. Preocupo-me com os meus colegas.	1.8
44. Considero esta formação uma obrigação.	2
9. Fora do período da formação faço uma procura ativa de emprego.	2
24. Tento estar sempre atento para conseguir acompanhar o formador.	1.8
Total	1.9

Na subescala de responsabilidade, quase todos os formandos que responderam preocupam-se uns com os outros (item 41), todos fazem uma procura ativa de emprego fora do período de formação (item 9) e quase todos tentam estar sempre atentos para conseguirem acompanhar o formador (item 24). Neste caso, a satisfação também é bastante significativa com uma média de 1.9, na subescala de responsabilidade.

Subescala de Progressão Profissional	Média
17. Com formação noutras áreas é mais fácil encontrar trabalho.	1.4
22. É difícil conseguir colocação no mercado de trabalho mesmo estando em formação profissional.	1.2
23. O tempo de formação é muito longo.	1.6
35. De um modo geral, estou satisfeito(a) com esta formação.	2
36. A formação profissional proporciona boas oportunidades profissionais.	1.8
Total	1.6

Na subescala de progressão profissional, todos os que responderam estão satisfeitos com a formação que frequentam (item 35), no entanto, quase todos acham que mesmo estando em formação profissional é difícil conseguir colocação no mercado de trabalho (item 22). Quase todos acham que a formação profissional proporciona boas oportunidades profissionais (item 36). Tendo em conta os presentes itens, verifica-se que, neste caso, existe uma ligeira satisfação pois a média é de 1.6.

Subescala de Apoios Sociais	Media
11. Os apoios sociais que recebo pela frequência da formação são suficientes.	1.7
19. Frequentar a formação profissional proporcionar-me-á segurança financeira.	1.6
38. O subsídio de alimentação adequa-se às refeições disponibilizadas.	1.2
30. O pagamento dos apoios sociais é feito a tempo e horas.	1.2
Total	1.4

Na subescala de apoios sociais, grande parte dos formandos acham que os apoios sociais que recebem pela frequência da formação não são suficientes (item 11) e consideram que frequentar a formação profissional não proporciona segurança financeira (item 19). Ainda assim, acham que o pagamento dos apoios sociais é feito a tempo e horas (item 30). Assim, é visível que, neste caso, há uma ligeira ausência de descontentamento com uma média de 1.4.

Subescala de Relações Interpessoais	Média
15. Dou-me bem com os meus colegas.	1
29. Tenho problemas em comunicar com o(s) meu(s) formador(es).	1.1
31. Quando preciso, sinto-me à vontade para tirar dúvidas.	1.1
33. Não conheço muito bem os meus colegas de turma.	1.2
46. Tenho conversas interessantes com os meus colegas sobre os conteúdos dados na formação.	1
Total	1.1

Na subescala de relações interpessoais, todos os formandos que responderam a estes itens dão-se bem uns com os outros (item 15), quase ninguém tem problemas em comunicar com os seus formadores (item 29), quando acham necessário, os formandos sentem-se à vontade para tirarem dúvidas (item 31) e os formandos têm conversas interessantes uns com os outros sobre os conteúdos dados na formação (item 46). Posto isto, verifica-se que há uma ausência de descontentamento na subescala de relações interpessoais com uma média de 1.1.

Subescala de Estatuto Social	Média
26. A formação profissional ajuda-me a progredir.	1.1
39. Os meus colegas raramente reconhecem os meus esforços na formação.	1
20. O meu estatuto social melhora com esta formação.	1.2
34. Sinto-me mais determinado(a) com o que aprendo nas formações.	1
Total	1.1

Na subescala de estatuto social, quase todos acham que a formação profissional ajuda a progredir (item 26) e grande parte melhora o seu estatuto social com a formação (item 20), sentindo-se determinada com o que se aprende nas formações (item 34). Tendo em conta estes aspetos, verifica-se que, uma vez mais, não há descontentamento com uma média de 1.1.

Subescala de Condições de Trabalho	Média
2. As pausas entre as sessões de formação são muito pequenas.	1.5
16. As salas de formação proporcionam um bom ambiente.	1.1
28. Gosto do ambiente da formação.	1
40. O Centro de emprego e formação profissional tem boas condições de trabalho.	1.1
47. O(s) formador(es) utilizam todos os dispositivos pedagógicos disponíveis na sala de aula.	1
Total	1.1

Na subescala de condições de trabalho, quase todos os formandos consideram que as salas de formação proporcionam um bom ambiente (item 16) e todos os que responderam gostam da formação em si (item 28). Os formadores também utilizam todos os dispositivos pedagógicos disponíveis na sala de aula (item 47) e o centro de emprego e formação profissional tem boas condições de trabalho (item 40). Deste modo, há uma ausência de descontentamento com uma média de 1.1.

Tabela 11 - Médias Operador/a de Informática (Tomar)

Satisfação	Média
Realização	1.7
Reconhecimento	2
Trabalho em Si	1.9
Responsabilidade	1.9
Progressão Profissional	1.6
Total	1.8
Descontentamento	Média
Apoios Sociais	1.4
Relações Interpessoais	1
Estatuto Social	1.1
Condições de Trabalho	1.1
Total	1.1

A tabela 11 sumaria as médias das subescalas da escala da Satisfação e também da escala do Descontentamento com uma média de 1.8 e de 1.1 respetivamente. Na escala de satisfação, com uma média de 1,8, é visível que o valor indica, de acordo com a teoria da dualidade da satisfação, que os formandos estão, em média, bastante satisfeitos com os fatores intrínsecos da sua formação. Já na escala de descontentamento, com uma média de 1.1, verifica-se que há uma ausência de descontentamento por parte dos formandos, o que quer dizer que, de acordo com a teoria de motivação-higiene, a maioria atinge um estado de manutenção no qual as suas necessidades foram preenchidas.

Tabela 12 - Avaliação Geral (Operador/a de Informática - Torres Novas)

Item	C	D	NS
14 - Não mudava nada no programa/conteúdos desta formação.	12	5	3
18 - Recomendaria esta formação a outras pessoas.	18		2
27 - A Medida Vida Ativa é uma boa aposta para combater o desemprego.	13	5	2
37 - Se fosse possível, voltava a frequentar esta formação.	11	6	3

Na turma de Informática de Torres Novas, verifica-se uma grande satisfação por parte dos formandos pois quase todos recomendariam esta formação a outras pessoas (item 18) e parte da turma considera a Medida Vida Ativa uma boa aposta para o desemprego (item 27). Relativamente aos restantes itens as conclusões não são muito claras, no entanto, mais de metade da turma voltava a frequentar a formação, se fosse possível (item 37) e não mudavam nada no programa/conteúdos da mesma formação (item 14).

Tabela 13 - Avaliação Geral (Empregado/a Restaurante/Bar - Torres Novas)

Item	C	D	NS
14 - Não mudava nada no programa/conteúdos desta formação.	3	5	14
18 - Recomendaria esta formação a outras pessoas.	13	3	6
27 - A Medida Vida Ativa é uma boa aposta para combater o desemprego	9	7	6
37 - Se fosse possível, voltava a frequentar esta formação.	8	2	12

Na turma de Empregado/a de Restaurante/Bar, verifica-se alguma insegurança por partes dos formandos nas suas respostas e isso poderá dever-se ao facto da formação, na altura, estar numa fase inicial, o que dificultou a consistência das respostas dadas. Deste modo, mais de metade da turma não sabe se alterava algo nos conteúdos desta formação (item 14) e também não sabe se voltaria a frequentar esta formação, se fosse possível (item 37). Ainda assim, 13 formandos recomendavam a formação a outras pessoas, talvez por acharem a área interessante (item 18). Relativamente à Medida Vida Ativa ser uma boa aposta para combater o desemprego, essa foi uma questão que dividiu muito as respostas dos formandos pois as respostas dadas foram equilibradas (item 27).

Tabela 14 - Avaliação Geral (Operador/a de Informática - Tomar)

Item	C	D	NS
14 - Não mudava nada no programa/conteúdos desta formação.	11	2	1
18 - Recomendaria esta formação a outras pessoas.	13		1
27 - A Medida Vida Ativa é uma boa aposta para combater o desemprego.	7	5	2
37 - Se fosse possível, voltava a frequentar esta formação.	11	1	2

De uma maneira geral, a turma de Informática de Tomar mostrou-se satisfeita com esta nova medida do IEFP pois a maior parte não alterava nada nos conteúdos da formação (item 14); quase todos recomendariam esta mesma formação a outras pessoas (item 18) e, se fosse possível, voltavam a frequentá-la (item 37). Apenas no facto de a Medida Vida Ativa ser uma boa aposta para combater o desemprego, dividiu as respostas dadas pelos formandos (item 27).

Tabela 15 - Avaliação Geral (Cozinheiro/a - Torres Novas)

Item	C	D	NS
14 - Não mudava nada no programa/conteúdos desta formação.	3	7	3
18 - Recomendaria esta formação a outras pessoas.	13		
27 - A Medida Vida Ativa é uma boa aposta para combater o desemprego.	6	5	2
37 - Se fosse possível, voltava a frequentar esta formação.	8	4	1

Com a turma de Cozinha, apenas no item 14 se nota alguma insatisfação por parte dos formandos pois 7 discordaram com o facto de não mudarem nada nos conteúdos daquela formação, achando que poderiam mudar alguma coisa. Todos os membros da turma recomendavam a formação a outras pessoas (item 18). No item 27 a turma está um pouco dividida nas respostas na medida em que 6 pessoas consideram a Medida Vida Ativa uma boa aposta para combater o desemprego e os restantes formandos ou discordam ou não sabem. Por fim, grande parte dos formandos voltaria a frequentar a formação, se fosse possível (item 37).

Tabela 16 - Avaliação Geral das turmas

Item	C	D	NS
14 - Não mudava nada no programa/conteúdos desta formação.	29	19	21
18 - Recomendaria esta formação a outras pessoas.	57	4	8
27 - A Medida Vida Ativa é uma boa aposta para combater o desemprego.	35	22	12
37 - Se fosse possível, voltava a frequentar esta formação.	38	13	18

Com os resultados abrangidos às quatro turmas, verifica-se que, de uma maneira geral, os formandos sentem-se ligeiramente satisfeitos relativamente à Medida Vida Ativa em si pois, maioritariamente, concordam com os itens de avaliação geral incluídos no questionário. Quase metade dos formandos não mudavam nada nos conteúdos da formação profissional (item 14); grande parte dos formandos recomendaria a formação a outras pessoas (item 18); metade dos formandos consideram a Medida Vida Ativa uma boa aposta para combater o desemprego (item 27) e mais de metade voltavam a frequentar a formação, se fosse possível (item 37).

3.9 A satisfação e o descontentamento dos formandos

Os resultados descritivos, tendo em conta as turmas em geral, indicam que os formandos parecem estar bastante satisfeitos com a medida Vida Ativa e, ao mesmo tempo, apresentam uma ausência de descontentamento nas formações que frequentam. Por um lado, o reconhecimento; a responsabilidade e o trabalho em si foram os fatores que contribuíram mais para a satisfação e tidos como verdadeiros motivadores, por outro lado, a progressão profissional não se manifestou tão forte como fator motivador ainda que seja satisfatório. Relativamente aos fatores de descontentamento, os apoios sociais foram os únicos fatores que contribuíram para o descontentamento dos formandos pois os restantes fatores tais como as relações interpessoais, o estatuto social e as condições de trabalho não contribuíram para o descontentamento dos formandos, havendo assim uma ausência do mesmo em todas as turmas.

Tendo em conta a teoria de Herzberg e os resultados descritivos, verifica-se que os formandos parecem estar satisfeitos e ao mesmo tempo não descontentes com a frequência da formação profissional através da Medida Vida Ativa. A teoria de motivação de Herzberg parece ser um meio possível para investigar quer os aspetos intrínsecos, quer extrínsecos dos indivíduos. A teoria de motivação-manutenção mostra-se útil para explorar as atitudes dos formandos uma vez que esta contribuição teórica resulta da análise dos fatores profissionais na sua dualidade, contexto e conteúdo, e não de uma atitude geral de satisfação, podendo perspetivar os esforços dirigidos a uma melhoria da formação profissional nas suas capacidades específicas.

Os estudos de Herzberg concluem que os fatores que influenciam na criação de satisfação profissional são desligados e distintos dos fatores que levam à insatisfação profissional. Deste modo, os fatores que causam satisfação estão relacionados com a

própria tarefa, com o reconhecimento pela realização da tarefa, pela natureza da tarefa, responsabilidade, promoção profissional e capacidade de melhor executá-la. Contrariamente, constata-se que os fatores causadores de insatisfação são fatores ambientais, ou seja, externos à tarefa, tais como o tipo de supervisão recebida no serviço, natureza das relações interpessoais, condição do ambiente onde o trabalho é executado e até o próprio salário. Assim sendo, motivar os indivíduos para alcançar altos níveis de satisfação, desempenho e produtividade contribui bastante na formulação de teorias, definição de conceitos e situações motivadoras interpretando comportamentos e atitudes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório de estágio centrou-se num trabalho que foi desenvolvido durante 9 meses nos Serviços Centrais do IEFP, mais propriamente na Direção de Serviços de Coordenação da Oferta Formativa inserida no Departamento de Formação Profissional em que o principal foco foi perceber a realidade da Medida Vida Ativa, uma nova política de emprego aplicada pela organização. Este foi um projeto que contribuiu bastante para o meu contacto com a vida profissional e me proporcionou uma experiência significativa relativamente àquilo que é a gestão da formação a nível nacional através de programas preparados para esse fim. Foi uma fase de enriquecimento pessoal e profissional em que adquiri conhecimentos e competências importantes para o futuro.

Composto por três grandes capítulos, a estrutura deste relatório contém a caracterização da organização (capítulo I) onde é possível perceber de que forma a organização é constituída e como funciona a sua hierarquia através de funções específicas dos seus trabalhadores; posteriormente contém o estágio nos serviços centrais (capítulo II) onde é feita uma descrição detalhada de todas as tarefas realizadas durante o estágio e também uma breve descrição do departamento onde estive inserida; por mim contém o campo de investigação (capítulo III) que incide sobre o meu objeto de estudo e sobre a metodologia utilizada para a realização do mesmo sobre a satisfação pessoal dos indivíduos na formação profissional através da aplicação de um questionário.

No decorrer deste último ano de mestrado, estabeleci duas metas a atingir, ou seja, propus-me a atingir os objetivos na realização do estudo na organização e nas tarefas realizadas, enquanto estagiária do IEFP. Relativamente aos objetivos que me propus atingir no estudo, conseguir fazer uma interpretação da cultura organizacional do IEFP e perceber como os seus profissionais fazem a gestão de todas as formações que decorrem de norte a sul do país, como interpretam e como colocam em prática estas funções. Para além destes fatores, foi-me possível ter contacto direto com algumas turmas integradas na Medida Vida Ativa e observar, na realidade, como estes processos acontecem testando a satisfação dos formandos através de questionários de resposta direta. No que diz respeito aos objetivos que me propus atingir enquanto estagiária, foram cumpridos pois consegui ter contacto com o mercado de trabalho e envolver-me num projeto recente criado pela organização em que conseguia acompanhar o seu

processo e saber como funciona adquirindo, assim, conhecimentos sobre a gestão da formação com a ajuda dos trabalhadores do departamento.

Considero que estes dois anos de mestrado consolidaram e aprofundaram ainda mais os meus conhecimentos na área da educação, permitindo pôr em prática esses mesmos conhecimentos num estágio curricular sobre a gestão da formação, no meu caso. Ter oportunidade de meter em prática estes conhecimentos foi uma mais-valia para o meu percurso pessoal e profissional pois tornou-me mais independente e mais à vontade como estudante de administração educacional.

Com a realização do meu estudo foi-me possível ter contacto direto com a formação profissional e como esta acontece nos centros de emprego e formação profissional. Atualmente, o IEFP vê-se obrigado a aplicar novas políticas de emprego que contenham formações modulares pois o número de desempregados é cada vez maior e para se conseguir dar resposta a todos os indivíduos, torna-se necessário a implementação de formações mais curtas e diversificadas. Com as visitas que realizei, deparei-me com alguma obrigação por parte dos formandos em frequentar estas formações, caso contrário os subsídios seriam cortados. De uma maneira geral, os formandos estão satisfeitos com a Medida Vida Ativa e não descontentes com a mesma, no entanto, consideram que esta oportunidade pode não ser muito vantajosa em termos de progressão profissional.

Assim, toda esta experiência possibilitou-me o conhecimento e o contacto com pessoas profissionalizadas na área da educação, da gestão e da formação profissional que me ajudaram a ter autonomia e algumas bases sobre estas temáticas. Ajudou-me a ter uma visão diferente sobre a vida profissional, na medida em que o IEFP disponibiliza uma enorme diversidade de formações modulares que podem proporcionar novas oportunidades aos formandos de apostar na sua carreira profissional. Este estágio mudou a minha maneira de lidar com as pessoas à minha volta, tornando-me mais espontânea, responsável e determinada nas minhas decisões e objetivos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bilhim, J. (2006). *Teoria Organizacional: Estruturas e Pessoas*. Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas. Universidade Técnica de Lisboa, 5ªed., Lisboa;
- Bogdan, R. & Biklen, S. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação: Uma Introdução à Teoria e aos Métodos*. Porto: Porto Editora;
- Canário, R. (2008). *Educação de Adultos: Um Campo e uma Problemática*. Educa: Lisboa;
- Ferreira, J. M. C., Neves, J., & Caetano, A. (2001). *Manual de psicossociologia das organizações*. Lisboa: McGraw-Hill;
- Ghiglione, R., Matalon, B. (1992) *O Inquérito - Teoria e prática*. Oeiras, Celta;
- Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*, New York: The World Publishing Company;
- Herzberg, F., Mausner, B., e Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*, Transaction Publishers, (6ªed., 2003), Original Published: New York, Wiley, 1959;
- Loke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4 (4);
- Martinez, Maria Carmen, & Paraguay, Ana Isabel Bruzzi Bezerra. (2003). Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 6, 59-78. Recuperado em 11 de setembro de 2015;
- Maslow, A. H. (1970). A theory of human motivation. In: *Motivation and personality*. (2nd ed.). New York: Harper & Row;
- Mintzberg, H. (1986 [1975, 1990]). Trabalho Executivo: O folclore e o facto. *Coleção Harvard de Administração*, 3;

- Mintzberg, H. (2010). *Estrutura e Dinâmica das Organizações*. Lisboa: Publicações Dom Quixote;
- Moniz, B. (2010). *Conhecimento e Acção numa Empresa de Formação – O Contributo da Análise de Formações*. Relatório Final de Estágio. Universidade de Lisboa: IE. Disponível em Repositório UL;
- Ninhos, J. (2011). *Práticas de Gestão numa Empresa de Consultoria de Formação. Relatório Final de Estágio*. Universidade de Lisboa: IE. Disponível Repositório UL;
- Parasuraman, A. Marketing research. 2. ed. Addison Wesley Publishing Company, 1991;
- Pereira, E. (2010). *Avaliação da Formação Prática em Contexto de Trabalho no Âmbito dos Cursos de Aprendizagem*. Relatório Final de Estágio. Universidade de Lisboa: IE. Disponível em Repositório UL;
- Pérez-Ramos, J. (1980). *Satisfsção no Trabalho: metas e tendências*. Tese de Livre docência, Instituto de Psicologia de Assis, Universidade Estadual Júlio de Mesquita Filho, Assis;
- Quivy, R.. e Campenhoudt, L. (1992). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva;
- Rodrigues, S. (2012). *A Cultura Organizacional e o Papel do Gestor de Formação. Relatório Final de Estágio*. Universidade de Lisboa: IE. Disponível Repositório UL;
- Trigo-Santos, F. (1996). *Atitudes e crenças dos professores do ensino secundário: satisfação, descontentamento e desgaste profissional*. Lisboa: Instituto de Inovação Educacional (ME:IEE);
- Wahba, M. A., e Bridwell, L. G. (1976). Maslow reconsidered: A review of research on the need hierarchy theory, *Organizational Behavior and Human Performance*, 15 (2)

Legislação:

- **Decreto-Lei n.º 519-A2/79, de 29 de dezembro** – Lei Orgânica do Instituto do Emprego e Formação Profissional, IP;
- **Decreto-Lei n.º 401/91, de 16 de outubro** – Estabelece o quadro legal da Formação Profissional;
- **Decreto-Lei n.º 213/2007 de 29 de maio** – Aprova a orgânica do Instituto do Emprego e da Formação Profissional, IP;
- **Portaria n.º 637/2007, de 30 de maio** – Aprova os Estatutos do Instituto do Emprego e da Formação Profissional, IP;
- **Portaria n.º 1497/2008, de 19 de dezembro** – Regula as condições de acesso, a organização, a gestão e o funcionamento dos Cursos de Aprendizagem, bem como a avaliação e a certificação das aprendizagens;
- **Decreto-Lei n.º 396/2007, de 31 de dezembro** – Estabelece o regime jurídico do Sistema Nacional de Qualificações e define as estruturas que regulam o seu Funcionamento;
- **Portaria n.º 256/2005 de 16 de março** – Classificação Nacional de Áreas de Educação e Formação;
- **Portaria n.º 781/2009, de 23 de julho** – Estabelece a estrutura e a organização do Catálogo Nacional de Qualificações;
- **Portaria n.º 782/2009, de 23 de julho** – Regula o Quadro Nacional de Qualificações e define os descritores para a caracterização dos níveis de qualificação nacionais.

Referências Eletrónicas Consultadas:

- Relatórios de Atividades do IEFP (2011, 2012 e 2013), disponíveis em www.iefp.pt;
- Orçamentos do IEFP (2011, 2012 e 2013), disponíveis em www.iefp.pt;
- Informação geral sobre a organização, disponível em www.iefp.pt;
- Consulta de áreas de formação, disponíveis em www.catalogo.anqep.gov.pt;
- <http://www.qren.pt/np4/home>;
- <http://www.poph.qren.pt>;
- Consulta de documentos comuns a todos os Serviços Centrais e listas internas de comunicações dos trabalhadores, disponível em <http://portal.iefp.pt>;
- Consulta de candidaturas online pelas Delegações Regionais, disponíveis em <https://portalvidaativa.iefp.pt>;
- Base de testes para experiências em candidaturas online, disponível em <http://sc081v.iefp.local>;

ANEXOS

Anexo 1: Organograma Serviços Centrais IEFP

Anexo 2: Monitorização Vida Ativa – outubro

Anexo 3: Monitorização Vida Ativa – novembro

Anexo 4: Monitorização Vida Ativa – dezembro

Anexo 5: Monitorização Vida Ativa – janeiro

Anexo 6: Plano de Estágio Académico

Anexo 7: Regulamento Vida Ativa

Anexo 8: Questionário

Anexo 9: Áreas prioritárias 2014-2015

Anexo 10: Apresentação dos dados em Excel (CD)